



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CURSO: SECRETARIADO EXECUTIVO**

LÚCIA MARIA ALVES DA SILVA  
TAIZA ELLEN DA SILVA SOUZA

**A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO  
DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NO AMBIENTE DE  
ESTÁGIO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE**

RECIFE - PE

2023

LÚCIA MARIA ALVES DA SILVA  
TAIZA ELLEN DA SILVA SOUZA

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO  
DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NO AMBIENTE DE  
ESTÁGIO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como  
requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel  
em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal  
de Pernambuco.

Orientadora: Profa.Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal

RECIFE / PE

2023

LÚCIA MARIA ALVES DA SILVA  
TAIZA ELLEN DA SILVA SOUZA

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO  
DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NO AMBIENTE DE  
ESTÁGIO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como  
requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel  
em Secretariado Executivo, pela Universidade Federal  
de Pernambuco.

Orientadora: Profa.Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal

Aprovado em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>o</sup>. Dr. Maria Christianni Coutinho Marçal (Orientador)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof<sup>o</sup>. Dr. Louis Guillaume Theodore Bueno Santos Martins(Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof<sup>o</sup>. Ma. Maria Stephane Alves de Albuquerque(Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

## RESUMO

No contexto atual, a utilização da tecnologia no ambiente de trabalho traz maior eficácia na realização das atividades. As chamadas TICs são as Tecnologias da Informação e Comunicação, que sendo bem utilizadas são capazes de promover maior conectividade, aumento de produtividade e facilitar a troca de informações entre os colaboradores de uma organização, seja pública ou privada. Para Castells (2018) as inovações tecnológicas vêm modificando hábitos, costumes e valores, o que repercute em mudanças nos meios de produção e na forma de desenvolver as atividades nas organizações. Posto isso, o objetivo geral desta pesquisa é investigar a influência da Tecnologia da Informação e Comunicação no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de Estágio do curso de Secretariado Executivo da UFPE. A metodologia utilizada tem como abordagem o método quali-quantitativo de tipologia exploratória, a coleta de dados se deu por meio da pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário. O tratamento dos dados foi por meio da análise de conteúdo, com o intuito de identificar as características do tema estudado. A pesquisa revelou que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são fundamentais para melhorar a rotina secretarial, e que os estagiários mostraram-se interessados em estar atualizados em relação às novas tecnologias e utilizam principalmente ferramentas de comunicação e de organização de informações. Além disso, constatou-se que o uso de TIC contribui para o desenvolvimento das competências secretariais, principalmente no que diz respeito à comunicação, gestão da informação e as técnicas secretariais relacionadas a tecnologia.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo. Competências. Tecnologia da Informação e Comunicação.

## ABSTRACT

In the current context, the use of technology in the workplace brings greater efficiency in carrying out activities. The so-called ICTs, which stands for Information and Communication Technologies, when well used, are capable of promoting greater connectivity, increased productivity, and facilitating the exchange of information among employees in a public or private organization. According to Castells (2018), technological innovations have been changing habits, customs, and values, which has an impact on changes in the means of production and the way activities are developed in organizations. Therefore, the general objective of this research is to investigate the influence of Information and Communication Technology on the development of secretarial competencies in the Internship environment of the Executive Secretariat course at UFPE. The methodology used has a qualitative-quantitative approach of exploratory typology, data collection was done through bibliographic research and questionnaire application. Data analysis was performed through content analysis to identify the characteristics of the studied topic. The research revealed that Information and Communication Technologies (ICTs) are fundamental to improving the secretarial routine, and that interns have shown interest in being updated regarding new technologies, mainly using communication and information organization tools. Furthermore, it was found that the use of ICT contributes to the development of secretarial competencies, especially regarding communication, information management, and technology-related secretarial techniques.

**Keywords:** Executive Secretariat. Competences. Information and Communication Technology.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2. REVISÃO TEÓRICA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Competências secretariais.....	8
2.2 TIC nas organizações.....	10
2.3 Secretariado Executivo e a TIC.....	11
2.4 A importância do Estágio para a formação do Secretário Executivo.....	12
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
4.1 Perfil dos respondentes.....	15
4.2 Tipo de organização.....	16
4.3 Importância da utilização da TIC para o aprimoramento das competências secretariais	
4.4 Percepção dos estagiários de Secretariado Executivo sobre a importância de manter-se atualizado sobre as novas tecnologias.....	18
4.5 TICs mais utilizadas pelos estagiários.....	20
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....</b>	<b>27</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia, ao longo do tempo, a dimensão de informações geradas ao redor do mundo aumentou significativamente e acompanhar esse progresso tem sido um desafio para as organizações. Ao longo dos anos essas inovações tecnológicas vêm modificando hábitos, costumes e valores, o que repercutiu mudanças nos meios de produção e na forma de desenvolver as atividades nas organizações (CASTELLS, 2018).

Por sua vez, o mercado de trabalho atual vem passando por grandes transformações, também influenciadas pelo desenvolvimento da Tecnologia. Com essa influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente de trabalho, os profissionais precisam desenvolver novas competências para manterem sua produtividade frente às atividades que sofrem alterações. Surgindo assim, desafios tanto para profissionais quanto para estagiários, em acompanhar as inovações tecnológicas e aplicá-las em suas atribuições profissionais.

Esses desafios surgem por falta de acesso ou pela velocidade com que as inovações ocorrem, principalmente no que diz respeito às Tecnologias de Informação e Comunicação. Por consequência, os profissionais e estagiários, sentem dificuldades em se destacar no mercado de trabalho. Assim, é importante que o estagiário e o profissional de secretariado tenham competências para se adequar a essas tecnologias.

Sabe-se que o profissional de Secretariado Executivo possui um perfil multidisciplinar, atuando como agente de mudanças, realizando não só atividades operacionais, mas atividades inovadoras em sua área de atuação, como ratificado por Barros *et al.* (2012).

O secretário executivo é um profissional que, academicamente, está sendo preparado para assessorar e articular a área administrativa das empresas. Administração, planejamento e organização são conceitos que esse profissional deverá dominar em toda a sua extensão, além de estar preparado para ser inovador, criativo, empreendedor, comunicador e articulador (BARROS *et al.*, 2012, p. 65)

Desse modo, como futuros profissionais de Secretariado Executivo, os estagiários precisam estar à frente no que se trata de inovação tecnológica, pois novas tecnologias são importantes para a profissão não se tornar descontinuada, como apresentam Araújo e Silva (2018, p. 13).

Neste contexto, o profissional de secretariado deve estar atento às novas tecnologias, preparando-se constantemente para atender as demandas das organizações, desempenhando suas funções da melhor maneira possível, utilizando-se das tecnologias para que a comunicação interna e externa da empresa possa fluir de forma eficiente, atendendo às expectativas da empresa e alcançando os resultados esperados (ARAÚJO; SILVA, 2018, p. 13).

Nesse cenário de inovação e qualificação compreende-se portanto, que é muito importante manter-se atualizado para as novidades que estão surgindo e as que ainda estão por vir. Como já dito, o Estagiário como futuro profissional de Secretariado Executivo também precisa acompanhar essas inovações tecnológicas, pois a Tecnologia pode tornar algumas profissões obsoletas, e ao mesmo tempo pode ser o causador do surgimento de novas profissões.

Decerto que a TIC é um ótimo meio para a realização das atividades cotidianas de uma Organização. Diante de um cenário mercadológico competitivo, ela acaba sendo fundamental para a otimização dos processos organizacionais, o que contribui para uma maior lucratividade em seu ramo de atuação.

De acordo com uma matéria publicada no blog da Empresa de Telecomunicações Leucotron, “Um dos principais benefícios da Tecnologia para a organização do ambiente de trabalho está na possibilidade de controlar melhor o tempo gasto em atividades cotidianas e otimizar a própria execução dessas atividades.” Ainda cita algumas ferramentas das TICs que auxiliam no Processo Administrativo Organizacional, como também no cumprimento das tarefas organizacionais. Posto isto, temos: os aplicativos e plataformas de organização pessoal, o cloud computing e o armazenamento de informações, ainda cita as ferramentas de Big Data Analytics, conferência digital, ramal móvel e inteligência artificial. São ferramentas que surgiram para otimizar os resultados, trazendo soluções para o ambiente de trabalho. (LEUCOTRON, 2017)

Foi com base neste contexto que estas autoras elaboraram a seguinte pergunta de pesquisa: Qual a influência da Tecnologia da Informação e Comunicação no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de Secretariado Executivo da UFPE? A partir desse questionamento estabeleceu-se como objetivo geral investigar a influência da Tecnologia da Informação e Comunicação no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de Secretariado Executivo da UFPE.

