

QUEM NÃO SE COMUNICA “SE TRUMBICA”: A TRANSFORMAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Risalva Maria dos Santos¹

Wislany Silva de Gusmão²

Geyza D 'Ávila Arruda³

RESUMO

O presente artigo teve como objetivo apresentar as transformações dos meios de comunicação na profissão de secretariado executivo e como essas evoluções foram vivenciadas em cada época: dos primórdios, com o uso do papiro, à era digital, com uso das ferramentas tecnológicas. O estudo procurou explorar como essas transições possibilitaram o desenvolvimento das atribuições da profissão de secretariado nas organizações. Enfatizando as ferramentas que o secretário utiliza para interagir com seu gestor, os membros da empresa e para execução de suas atividades laborais. Visto que a maioria das atribuições realizadas pelo profissional de secretário executivo possuem um teor comunicativo. O estudo foi de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, de cunho exploratório. Para responder a problemática da pesquisa, foi realizada uma exploração bibliográfica em artigos publicados, em revistas científicas especializadas na temática secretarial. Referente aos resultados, as principais descobertas foram que os meios de comunicação e a tecnologia desempenham um papel vital na evolução do secretário executivo ao longo do tempo, desde as raízes históricas até os desafios modernos impostos pela era digital.

Palavra-chaves: Secretário Executivo; Atividades do secretário executivo; Transformação dos meios de Comunicação.

¹ Graduanda em Secretariado Executivo - UFPE/ Campus Recife
e-mail: risalva.santos@ufpe.com

² Graduanda em Secretariado Executivo - UFPE/ Campus Recife
e-mail: wislany.gusmao@ufpe.br

³ Prof.^a Dr^a vinculada ao Departamento de Ciências Administrativas-DCA/CCSA/UFPE
e-mail: geyza.davila@ufpe.br

1 INTRODUÇÃO

As organizações precisam se adaptar a todo momento, em diversas situações. Em tempos de pandemia não é diferente, em destaque para a pandemia da Covid-19, o isolamento social imposto pelo governo federal teve como objetivo erradicar a contaminação do vírus *Sars-Cov-2*. Nesta realidade, as transformações nos métodos de trabalho e nos meios de comunicação foram imprescindíveis para o desenvolvimento das empresas, assim como dos profissionais.

Em virtude disso, os desafios impostos pela pandemia, evidenciaram o perfil multidisciplinar do secretário executivo. Um profissional que interage com todos os setores da empresa, que sempre se reinventa e adapta suas habilidades administrativas com as novidades tecnológicas que surgem para otimizar os processos organizacionais para atingir os objetivos estabelecidos (Nonato Júnior, 2009). E em todos os seus processos, o secretário executivo sempre fez uso de meios de comunicação modernos que facilitem a comunicação organizacional.

Para a construção deste trabalho, o termo meios de comunicação, se refere às ferramentas físicas e virtuais que o secretário executivo utiliza para interagir com seu superior e demais membros da organização, como também para executar suas atividades laborais. Visto que em sua maioria, as atividades realizadas pelo secretário executivo possuem um teor comunicativo.

Conforme Parry (2012), nos primórdios da humanidade, o homem comunicava-se por gestos, com o passar do tempo desenvolveu a fala (no caso a linguagem), em seguida, surgiram as imagens como novas formas de transmissão de mensagem. Por consequência, surge a escrita, que levou a comunicação dos homens a outro patamar. Esses meios de comunicação primitivos, se aperfeiçoaram e resultaram em novos instrumentos, como por exemplo, o papiro.

Com a evolução tecnológica dos meios de comunicação, especificamente os utilizados pelas empresas, ocorrida principalmente na metade do século XX, e com o advento da era digital, as demandas do secretário executivo nas organizações foram alteradas. O profissional passou a lidar com novas ferramentas tecnológicas e a desempenhar outras atividades na perspectiva organizacional (Nonato Júnior, 2009).

Diante do exposto, surge o seguinte questionamento: **Como a evolução dos meios de comunicação transformaram as atividades do Profissional de Secretariado Executivo?**

Para responder ao questionamento feito, o objetivo geral foi o de pontuar as transformações que as atividades do secretário executivo sofreram ao longo dos anos, por meio da evolução dos meios de comunicação.

A realização deste trabalho justifica-se pela necessidade de contribuir literariamente para os estudos na área secretarial. Apresentando as transformações históricas que este profissional vivenciou. Para assim entender a relevância deste profissional sob a ótica dos meios de comunicação.