A partir disso, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) Analisar a importância da utilização da TIC para o aprimoramento das competências secretariais no ambiente de estágio de Secretariado Executivo; b) Identificar a percepção dos estagiários de secretariado executivo sobre a importância de se manter atualizado sobre as novas tecnologias; c) Identificar as TICs mais utilizadas pelos estagiários de secretariado executivo no desempenho de suas atividades diárias; d) Identificar as principais Competências Secretariais desenvolvidas no ambiente de Estágio por meio da TIC.

Acredita-se que nesse sentido, é relevante atenção às TICs, visto serem essenciais ao trabalho secretarial. Portanto, este estudo justifica-se pela necessidade de ampliação das pesquisas no campo de Secretariado Executivo relacionado à TIC, considerando o volume ainda em desenvolvimento de produções científicas que abordem essa temática. Além disso, pode ajudar a compreender como as TICs são utilizadas no contexto do Secretariado Executivo e como elas influenciam o desenvolvimento de competências profissionais, uma vez que essa compreensão é fundamental para a formação de profissionais mais capacitados e alinhados às demandas do mercado de trabalho. Dessa forma, esse estudo contribui para o fortalecimento da comunidade científica, uma vez que traz possíveis reflexões e direcionamentos para a prática secretarial. Com isso, espera-se que seja compreendida a importância de conquistar cada vez mais competências quando o assunto é inovação tecnológica.

Por fim, este estudo se divide em 5 seções: 1) o primeiro constitui-se nesta introdução; 2) referencial teórico, em que são apresentadas as temáticas - Competências Secretariais, TIC nas organizações, Secretariado Executivo e a TIC, e A Importância do Estágio para a formação do Secretário Executivo; 3) metodologia, em que são relatados os procedimentos metodológicos de pesquisa; 4) apresentação e análise de resultados; e por último 5) as considerações finais. Na próxima seção, tem-se o desenvolvimento do referencial teórico.

## **2. REVISÃO TEÓRICA**

Nesta seção serão abordados os principais conceitos em que a pesquisa se embasa, são eles : Competências Secretariais; TIC nas organizações; Secretariado Executivo e a TIC e A importância do Estágio para a formação do Secretário Executivo.

### **2.1 Competências secretarias**

Pesquisadores da literatura americana e da literatura francesa se dedicaram aos estudos para conceituar a competência. Fleury e Fleury (2001) relatam que, enquanto a corrente americana apresenta o conceito de competência associado às atividades realizadas pelo profissional e ao conceito de qualificação. Na literatura francesa, Le Boterf (1995 *apud* FLEURY; FLEURY, 2001) destaca como pilares da competência a história de vida e socialização, sua formação educacional e sua experiência profissional.

Para Fleury e Fleury ( 2001,p.188) fundamentado na corrente francesa, a competência pode ser entendida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar,

integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Seguindo essa linha de raciocínio, a competência está relacionada com a capacidade do profissional em mobilizar seus esforços para gerar valor para a organização e para o indivíduo.

Diante disso, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências, o profissional de Secretariado Executivo é uma peça importante no ambiente empresarial (BORTOLOTTI; WILLERS, 2005). Sua capacidade de articular-se entre as mais variadas áreas da organização, permite a mobilização e direcionamento do profissional para resolução de problemas que tragam valor para a empresa, fazendo uso das competências necessárias a cada contexto na organização.

Ainda, na conjuntura organizacional, Zarifian (2008), citado por Dutra *et al.* (2017) diz que a competência profissional é a união de conhecimentos, de saber fazer, de experiência e de comportamento empreendido em alguma situação. Dessa forma, o profissional competente é aquele que sabe atuar em várias circunstâncias, fazendo uma combinação dos conhecimentos e experiências adquiridos ao longo da sua trajetória, para propor soluções a situações que se apresentam no contexto profissional.

Essa perspectiva de competência no ambiente empresarial, aplica-se ao profissional de Secretariado e Estagiário, futuro profissional, que sabe agir nas mais diversas situações, perpassando por várias áreas da organização. Isso porque o Secretário Executivo possui um perfil multidisciplinar e interdisciplinar, podendo dessa forma, prestar suporte a vários níveis organizacionais. Esse perfil profissional é viabilizado pela organização curricular da formação profissional em Secretariado Executivo, que traz em seu Artigo 4ª da Resolução 03/2002 as seguintes habilidades e competências relacionadas ao uso das TICs:

- VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicações compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VIII – adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX – gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- XII – eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; (BRASIL, 2005)

Observa-se que as competências citadas dizem respeito a comunicação, melhoria de qualidade e produtividade, gestão da informação, e aprimoramento das técnicas secretariais. Elas estão presentes na Resolução 03/2002 e são influenciadas por recursos tecnológicos como as TICs. Essas ferramentas podem contribuir para adoção de soluções alternativas para

uma melhor qualidade dos serviços na atuação secretarial. Percebe-se a adoção dessas alternativas na realização da assessoria remota, por exemplo, que devido à COVID-19, permitiu que o profissional de secretariado se adaptasse a essa nova realidade, a fim de continuar oferecendo os seus serviços com qualidade.

Diante dessa nova realidade, Santana (2020) destaca em seus estudos que as TICS são essenciais para a atuação do assessor remoto, tendo em vista sua contribuição para agilidade dos processos, comunicação imediata e velocidade no compartilhamento e recuperação de arquivos. Diante disso, é fato que as ferramentas de TICs contribuem tanto para facilitar o trabalho do assessor remoto quanto para o secretário de forma presencial em uma organização.

Além disso, a utilização de técnicas secretariais com renovadas tecnologias, pode ajudar no fluxo de realização das atividades diárias. A praticidade das agendas online, por exemplo, pode facilitar a seleção e controle das atividades mais urgentes, permitindo a mobilização de recursos necessários para um trabalho mais eficiente. Assim também, como os software existentes no mercado capazes de auxiliar o profissional na gestão de informações, tendo em vista a grande quantidade de informações que permeia a organização diariamente.

Diante do exposto, adota-se como competente aquele profissional de Secretariado, que sabe agir nas mais diversas situações e mobiliza, integra, transfere conhecimento, recursos e habilidades na realização de sua profissão de maneira a integrar valor às partes envolvidas. Segundo Fleury e Fleury (2001), ao desenvolverem competências fundamentais para o sucesso organizacional, os profissionais também estão investindo valor social em si. Essas competências são fomentadas durante a formação e experiência de Estágio de Secretariado Executivo, em que prepara o profissional para as mais diversas áreas de atuação no mercado de trabalho, conforme a Resolução 03/2002. Na seção seguinte, aborda-se um pouco sobre a Tecnologia da Informação e Comunicação nas organizações e a sua importância para as empresas.

## **2.2 TIC nas organizações**

Segundo Silva (2019), a tecnologia acompanha o avanço das empresas desde a Revolução Industrial, o que impactou profundamente nos processos de produção. Percebe-se mudanças nas formas do desenvolvimento das atividades, pois tarefas que antes precisavam de uma ou várias pessoas começam a ser executadas por máquinas.

Com o decorrer dos anos, as organizações perceberam que a TIC tem se mostrado uma ferramenta muito importante para garantir a competitividade dos negócios. Conforme Netto (1999), o esforço por competitividade exige das organizações a busca por inovações tecnológicas que proporcionem vantagem competitiva.

Nesse contexto, segundo o mesmo autor, o uso da tecnologia da informação torna-se vital para a sobrevivência das organizações, uma vez que está presente diariamente no ambiente empresarial, ocasionando modificações profundas em todos os aspectos da organização.

Ainda, sobre a importância da TIC para as organizações, Antonelli et al. (2010) destaca que essa ferramenta tecnológica é frequentemente utilizada como um recurso para obter vantagem competitiva e, dessa forma, se destacar no mercado.

Para Silva (2019), a empresa que não faz o uso da tecnologia torna-se decadente e obsoleta. Assim, as organizações precisam se atentar às mudanças que ocorrem no mercado e as novas tecnologias, a fim de garantir sua sobrevivência e evolução, pois para se manterem competitivas as organizações necessitam de inovação tecnológica.

Diante disso, evidencia-se que a TIC é extremamente importante para a sobrevivência das organizações. Através dela é possível a melhoria dos processos, ganhos na produtividade e constante inovação, garantindo maior competitividade no mercado organizacional. Na seção seguinte aborda-se a respeito do Secretariado Executivo e a TIC.

### **2.3 Secretariado Executivo e a TIC**

As primeiras atividades secretariais remontam do tempo dos escribas por volta do séc. IV a.C, eles eram homens encarregados de registrar e armazenar informações importantes para a época. Eram considerados uma classe de destaque no Antigo Egito, pois esses profissionais contavam com uma certa admiração, por possuírem conhecimentos muito relevantes para as organizações estabelecidas do período (CASTELO, 2007).

Já no século XX com os eventos das duas grandes Guerras Mundiais o trabalho secretarial ganha relevância nas organizações. Nesse momento, tem-se a ausência da mão de obra masculina para atuação comercial, o que favorece a entrada da figura feminina no mercado de trabalho (CASTELO, 2007).

Nesse período, o profissional de Secretariado ainda possuía um perfil mais tecnicista, exercendo atividades mais simples e rotineiras, como atendimento telefônico e anotações em agendas. Já no perfil atual, esse profissional destaca-se como interdisciplinar, perpassando por

várias áreas de atuação dentro da organização, realizando atividades mais complexas, como gestão de informação e prestando suporte a vários setores.

Ao longo dos anos, com os avanços da TIC o secretário ganhou um novo aliado na execução das atividades diárias, pois essa tecnologia passou a fazer parte do dia a dia das organizações. Assim, o mercado começa a exigir profissionais com competências diversas, conforme já citado, e dentre elas destacam-se a capacidade de assessorar os diversos setores das organizações, e possuir perfil gerencialista visando suprir as exigências do mercado (ADELINO;SILVA,2012).

Para os mesmos autores, Adelino e Silva (2012) os profissionais que são capazes de usufruir das facilidades das ferramentas tecnológicas, conseguem na TIC uma aliada para o desenvolvimento pessoal e profissional, que com o passar do tempo vem contribuindo em modificações do perfil profissional.

Assim, durante a pandemia da covid19 as TICs se mostraram como uma grande aliada ao profissional, em que foi possível a realização do trabalho secretarial de forma remota. Essa ferramenta possibilitou aos secretários continuar a realizar suas atividades virtualmente, permitindo reuniões online, comunicação instantânea e assessoria a distância, conforme Santana (2020). No entanto, essa nova realidade exigiu a adaptação do secretariado ao uso dessas novas tecnologias.

Posto isto, o profissional de Secretariado Executivo precisa estar em constante aperfeiçoamento, buscando se atualizar às tecnologias existentes para executar suas atividades com excelência e estar à frente às exigências do mercado, que desta feita buscam profissionais que se adaptem a essa nova era das tecnologias. Na seção seguinte, aborda-se um pouco sobre a importância do estágio para a formação do Secretário Executivo.

#### **2.4 A importância do Estágio para a formação do Secretário Executivo**

O estágio supervisionado torna-se muito importante para a formação do profissional de Secretariado Executivo, visto que permite que o discente vivencie a prática do conhecimento teórico adquirido na academia. De acordo com Delfini, “O estágio tem por objetivo preparar o estudante para a realidade do mercado de trabalho, além de garantir que este goze plenamente de seus direitos políticos e civis.” (JUSBRASIL,2008).

É no Estágio que o futuro profissional de Secretariado se depara com as experiências reais de um ambiente de trabalho, tal como consegue decidir qual ramo da profissão quer seguir. Por sua vez a organização concedente do Estágio tem interesses lucrativos no conhecimento que o discente está obtendo no campo acadêmico, pois inovações

são necessárias para que uma empresa mantenha-se competitiva no mercado, por esse motivo, é esperado pela maioria das organizações que estagiários tragam aperfeiçoamento para atividades rotineiras, ou seja, novas formas de realizar as atividades e que haja a troca de experiências com os profissionais que já atuam na área.

Durante o estágio de prática profissional, o discente tem a oportunidade de apreender e possivelmente propor mudanças nas organizações. Para tanto, é essencial coletar e analisar dados sobre a empresa em que atua, visto que uma variedade muito rica de situações problemáticas pode surgir nesse contexto, essas oportunidades ou problemas podem ser explorados e analisados de forma mais completa por meio do uso de métodos e técnicas (BECKER e MELLO, 1999). Dessa forma, o estágio se torna o momento ideal para o desenvolvimento de habilidades e competências importantes para um melhor desempenho na futura profissão de Secretariado.

De acordo com Costa e Viana (2016) o estágio é um mecanismo que prepara o discente de Secretariado Executivo, por meio de atividades aplicadas no decorrer do estágio com o objetivo de que os conhecimentos adquiridos na graduação favoreçam o desenvolvimento das competências adquiridas e coloque em prática as suas atribuições.

Em parágrafo único da Lei de Estágio é disposto a respeito do plano de atividades, que precisa estar de acordo com a programação curricular do curso. Pode-se afirmar que por meio da realização dessas atividades o Estagiário estará sendo supervisionado, e aqui é onde faz-se necessário demonstrar novas habilidades. De acordo com um material postado no site Pitágoras, “o plano de atividades é uma espécie de bússola que ajuda a orientar o andamento do estágio, com o objetivo de esclarecer e facilitar sua realização para todas as partes envolvidas.” (PITÁGORAS,2021).

Compreende-se que a partir do plano de atividades o estagiário identifica se pode fazer uso de ferramentas atuais para desempenhar suas atribuições e o supervisor determina o que espera da atuação do estagiário. Surgindo assim a oportunidade de crescimento profissional e obtenção de experiência nas atividades seja de organizações do setor público ou privado. Na seção seguinte são relatados os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

### **3. METODOLOGIA**

A natureza desta pesquisa tem abordagem quali-quantitativa, que consiste na metodologia de perfil exploratório, tendo o foco no caráter específico do objeto analisado. Segundo Diana (2017) “o principal objetivo deste tipo de pesquisa é explorar um problema, e

assim fornecer informações para uma investigação mais precisa. Ela se concentra na descoberta de ideias e pensamentos.”

De acordo com Machado (2021): “a pesquisa qualitativa utiliza dados em formato de palavras, frases, imagens, vídeos e áudios. Por isso requer técnicas de coleta e análise de dados específicas.”

Segundo Richardson (1999, p.70): “o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências.”

A pesquisa quali-quantitativa corresponde a combinação das duas abordagens já citadas. Conforme Vasconcelos (2021) “a abordagem quali-quantitativa é uma terceira via para a pesquisa científica. Através dela é possível minimizar a subjetividade da pesquisa e, ao mesmo tempo, aproximar o pesquisador do seu objeto de estudo.” A escolha dessa abordagem se dá pela pretensão de buscar compreender o tema de maneira detalhada e aprofundada.

Os métodos de procedimentos envolvem os tipos bibliográficos e a aplicação de questionário. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa na literatura da área, principalmente em livros e artigos publicados, a fim de encontrar embasamento para a elaboração deste estudo. Em seguida, foi aplicado um questionário online com questões subjetivas e objetivas, por meio do “Google Forms”, a fim de atender aos objetivos propostos.

Segundo Gil (1988, p. 91), “A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos. Naturalmente, não existem normas rígidas a respeito da elaboração do questionário.” Para o autor, as perguntas precisam ser formuladas de maneira clara, e objetiva.

O universo da pesquisa consiste nos Estagiários Discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), que exercem atividades de estágios em organizações públicas ou privadas, seja na modalidade de estágio obrigatório ou não obrigatório.