A pesquisa está estruturada em cinco tópicos descritos a seguir. No primeiro, está a Introdução, que apresenta a pergunta da pesquisa, bem como o objetivo geral e a justificativa. No segundo tópico se encontra o referencial teórico para o embasamento sobre os temas de foco deste estudo. No terceiro tópico se encontra a metodologia que a pesquisa seguiu para atingir os objetivos propostos. No quarto tópico é apresentado os resultados que a pesquisa evidenciou, seguindo pelo quinto e último tópico, que traz as considerações finais da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa baseou-se em obras de autores consagrados na temática sobre o Secretariado Executivo como Sabino e Rocha (2004); Nonato Júnior (2009); Veiga (2011). Na abordagem sobre os meios de comunicação, destacamos a obra de Parry (2012), como norteador para apresentar o surgimento dos instrumentos de comunicação, seguido por Guerreiro (2018) apresentando a evolução tecnológica que os meios de comunicação sofreram ao longo da história.

2.1 O secretário executivo: contexto histórico

Para compreender a importância que o secretário executivo tem nos dias de hoje nas organizações, faz-se necessário conhecer a história desse profissional. Segundo Sabino e Rocha (2004), coube aos escribas egípcios o título de primeiros secretários, e isso se justifica porque “uma das práticas dos escribas define-se

como, particularmente, ligada ao Secretariado: a assessoria direta ao seu superior, principalmente na escrita” (Sabino e Rocha, 2004, p. 5).

A escrita era uma das principais atribuições dos escribas. Estes eram incumbidos de tomar o ditado de seus superiores, utilizando o papiro que era um tipo de folha vegetal com um pincel ou pena para escrever o que lhes eram dito (Sabino e Rocha, 2004; Martins, 2002).

Os escribas, tinham formação culta, possuíam conhecimento em variadas áreas do saber como: História, Literatura e Matemática. Devido a todo esse conhecimento, e a proximidade com líderes poderosos, como reis e imperadores, era necessário para os escribas um comportamento discreto, como também zelo pelas informações que lhe eram transmitidas. Características estas, observadas na prática secretarial (Sabino e Rocha, 2004)

Segundo Nonato Júnior (2009), a valorização dos escribas acabou após o declínio do império romano, e a figura do escriba (ou secretário) só voltou a ficar em destaque no século XVIII com a revolução industrial, atuando como assessor, sendo uma atividade predominantemente masculina.

As grandes guerras no início do século XX fizeram com que, segundo Nonato Júnior (2009, p. 89), “grande número de homens abandonem seus postos de trabalho para guerrear na Europa e Américas”. Com isso, surge a necessidade da mão-de-obra feminina nas mais diversas áreas do trabalho comercial e industrial” (Nonato Júnior, 2009, p. 89). Este fato contribui para a entrada das mulheres no mercado de trabalho. No início dos anos de 1930, já havia um grande número de secretárias, chegando a marca de 3 milhões. Dez anos depois, em 1940, o número chegaria a mais de 20 milhões de mulheres exercendo a profissão. Números que apontavam que a profissão era realizada exclusivamente por mulheres (Sabino e Rocha, 2004).

Nos anos de 1950, ocorreu uma melhoria na qualidade das atividades dos profissionais de secretariado, devido ao “desenvolvimento da tecnologia e dos paradigmas da ciência” (Nonato Júnior, 2009, p. 90). No Brasil, segundo Bruno (2006, *apud* Almeida, 2017), no mesmo período, a profissão de secretariado ganha destaque no mercado de trabalho, devido a chegada das multinacionais do setor automobilístico.

No quadro 1, a História do Secretariado Executivo no Brasil, será mostrado de forma objetiva, a evolução histórica que o secretário executivo brasileiro apresentou a partir de meados do século XX.