O tratamento dos dados se deu por meio da análise de conteúdo, com o intuito de identificar as características do tema estudado. Em relação à análise de conteúdo, Gil (2002), afirma que essa técnica viabiliza a descrição do assunto manifesto. Dessa forma, por meio dessa técnica foi possível analisar os dados de forma a identificar o que está sendo dito sobre o tema pesquisado. Na seção seguinte, evidencia-se a análise dos resultados.

## 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados e analisados os resultados obtidos por meio da análise dos dados coletados na pesquisa. Os dados foram organizados em: (1) perfil dos respondentes; (2) Tipo de organização; (3) Importância da utilização da TIC para o aprimoramento das competências secretariais; (4) Percepção dos estagiários de secretariado executivo sobre a importância de se manter atualizado sobre as novas tecnologias; (5) TICs mais utilizadas pelos estagiários; (6) Principais competências secretariais desenvolvidas por meio da TIC.

### 4.1 Perfil dos respondentes

Inicialmente analisou-se o perfil dos Estagiários de Secretariado Executivo da UFPE que desenvolvem atividades de Estágio na modalidade obrigatório ou não, tanto em organizações públicas quanto privadas. Ao total foram 53 participantes, dos quais, 47 (88,7%) se identificaram como do gênero feminino e 06 (11,3%) como masculino.

A partir dos dados coletados, percebe-se que existe uma preponderância de estudantes estagiários do gênero feminino em relação ao gênero masculino. Essa realidade já foi constatada em pesquisas anteriores, realizadas no campo secretarial, como a exemplo de Martins *et al.*, (2013) e Santana (2020), em que a maioria dos participantes eram mulheres.

No que diz respeito à faixa etária, verificou-se uma maior frequência dos respondentes entre a idade de 18 a 23 anos, correspondendo a 45,3 %. O segundo maior grupo foi entre 24 a 29 anos (41,5%) seguido pela idade com mais de 42 anos (7,5%) entre 30 e 35 anos (3,8%). A faixa etária entre 36 e 41 (1,9%) apresentou uma menor quantidade de participantes.

Quanto ao período dos estudantes, constatou-se que a maior parte (67,9%) cursam entre o 7º (sétimo) e 8º (oitavo) período, seguido por (24,5%) entre 5º (quinto) e 6º (sexto). A menor parte dos entrevistados cursam entre 3º (terceiro) e 4º (quarto) período (5,7%) e 1º (primeiro) e 2º (segundo) corresponde a (1,9%).

No que se refere à ocupação dos respondentes, a maioria (75,5%) são estagiários na modalidade de estágio não obrigatório, em seguida têm-se os estudantes de estágio obrigatório (24,5%).

Observa-se, a partir dos dados apresentados, a dificuldade de coletar dados dos estagiários, visto que houve apenas 53 respondentes. Gil (2008, p.122) afirma que a coleta de dados por meio do questionário “não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolvam-no devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra”. O objetivo de utilizar o questionário como instrumento de

coleta de dados se deu para alcançar grande quantitativo de respondentes, o que não foi garantia para esta pesquisa.

#### **4.2 Tipo de organização**

No que refere-se ao tipo de Organização, a maior parte dos estagiários atuam em organizações públicas (60,4%), seguido das organizações privadas (37,7%). Fernandes (2020) afirma que “o estágio tem uma importância enorme, porque introduz na organização pública estudantes com ideias novas, novas tecnologias, que procuram modernizar o serviço prestado”.

Em relação ao porte da organização, o maior percentual dos estagiários entrevistados (67,9%) atuam em empresas de grande porte, seguido por empresa média (11,3%), microempresas (11,3%) e pequena empresa (7,5%).

Baseado nos dados expostos anteriormente, foi viável inferir que o conjunto de características dos entrevistados nesta pesquisa é constituído predominantemente por indivíduos do gênero feminino, com idade de até 29 anos, que estão entre o 7º e 8º período. São 53 estagiários, seja na modalidade obrigatória ou não. A maioria atua em organizações públicas de grande porte.

#### **4.3 Importância da utilização da TIC para o aprimoramento das competências secretariais**

Com o objetivo de compreender a importância das TICs para o aprimoramento das competências secretariais, foi realizada uma pesquisa que envolveu a aplicação de perguntas objetivas e subjetivas aos estagiários. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes possui opiniões convergentes em relação ao tema.

Ao analisar as respostas subjetivas, é possível encontrar alguns padrões na opinião dos respondentes, conforme algumas das resposta coletadas:

*“Sim, ela ajuda em nossa rotina do dia a dia, rapidez de comunicação, na minha opinião me faz ter mais organização e me fornece um qualidade de tempo melhor nas efetivação de das atividades.”. (JE1)*

*“Sim, a medida que facilita os processos de trabalhos operacionais permite o profissional a possibilidade de se dedicar a outras competências ”. (RS5)*

*“Concerteza, pois agrega nos conhecimentos secretarias de estar sempre agil para enfrentar problemas dentro das organização, de maneira mais rapida em suas soluções”. (EF13)*

*“Sim, tendo em vista que a aplicação prática dos conhecimentos em TIC contribui para uma atuação mais assertiva do secretário executivo dentro da organização e corrobora para a otimização dos processos administrativos e na facilidade da comunicação interna e externa.”. (CN4)*

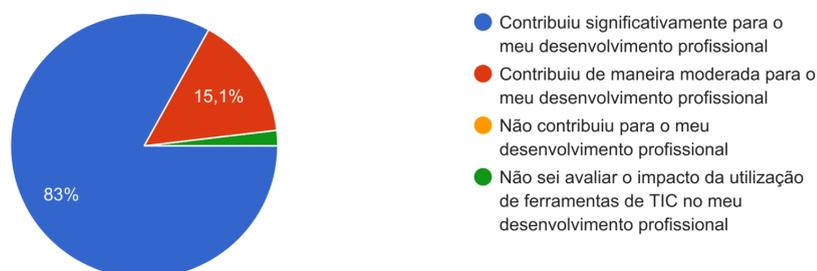
Observa-se que a maioria concorda que as TICs contribuem para o desenvolvimento de competências secretariais e destacam uma comunicação mais eficiente e melhorias no processos administrativos, facilitando as atividades diárias. Segundo Fleury e Fleury (2001), ao desenvolverem competências fundamentais para o sucesso organizacional, os profissionais também estão investindo valor social em si. O que confirma que utilizar a TIC no ambiente organizacional traz aperfeiçoamento no desenvolvimento das competências secretariais.

Quanto ao que diz respeito se a utilização da TIC tem contribuído para o desenvolvimento das competências secretariais durante o estágio. Observa-se que a maioria (83%) dos respondentes concordaram que as TICs contribuem significativamente para seu desenvolvimento profissional. Seguido por (15,1%) que consideram a contribuição de forma moderada. Enquanto que (1,9%) não souberam avaliar o impacto da TIC em seu desenvolvimento profissional. Conforme gráfico (01).

**Gráfico 01 - Como a TIC tem contribuído para desenvolvimento das competências secretariais durante o estágio.**

9 - Como a utilização de ferramentas de TIC tem contribuído para o desenvolvimento das suas competências secretariais durante o estágio?

53 respostas



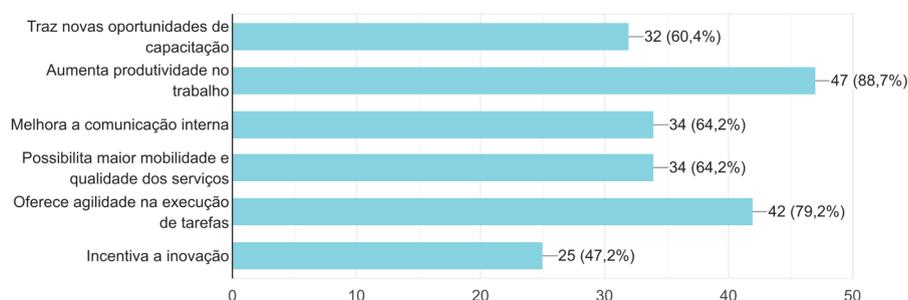
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Em relação às contribuições da TIC para a realização das atividades diárias dos estagiários, observa-se que (88,7%) consideram que essas ferramentas oferecem o aumento da produtividade no trabalho, (79,2%) diz que oferece agilidade na execução das tarefas (64,2%) afirma que melhora a comunicação interna e também possibilita maior mobilidade e qualidade dos serviços. Ainda, para (60,4%) traz novas oportunidades de capacitação, e por fim (47,2%) afirma que a TIC incentiva a inovação no ambiente organizacional. (Gráfico 02)

## Gráfico 02 - Contribuição da TIC para realização das atividades

7 - Como essas ferramentas de TIC contribuem para a realização das suas atividades diárias?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A partir das respostas dadas pelos participantes, pode-se afirmar que a TIC oferece diversas contribuições importantes para a realização das atividades diárias no ambiente de estágio. A agilidade na execução de tarefas e o aumento da produtividade no trabalho são fatores fundamentais para a eficiência e eficácia do trabalho secretarial. A melhoria na comunicação, tanto interna quanto externa, também é um fator importante para a execução das tarefas e para o relacionamento com outras áreas da empresa.

Resultados semelhantes foram encontrados nos estudos de Martins et al., (2013) e Santana (2020). Isso demonstra que essas ferramentas são grandes aliadas para as atividades de estágio de Secretariado Executivo. O que corrobora com as respostas anteriores dos participantes, considerando que as ferramentas de TIC são extremamente importantes para aprimorar as competências secretariais no ambiente de estágio de Secretariado Executivo.

Portanto, é necessário que os estagiários de Secretariado Executivo estejam sempre atualizados sobre as novas tecnologias e sejam capazes de utilizá-las de forma estratégica para aprimorar suas competências e contribuir para o sucesso da organização.

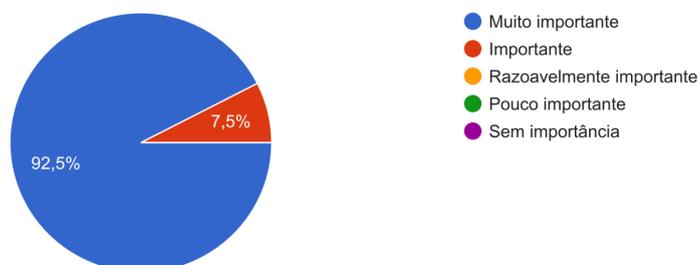
### 4.4 Percepção dos estagiários de Secretariado Executivo sobre a importância de manter-se atualizado sobre as novas tecnologias

Com o propósito de entender a importância de manter-se atualizado a respeito das TICs, elaborou-se uma pergunta objetiva para verificar o nível de importância que a TIC têm para cada respondente. Verificou-se, portanto, que (92,5%) considera muito importante e (7,5%) considera importante. Conforme observa-se no gráfico abaixo: (Gráfico 03)

### Gráfico 03 - Importância de se manter atualizado

4 - Você considera importante manter-se atualizado em relação às novas tecnologias disponíveis no mercado?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

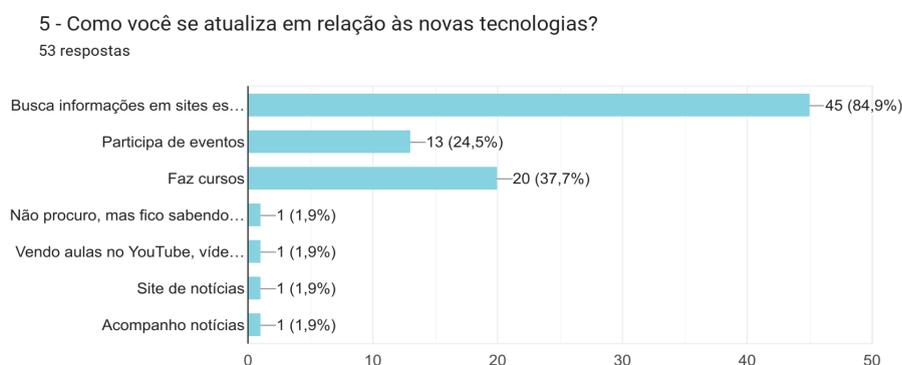
A partir dos resultados dessa pergunta, infere-se que a grande maioria dos respondentes considera a atualização em relação às TICs como algo extremamente relevante. Isso evidencia a importância das tecnologias de informação e comunicação no contexto profissional atual e a necessidade dos profissionais estarem atualizados e capacitados para utilizá-las de forma eficiente.

Aqueles que não se atualizam correm o risco de ficarem para trás em relação aos demais profissionais do mercado, o que pode prejudicar sua empregabilidade e sua carreira como um todo. É importante ressaltar que a rápida evolução das TICs torna a atualização constante algo essencial para se manter competitivo no mercado de trabalho.

Diante do exposto, é possível concordar com Adelino e Silva (2012) quando afirmam que os profissionais que são capazes de usufruir das facilidades das ferramentas tecnológicas conseguem na TIC uma aliada para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Ainda a respeito da importância das TICs, foi perguntado aos respondentes de que maneira eles se atualizam em relação às novas tecnologias. Para isso, criou-se uma pergunta objetiva com opções para que os respondentes pudessem escolher as que mais se encaixassem com sua opinião. Dessa forma, verificou-se que a maioria procura manter-se informado a respeito das novas tecnologias, e a minoria não procura informações. Sendo dividido da seguinte forma, (84,9%) buscam informações em sites especializados, (37,7)% fazem cursos, (24,5%) participam de eventos e (1,9%) não procuram se atualizar. Segundo o gráfico a seguir: (Gráfico 04)

#### Gráfico 04 - Se atualizando em relação às novas tecnologias



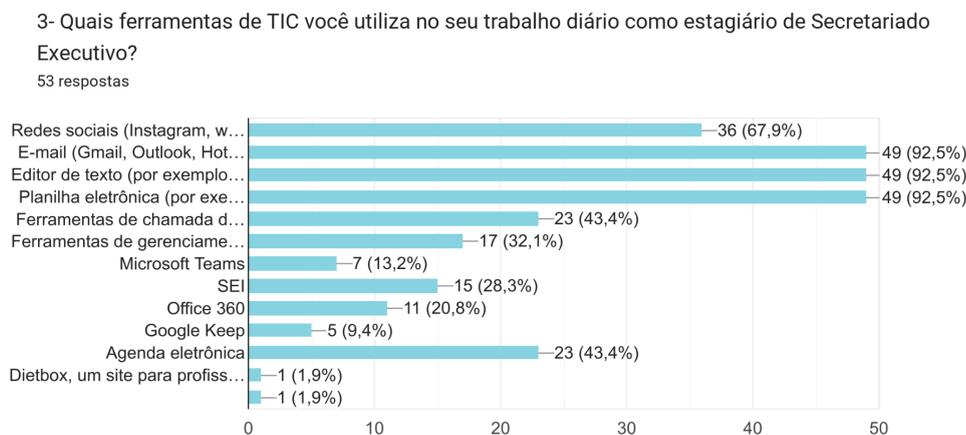
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Com base nesses dados observa-se que profissionais que não se preparam para o avanço tecnológico ficam desatualizados para o mercado de trabalho e aqueles que com o passar do tempo estão sempre se especializando e estão atentos às mudanças tecnológicas, acabam sendo profissionais mais competentes que exercem com maestria suas funções. Torna-se plausível concordar quando Araújo e Silva (2018, p. 13) afirmam que “os profissionais precisam estar à frente no que se trata de inovação tecnológica, pois novas tecnologias são importantes para a profissão não se tornar descontinuada”.