Quadro 1 - História do Secretário Executivo no Brasil

Anos 50	A atividade secretarial é exclusivamente feminina; sem autonomia e sem poder de decisão. Suas atividades são: datilografia, taquigrafia, arquivo de documentos e atendimento telefônico.
Anos 60	Surgem no Brasil cursos de treinamentos para a formação de gerentes. A secretária se torna "símbolo" de status gerencial. Por causa desse "status" a profissão fica associada a qualquer tipo de serviço, desvalorizando a imagem da secretária. Surge o estereótipo: "Secretárias do lar". Em 1969 é criado o primeiro curso superior de Secretariado na Bahia.
Anos 70	Ocorrem mudanças no sentido de valorizar a categoria com o surgimento de associações de classe, e treinamentos específicos para as secretárias. Em 1978, o Curso Superior de Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco é reconhecido oficialmente pelo Decreto nº 82.166.
Anos 80	A profissão ganha regulamentação pelo governo; é criada a Federação Nacional de Secretários e Secretárias - FENASSEC. Aberturas de sindicatos. Devido a uma nova roupagem organizacional, surgiu o perfil gerencial para a secretária.
Anos 90	Inicia-se uma entrada tímida de homens na profissão. Ocorrem mudanças no perfil. O profissional de secretariado passa a ser: Empreendedor; Assessor; Gestor e Consultor.
Anos 2000	No início do século XXI, o novo perfil do Secretário Executivo está consolidado. O profissional passa a desempenhar o papel de empreendedor, assessor, gestor e consultor de maneira externa ou interna na organização. Suas atividades não se resumem mais as técnicas secretárias (digitação, arquivamentos, atendimento telefônico, etc.) mas sim, a gestão da organização. O Secretário Executivo agora se apresenta como: administrador de conflitos; pró-ativo; possui visão holística da empresa; é gestor da informação que auxilia os executivos na tomada de decisão, conhecedor de novas tecnologias que o auxiliam no seu trabalho e, conhecedor das teorias organizacionais.

Fonte: Adaptado de Sála (2008) e Veiga (2011).

De acordo com o quadro 1, nota-se que na década de 1980, acontecimentos substanciais corroboraram para a evolução do perfil do secretário executivo na organização: o aparecimento do perfil gerencial e a regulamentação da profissão.

Segundo Veiga (2011), ainda nos anos de 1980, a informática adentrou de forma massiva nas empresas, otimizando suas atividades operacionais e gerenciais. Com isso, se iniciou um processo de reestruturação organizacional, onde níveis hierárquicos foram alterados ou dissipados. Coube ao secretário executivo absorver as demandas das atividades que eram feitas por gerências medianas que foram

extintas. Como consequência, o secretário, que antes só cumpria ordens, passou a participar de processos gerenciais da organização.

Para fomentar essa nova era que se vislumbrava para o profissional de secretariado, é sancionada a lei que regula a profissão: Lei 7.377, de 30 de setembro de 1985; complementada pela Lei 9.261/96 (Brasil, 1985). Outra importante conquista para o secretário executivo, ainda nos anos de 1980, é a aprovação do Código de Ética Profissional da categoria em 07 de julho de 1989 (Almeida, 2013).

Já nos anos 2000, por meio *Resolução nº 3, de 23 de Junho de 2005*, o MEC institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo (Brasil, 2005). De acordo com Arruda (2021, p. 56) “a educação superior está intimamente vinculada à preparação para o ingresso no mercado de trabalho”. Sendo assim, a resolução foi criada com o intuito de atualizar a formação do secretário executivo de acordo com as demandas na vigentes para a profissão.

O profissional de secretariado em sua jornada pelo aperfeiçoamento de suas práticas sempre teve como aliado instrumentos que o auxiliasse em suas atividades, e o avanço tecnológico sempre influenciou o *modus operandi* do secretário, principalmente no tocante aos meios de comunicação. Segundo Nonato Júnior (2009, p. 91) “[...] o conhecimento secretarial se reconfigurou a partir dos avanços da tecnologia e da ciência ocorridos em seu contexto socioprofissional”.

Para ratificar a afirmação acima, de Nonato Júnior (2009), no próximo tópico, serão apresentados os meios de comunicação que o secretário executivo utilizou ao longo dos anos e que foram evoluindo devido ao desenvolvimento de novas tecnologias.

2.2 Os meios de comunicação: do papiro ao computador

No início da humanidade, os homens comunicavam-se entre si de forma direta, ou seja, a mensagem que se queria transmitir, era recebida no mesmo momento em que era dita, sem intermediários. Mas com a criação da escrita, a comunicação entre os homens ganha um novo aspecto; ela passa a acontecer por um intermediário que eleva a disseminação da mensagem para outros públicos.

Assim surgem os primeiros meios de comunicação. Instrumentos com a finalidade de expandir a comunicação entre os homens (Parry, 2012).

Quando se tem uma ideia ou recebe-se uma informação, e deseja-se compartilhá-las com alguém, faz-se necessário a utilização de instrumentos de transporte ou canal para a transmissão das mesmas. E esses instrumentos (canais) de transporte de mensagens são os Meios de Comunicação: *e-mail*, telefone, rádio, televisão, (Parry, 2012).