#### 4.5 TICs mais utilizadas pelos estagiários

Quanto às ferramentas de TICs mais utilizadas pelos respondentes em seu trabalho diário, observa-se que as ferramentas de comunicação e organização de informações são as mais utilizadas. O e-mail, editor de texto e planilha eletrônica lideram o ranking com uma alta porcentagem de uso (92,5%). As redes sociais (67,9%), ferramentas de chamada de vídeo (43,4%) e agenda eletrônica (43,4%) também são bastante utilizadas. Já as ferramentas de gerenciamento de projetos (32,1%), SEI (28,3%) e office 360 (20,8%) são menos utilizadas, mas ainda assim apresentam um nível significativo de uso por parte dos respondentes. (Gráfico 05)

### Gráfico 05 - Ferramentas utilizadas no trabalho diário



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A partir desses resultados, é possível inferir que as ferramentas de comunicação, como o e-mail e as redes sociais (instagram, whatsapp e business facebook messenger etc.), são muito utilizadas pelos respondentes no ambiente de trabalho, convergindo com os resultados de Santana (2020) ao analisar o uso das TICs pelos profissionais de secretariado na assessoria remota. No presente estudo essas ferramentas são muito utilizadas também pelos estagiários de secretariado executivo nas organizações, o que contribui para o desenvolvimento das competências relacionadas à comunicação.

Vale destacar as ferramentas de chamadas de vídeo, em que aparece como uma nova modalidade de comunicação bastante utilizada pelos respondentes. Isso pode ser considerado como resultado da pandemia da covid19, em que muitos profissionais tiveram que atuar remotamente, e hoje está se popularizando na assessoria remota. Em seu estudo sobre o uso das TICs na assessoria remota, Santana (2020) relata que uma grande quantidade dos profissionais entrevistados utilizavam essas ferramentas.

Além disso, ferramentas como editor de texto e planilha eletrônica são fundamentais para a elaboração de documentos e organização de dados. Conforme ratificado por Alvarenga *et al.* (2015).

Como a informática e suas ferramentas passaram a fazer parte do cotidiano dos indivíduos em todo o mundo, coloca-se sua importância no mercado de trabalho e na vida dos cidadãos, uma vez que é imprescindível que se conheçam e se aprimorem conhecimentos neste meio tecnológico, que surgiu para trazer inúmeros benefícios para a sociedade. (ALVARENGA et al. 2015,p. 134-135).

Por outro lado, é interessante notar que ferramentas de gerenciamento de projetos, o office 360 e SEI são menos utilizados, o que pode indicar que os respondentes não estão familiarizados ou não veem tanta necessidade em utilizá-las em seu trabalho diário. Essas informações podem ser úteis para aprimorar o treinamento de estagiários e profissionais em Secretariado Executivo, visando à utilização mais efetiva das ferramentas disponíveis e o desenvolvimento de competências em TICs.

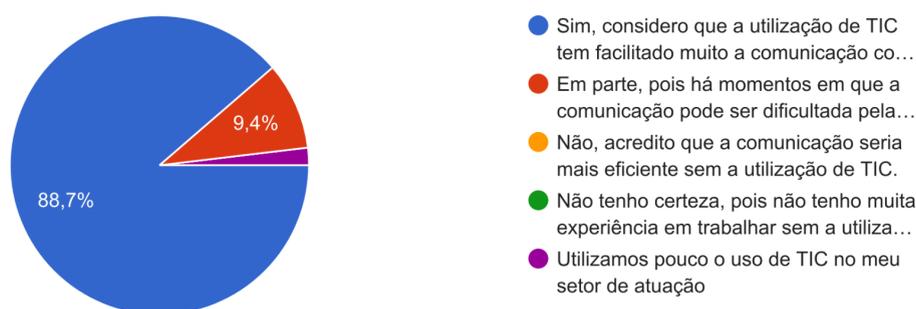
#### 4.6 Principais competências secretariais desenvolvidas por meio das TICs

No que se refere às competências desenvolvidas por meio das TICs foram elaboradas perguntas, cada qual incluindo uma competência para dessa forma averiguar-se com precisão se a Tecnologia da Informação e Comunicação tem facilitado o desenvolvimento das competências secretariais. Foi perguntado aos respondentes se a utilização da TIC tem facilitado a comunicação com a equipe de trabalho. O resultado obtido foi que (88,7%) considera que tem facilitado muito, (9,4%) acredita que tem facilitado em parte, e (1,9%) utiliza pouco a TIC no ambiente de trabalho. (Gráfico 06)

##### Gráfico 06 - Influência da TIC na competência de comunicação

10 - Você considera que a utilização de TIC tem facilitado a comunicação com os demais membros da equipe de trabalho?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A partir dos dados obtidos, pode-se inferir que a utilização da TIC tem sido uma ferramenta importante e eficiente para facilitar a comunicação entre a equipe de trabalho. A maioria dos respondentes considera que a TIC tem facilitado muito a comunicação. Esse resultado corrobora com Araújo e Silva (2018) quando afirmam que o uso das tecnologias

possibilita que a comunicação flua com mais eficiência nas organizações, e que os profissionais de secretariado devem estar atentos a essas novas tecnologias.

O presente estudo indica que essa ferramenta tem sido útil no ambiente de estágio para os participantes desenvolverem a competência de comunicação, tendo em vista que comunicação é uma competência chave para o desempenho da função secretarial, presente na 03/2005 – CNE/CES/MEC, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo no Brasil, e a utilização das TICs como ferramenta de comunicação pode permitir que os profissionais se comuniquem de forma mais ágil, clara e eficiente com seus colegas e superiores.

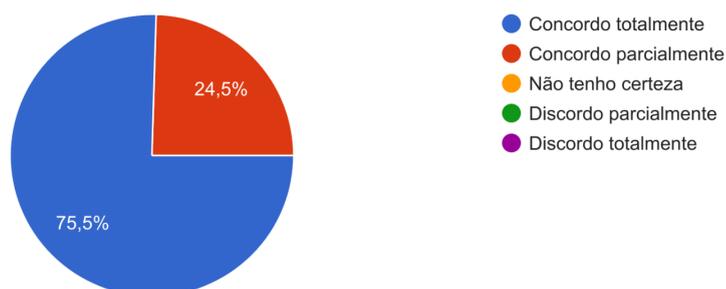
Neste contexto, fundamentado pelo conceito de competência de Fleury e Fleury (2001), entende-se que o estagiário de Secretariado Executivo mobiliza as TICs para se comunicar de forma mais eficiente, objetivando a geração de valor para si, como profissional e para a organização em que atua. Assim, a utilização das TICs pode facilitar o desenvolvimento da competência de comunicação, permitindo que os profissionais sejam mais efetivos em sua função e contribuam para o sucesso da equipe e da organização como um todo.

Ainda sobre as competências secretariais, foi perguntado aos respondentes se concordam que a TIC tem influenciado na capacidade de adotar meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços. O resultado alcançado foi que (75,5%) concorda totalmente e (24,5%) concorda parcialmente. Constatou-se que utilizar a TIC facilita no desenvolvimento das tarefas secretarias, aumentando a produtividade na organização. (Gráfico 07)

#### Gráfico 07 - Influência das TICs na competência de melhoria de qualidade e produtividade dos serviços

13 - Você concorda que a utilização da TIC têm influenciado sua capacidade de adotar meios alternativos relacionados com a melhoria da quali...entificando necessidades e encontrando soluções?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Esses dados revelam que a utilização das TICs tem sido fundamental para que os profissionais possam buscar e implementar soluções inovadoras e eficientes em suas rotinas para melhoria de qualidade e produtividade dos serviços, o que evidencia o papel relevante da tecnologia no desenvolvimento das competências secretariais. O uso de ferramentas de gestão de tarefas e projetos, por exemplo, permite uma organização mais eficiente das atividades e uma melhor comunicação entre os membros da equipe, conforme respostas anteriores dos estagiários. Assim também como a utilização das ferramentas de chamada de vídeo para reuniões à distância, que possibilita a otimização de tempo e recurso, além de possibilitar a participação de outras pessoas que estão em espaços físicos diferentes.

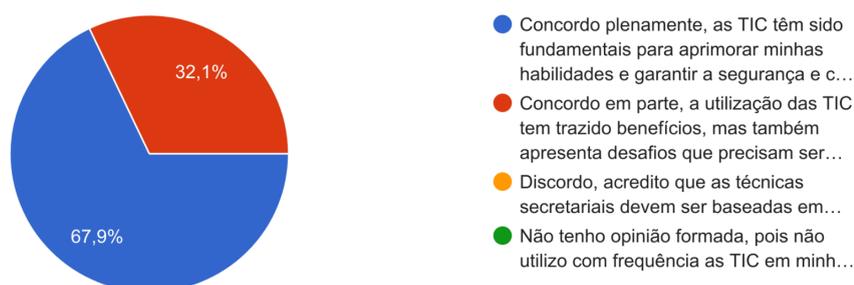
Além disso, a adoção de plataformas de armazenamento em nuvem tem facilitado o acesso e compartilhamento de documentos e informações entre membros da equipe, mesmo em locais e dispositivos diferentes. Assim, os estagiários também têm se utilizado das TICs para implementar essas soluções em seu ambiente de estágio, aprimorando, dessa forma sua capacidade de mobilizar as TICs para implementar soluções inovadoras e eficientes em suas rotinas para melhoria de qualidade do seu trabalho, o que corrobora com Costa e Viana (2016) quando diz que o estágio é um mecanismo que favorece o desenvolvimento das competências adquiridas na graduação e coloque em prática as suas contribuições.

Foi perguntado aos entrevistados se concordam que a utilização das TICs têm contribuído na aplicabilidade das técnicas secretariais. A maioria (67,9%) responderam que concordam plenamente e outros (32,1%) disseram concordar em parte. Sendo assim, constata-se o grau de relevância de fazer uso da TIC nas atividades rotineiras. (Gráfico 08)

**Gráfico 08 - A influência das TICs na competência das técnicas secretariais.**

15 - Você concorda que o uso de renovadas tecnologias, como as TICs têm influenciado sua capacidade de utilização das técnicas secretariais,...redibilidade e fidelidade no fluxo de informações?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A partir dos dados obtidos, pode-se inferir que a utilização das TICs tem sido uma ferramenta importante para facilitar a aplicação das técnicas secretariais. A maioria dos respondentes concorda plenamente que a TIC tem contribuído para isso, o que indica que essa ferramenta tem sido útil no ambiente de trabalho para os profissionais desenvolverem suas competências secretariais e aplicar as técnicas de forma mais eficiente.

Dessa forma, entende-se que quando os estagiários fazem usos das ferramentas de TICs, como uso e-mail, editor de texto, planilha eletrônica e a agenda eletrônica, conforme utilizado por grande parte dos respondentes, estes aplicam a TICs nas técnicas secretariais, o que repercute na melhora da eficiência e a segurança das informações. Ao direcionar seus recursos, conforme Fleury e Fleury (2001), para a utilização das técnicas secretariais, por meio das ferramentas tecnológicas, o indivíduo contribui para a melhoria e aperfeiçoamento da competência das técnicas secretariais.

Quanto àqueles que concordaram em parte, também indicam que a TIC tem um papel relevante, mas talvez ainda não tenha explorado todo o potencial dessa ferramenta para aprimorar suas habilidades. Essa realidade pode ser vista de forma negativa para a atuação secretarial, tendo em vista que os estudos de Adelino e Silva (2012) mostram que a Tecnologia da Informação e Comunicação é muito importante para a atuação secretarial, e que este profissional deve explorar a utilização dessas ferramentas na sua profissão.

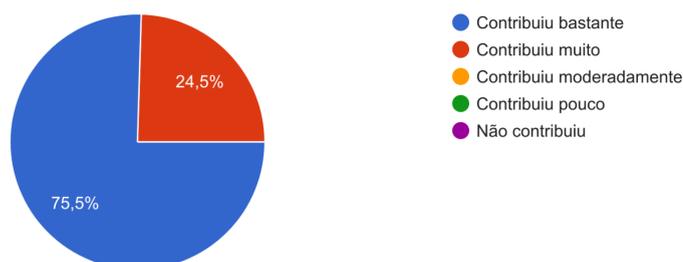
Diante disso, o ambiente de estágio pode ser considerado como um ambiente de atuação das competências secretariais, unindo os conhecimentos adquiridos na graduação com a prática da profissão. Isso corrobora com Costa e Viana (2016) quando diz que o estágio é uma ferramenta que visa preparar os estudantes de Secretariado Executivo, utilizando atividades práticas realizadas durante o estágio, para que os conhecimentos adquiridos durante a graduação possam ser aplicados e favoreçam o desenvolvimento das habilidades necessárias para exercer as funções da profissão.

Quanto à contribuição das TICs para o gerenciamento e organização das informações no ambiente de estágio, é notável que todos os respondentes (100%) avaliaram essa contribuição positivamente, sendo que (75,5%) afirmaram ter contribuído bastante e (24,5%) consideraram ter contribuído muito. Conforme observa-se no gráfico abaixo. (Gráfico 09)

### Gráfico 09 - Influência da TIC na competência de gerenciamento de informações

16 - Como a utilização de TIC tem contribuído para o gerenciamento e organização das informações no ambiente de estágio?

53 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

]Com base nos resultados apresentados, é possível afirmar que todos os respondentes perceberam a grande contribuição das TICs para o gerenciamento e organização das informações no ambiente de estágio. Esse resultado sugere que as ferramentas de TICs estão sendo efetivas para o aprimoramento da competência de gerenciamento de informações no ambiente de trabalho, o que pode ter um impacto positivo na produtividade e na eficiência dos processos.

De acordo com os autores Bridges in Hesselbein (1996), “seja qual for nossa atividade ou profissão, gastamos muito mais tempo manipulando informações sobre determinados assuntos do que tratando do assunto em si”. Compreende-se portanto a importância de utilizar as ferramentas da TIC para otimizar tempo, facilitar a execução das tarefas, aumentar a produtividade organizacional, trazendo assim efetividade no gerenciamento dos processos.

Na seção seguinte apresenta-se as considerações finais e sugestões para estudos futuros.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Esse trabalho buscou compreender a influência da TIC no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de Secretariado Executivo da UFPE. Considerando a necessidade de ampliação das pesquisas no campo de Secretariado Executivo relacionado às TICs. A metodologia utilizada foi de caráter exploratório, com abordagem quali- quantitativa, por meio de pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário.

Para se atingir uma compreensão do objetivo geral desta pesquisa definiu-se quatro objetivos específicos. O primeiro: Analisar a importância da utilização da TIC para o aprimoramento das competências secretariais no ambiente de estágio de Secretariado Executivo. Verificou-se que os resultados indicaram um padrão nas respostas coletadas. Pontos de vista do tipo que a TIC auxilia na rotina organizacional, facilitando a comunicação interna e externa, otimizando assim os processos administrativos.

Depois, o segundo objetivo: Identificar a percepção dos estagiários de secretariado executivo sobre a importância de se manter atualizado sobre as novas tecnologias. Constatou-se que os estagiários consideram muito importante manter-se atualizado com relação às novas tecnologias e para isso grande parte dos entrevistados buscam informações em sites especializados. Essa informação corrobora para compreender que os que não se atualizam correm o risco de ficarem para trás em relação aos demais profissionais do mercado.

Em seguida o terceiro objetivo: Identificar as TICs mais utilizadas pelos estagiários de secretariado executivo no desempenho de suas atividades diárias. Tal qual percebeu-se que as ferramentas de TIC mais utilizadas pelos respondentes são as de comunicação e organização de informações. As quais dizem respeito ao e-mail, editor de texto, planilhas eletrônicas e as redes sociais, estes foram os que obtiveram maior índice de porcentagem.

Por último, o quarto objetivo: Identificar as principais Competências Secretariais desenvolvidas no ambiente de Estágio por meio da TIC. A análise dos dados resultou, em que a maioria dos estagiários consideram que o uso da TIC tem facilitado a comunicação com os demais membros da equipe. Grande parte concorda que a utilização da TIC influencia na capacidade de adotar meios alternativos para melhoria da qualidade e produtividade dos serviços. No que refere-se a TIC e as técnicas secretariais, os respondentes concordam que a TIC tem contribuído no desenvolvimento das competências secretariais e na aplicabilidade das técnicas de forma mais eficaz.

Com isso, a hipótese desta pesquisa de que o uso das TICs é essencial ao trabalho secretarial se confirmou pelos dados citados acima, eles apontam que a utilização das TICs tem sido fundamental para que os profissionais possam buscar e implementar soluções inovadoras e eficientes em suas rotinas de trabalho, e que ao utilizá-las trazem qualidade e produtividade para as organizações, além de torná-la mais competitiva no mercado organizacional, isso indica o papel relevante da tecnologia no desenvolvimento das competências secretariais.