Na atualidade, “comunicar-se a longa distância de forma interativa” (Lins, 2004, pg. 14), pelos meios de comunicação, se deve à influência dos avanços tecnológicos da era digital. Mensagens instantâneas, armazenamento de dados na nuvem, são realidades advindas da tecnologia, e oferecem a empresas e indivíduos, vantagens na otimização do tempo e de processos, que resultam em alta produtividade das atividades (Guerreiro, 2018).

Um longo caminho foi percorrido para que hoje usufríssemos dos benefícios da tecnologia nos meios de comunicação. Desde quando o homem pintava as paredes das cavernas para se comunicar, até um simples toque numa tela de celular; paulatinamente vários instrumentos foram sendo criados no decorrer do tempo, para que a comunicação entre as pessoas ao redor do mundo acontecesse (Gabriel, 2010).

As modificações que os instrumentos de comunicação utilizados ao longo dos tempos sofreram, estavam sempre ligadas à descoberta - ou a escassez de algum dos seus componentes. Um exemplo dessas modificações foi o papiro utilizado para a escrita pelos escribas. O papiro era uma planta que existia nos rios do Oriente, mas com a alta procura, o papiro se tornou caro e escasso, com isso, surgiu o pergaminho, que era feito com peles de animais, mas de alto custo. Uma invenção chinesa mais barata, veio solucionar o problema com o custo: o papel. Do papel se originou várias outras inovações, e com o advento da informática, um suporte eletrônico para a escrita surgiu, dentre outros, o *e-mail*, (Parry, 2012; Guerreiro, 2018; Martins, 2002).

Nesse segmento, das modificações apresentadas pelos meios de comunicação, o quadro 2 apresenta de forma sucinta, a cronologia de criação de alguns desses meios associados às atividades do secretário executivo para cada época.

Quadro 2 - Atividades do Secretário executivo com os Meios de Comunicação

Fase	Atividades Atribuídas	Meio de comunicação disponível
Escribas	Fazer cálculos, arquivar registros, redigir e ler documentos.	Papiro, pergaminho, pincel de junco.
Século XVIII e XIX	Assessoramento aos superiores para demandas administrativas	Telefone; Máquina de escrever; Papel carbono; Mimeógrafo; Máquina de estenografia.
Anos 50/60/70	Atendimento telefônico, datilografar e arquivar documentos, anotação de recados.	Transistores; <i>Xerox</i> ; Transmissão de <i>Fac-símile</i> .
Anos 80	atividades tradicionais e de gestão, como, elaboração de orçamentos, compra de materiais para escritório.	Computadores com <i>software</i>
Anos 90	atendimento a clientes, intraempreendedorismo.	<i>Pcs; e-mail; Internet</i>
Anos 2000	administração de conflitos; gestão da informação, assessoramento remoto.	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz–Assistentes virtuais

Fonte: elaborada pelas autoras a partir de Sála (2008); Veiga (2010); Folha de São Paulo (1999, *apud* Nonato Júnior, 2009); Nogueira e Oliveira (2013).

Dos meios de comunicação apresentados no quadro 2, um instrumento merece destaque, na sua criação, o computador. A introdução do computador nos escritórios, iniciado nos anos de 1980, prosseguindo nos anos de 1990, favoreceram a execução de muitas atividades rotineiras para o secretário executivo, como por exemplo, a redação de vários textos (Veiga, 2011). E a evolução tecnológica desse meio de comunicação, com a introdução de *softwares*, como o pacote *office*, tornaram-se um aliado de alta performance para o profissional de secretariado em suas atividades (Dias, Silva e Silva, 2022).

No próximo tópico será apresentado como os meios de comunicação foram afetados pela era digital e os desafios que esta nova evolução tecnológica representou para o secretário executivo.

2.3 Os meios de comunicação na era digital

Na sociedade atual, os meios de comunicação apresentam uma nova evolução tecnológica que está presente em quase todas as áreas do cotidiano das pessoas e empresas, a era digital.

A era digital é caracterizada pelo uso constante de vários tipos de dispositivos tecnológicos digitais pelos indivíduos e organizações, como computadores, *tablets* e *smartphones*, cujo notável desempenho está em fornecer acesso rápido à informação e conectar pessoas em milésimos de segundos (Rodrigues; Bechara; Grubba, 2020) .