Sendo assim, a TIC oferece diversas contribuições importantes para a realização das atividades diárias no ambiente de estágio. A agilidade na execução de tarefas e o aumento da produtividade no trabalho são fatores fundamentais para a eficiência e eficácia do trabalho secretarial.

A coleta dos dados possibilitou que evidenciasse a importância da TIC no ambiente de estágio e que é necessário estar se atualizando para as novidades tecnológicas que surgem a cada dia. Acompanhar a evolução da tecnologia é manter-se competitivo para o mercado de trabalho. Os estagiários, como futuros profissionais, precisam buscar se atualizar às tecnologias existentes para executar suas atividades com excelência e está à frente das exigências do mercado.

Para pesquisas futuras, sugere-se que sejam analisadas as principais barreiras que dificultam a exploração do potencial das TICs na realização das atividades de Secretariado Executivo no ambiente de estágio, a fim de entender as dificuldades enfrentadas pelos participantes em relação a essa problemática, e assim desenvolver estratégias para superar esses desafios.

## 6. 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**, Paraíba, v. 3, n. 2, p. 05-23, 2012. Disponível em: <[https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf\\_20](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20)> . Acesso em: 24 ago. 2022.

ALVARENGA, Fabíola; RIOS, Augusto; SILVA, Marcelo. Planilhas eletrônicas auxiliando o gerenciamento das informações nas organizações: seu uso nas empresas de São João del-Rei. **Revista do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves**. nº 20, p. 134/135, 2017. Disponível em: <https://uniptan.emnuvens.com.br/SaberesInterdisciplinares/article/view/308/268> . Acesso em: 24 de mar. 2023

ANTONELLI, Ricardo Adriano et al. Estado da arte do impacto da tecnologia da informação nas organizações: um estudo bibliométrico. **CAP Accounting and Management-B4**, v. 4, n. 4, 2010. Disponível em: [ESTADO DA ARTE DO IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO | Antonelli | CAP Accounting and Management - B4 \(utfpr.edu.br\)](#). Acesso em: 3 set. 2022.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. O profissional de Secretariado Executivo e o uso da tecnologia de comunicação e informação nas organizações. **Semana acadêmica**, Piauí, 2018. Disponível em: [https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf). Acesso em: 12 set. 2022.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro et al. A virtualidade no mundo do trabalho: um estudo sobre a atuação do secretário executivo virtual. **Revista expectativa**, v. 11, n. 1, p. 59-82, 2012. Disponível em: [A VIRTUALIDADE NO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO VIRTUAL | Revista Expectativa \(unioeste.br\)](#) Acesso em: 12 set. 2022.

BECKER, Grace Vieira e MELLO, Maria Ivone. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. SP: Atlas, 1999.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4,n.1,2005 .Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/c0bb5a9d8231d9916e120c5c9caf93c5.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Resolução n.o 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 6 fev. 2023.

CASTELO, Márcia Janaina. **A Formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo**. Monografia de Bacharelado em Secretariado Executivo, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, Brasil. 2007. Disponível em: [TCCSEMÁrciaUELCorrigido\[1\] \(fenassec.com.br\)](#). Acesso em: 4 ago.2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 19. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2018.

COMO a tecnologia ajuda na organização do ambiente de trabalho? Leucotron, 2017. Disponível em: <https://blog.leucotron.com.br/como-a-tecnologia-ajuda-na-organizacao-do-ambiente-de-trabalho/>. Acesso em: 8 de fev. de 2023.

COSTA, Robson Antonio Tavares; VIANA, Inajara Amanda. A importância do estágio supervisionado para a formação profissional dos acadêmicos de secretariado executivo da UNIFAP. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, v. 2, n. 2, p. 55-68,2016. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistasi/article/view/1070/786>. Acesso em: 30 out.2022

DELFINI, Ricardo. **O que realmente é estágio?**. Jusbrasil. Disponível em: <https://rdelfini.jusbrasil.com.br/artigos/446722047/o-que-realmente-e-o-estagio>. Acesso em: 30 set. 2022.

DIANA, Juliana. **Pesquisa descritiva, exploratória e explicativa**. Disponível em: <https://www.diferenca.com/pesquisa-descritiva-exploratoria-e-explicativa/#:~:text=Na%20pesquisa%20explorat%C3%B3ria%20o%20objetivo,para%20compreender%20causas%20e%20efeitos>. Acesso em : 29 set. 2022.

DUTRA, Taynara et al. Influência das competências secretariais sobre as atividades secretariais na Engie Brasil Energia. In: ENCONTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM SECRETARIADO EXECUTIVO, 2, 2017, Fortaleza. Anais... Fortaleza: Editora da Universidade Federal do Ceará, 2017. p. 33-47. Disponível em: [Anais do II Encontro de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo - ENEPES \(researchgate.net\)](#). Acesso em 20 fev. 2023.

FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. Construindo o Conceito de Competência. São Paulo: **Revista de Administração Contemporânea**. Edição Especial, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/?format=pdf&langpt>. Acesso em: 11 fev. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 1ª. ed. São Paulo: Atlas, 1988.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Gil, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

HESSELBEIN, F. et al. **O líder do Futuro**. 3 a ed. Futura. São Paulo, 1996.

MACHADO, Amália. **O que é pesquisa qualitativa?**. Acadêmica, 2018. Disponível em: <https://www.academicapesquisa.com.br/post/o-que-%C3%A9-pesquisa-qualitativa>>. Acesso em: 29 set. 2022.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger et al. Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação como Suporte às Atividades do Secretário Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 4, n. 1, p. 48-64, 2013. Disponível em: [Visão das Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação em Apoio às Atividades da Secretaria Executiva \(revistagesec.org.br\)](#). Acesso em: 21 mar. 2023.

MATTOS, Antonio Carlos M. **Sistemas de informação: uma visão executiva**. SP: Saraiva, 2005.

MAVICHIAN, Tiago. **Lei do Estágio: direitos e deveres da Lei nº 11.788/2008 (2021)**. Disponível em: <https://www.ciadeestagios.com.br/lei-estagio/>. Acesso em: 24 ago. 2022.

NETO, Luiz Gonzaga Ribeiro. Os impactos da tecnologia de informação nas organizações: uma visão política. **Revista da Universidade de Alfenas**, v. 5, p. 95-101, 1999. Disponível em: [impacto-with-cover-page-v2.pdf \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](#). Acesso em: 3 set. 2022.

PITÁGORAS, 2021. **Plano de atividades de estágio: como funciona e qual a importância?** Disponível em: <https://blog.pitagoras.com.br/plano-de-atividades-estagio/>. Acesso em: 25 ago. 2022.

SANTANA SUZART, Juliana. **O uso das tecnologias da informação e comunicação para a assessoria remota.** 2020. 45 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social - Relações Públicas) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/33531/1/TCC%20Juliana%20Suzart%20-%20O%20uso%20das%20Tecnologias%20da%20Informação%20e%20Comunicação%20para%20a%20assessoria%20remota.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2023.

SECRETARIADO DO BRASIL, 2022. **Conselho do PHD. em management.** Disponível em: <https://www.secretariadodobrasil.com/>. Acesso em: 5 jul. 2022.

SILVA, Alexandre Da. A influência da tecnologia no campo empresarial. **UNIESP**, 2019. Disponível em: [https://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20191226151412.pdf](https://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20191226151412.pdf). Acesso em: 25 dez. 2022

RICHARDSON, Roberto. Pesquisa Social: Métodos e Técnicas. 3. ed - 14 reimpr.- São Paulo: Atlas S.A , 2012. Disponível em: <https://climatechangoz.com/wp-content/uploads/2020/04/Metodologia-de-Pesquisa-Social-Richardson.pdf>. Acesso em: 2 de mar. 2023.

VASCONCELOS, Isabela. **Pesquisa Quali-Quantitativa: conheça e saiba como aplicar.** Disponível em: <https://www.tuacarreira.com/pesquisa-quali-quantitativa/>. Acesso em: 2 de mar. 2023.