A era digital, também chamada era da informação, segundo Schwab (2016) iniciou-se nos anos de 1960, com a criação de semicondutores e do desenvolvimento de computadores com mais capacidade para processar dados simultaneamente. Também nesse período a *internet* é criada, a princípio, para fins militares, como facilitador de comunicação através dos computadores entre as bases militares (Guerreiro, 2018).

No início do século XXI, a era digital atinge seu ápice. Nesse período ocorre a expansão da internet, ela se torna móvel, com sensores menores e mais potentes, e se desenvolve a inteligência artificial e a automação de máquinas (Schwab, 2016).

Neste cenário, os meios de comunicação sofreram modificações inspiradas nas novas tecnologias desenvolvidas. Como consequência, foram criados novos instrumentos de comunicação, como por exemplo o *e-mail*. Desenvolvido a partir da internet, o *e-mail* é uma correspondência eletrônica, que catapultou a comunicação entre as pessoas como também entre as empresas (Aguiar e Cabral, 2017).

Nos dias atuais o predomínio da tecnologia em nosso cotidiano é um fato, para as organizações também, sem ela, hoje é quase impossível comprar ou vender algo. De acordo com Sabino e Rocha (2004), o uso da tecnologia se tornou um determinante de sucesso ou fracasso para as empresas, como também um diferencial competitivo. As redes sociais, bem como o *e-commerce*, ferramentas digitais que apresentaram para as empresas um novo modo de divulgar produtos e atingir novos clientes, são exemplos recentes da importância dos meios de comunicação para as pessoas e organizações (Dias, Silva e Silva, 2022).

Nessa perspectiva, o secretário executivo tem papel de destaque para auxiliar a organização na aplicação de novas tecnologias voltadas para os objetivos organizacionais. Sabino e Rocha (2004, p. 50) ressaltam que o profissional de secretariado “sempre demonstrou grande talento em acompanhar as mudanças do mundo dos negócios”. Portanto é um profissional hábil em lidar com transformações que tragam benefícios competitivos para a organização.

A seguir, serão abordados os meios de comunicação em conjunção com as atividades secretariais.

2.4 O Secretário Executivo e os meios de comunicação: interseccional da práxis secretarial

A relação entre o secretário executivo e os meios de comunicação não está restrita apenas ao trabalho operacional. Os meios de comunicação favoreceram a diversidade na atuação deste profissional a nível organizacional. A possibilidade do assessoramento remoto, que hoje é uma forte tendência para a profissão de secretariado, só foi possível devido a ferramentas digitais, como o *smartphone*, computação em nuvem, aplicativos de mensagens e aplicativos de reuniões virtuais. Ferramentas estas, responsáveis por conectar o secretário com o seu cliente ou o seu chefe executivo em qualquer lugar do mundo (Dias, Silva e Silva, 2022).

Segundo Veiga (2011) a globalização, como também os avanços tecnológicos, provocaram mudanças significativas no ambiente empresarial, alterando as estratégias de negócios, reconfigurando as atividades laborais do profissional de secretariado, bem como de toda a organização. Para Medeiros e Hernandes (2010), com a reestruturação das organizações, as atividades que o profissional de secretariado realizava antigamente eram direcionadas apenas ao executivo do qual ele era subordinado, mas atualmente as atividades do secretário estão voltadas de uma forma mais ampla para a organização.

As tarefas de uma secretária *compreendiam* recepção e envio de documentos, atendimento telefônico, visitas, manutenção de arquivos e agenda, marcação de reuniões, provisão de material de escritório. Hoje, as tarefas de uma secretária *compreendem* gerenciamento e operação de sistemas de informação (telefone, fax, copiadoras, microcomputadores ligados por modem a redes de informação); gerenciamento de serviços e de treinamento, atendimento a clientes, objetivando oferecer maior qualidade dos produtos ou serviços da empresa para qual trabalha; apoio logístico a reuniões (preparação de sala, estabelecimento de horário, envio de pauta, provisão de material necessário, como canetas, blocos de papéis, lápis, borracha, clipes, grampeador, pastas e outros); (Medeiros e Hernandes, 2010, p. 317).

As atividades que outrora os secretários realizavam em seu cotidiano, possuíam um caráter operacional. Hoje, as atividades do profissional em sua práxis, continuam sendo operacionais, entretanto, com aspectos mais complexos. Para a

execução dessas atividades, o secretário utiliza-se de procedimentos que configuram as técnicas secretariais, cuja aplicabilidade resulta na eficiência do cumprimento dessas atividades (Veiga, 2011; Sabino e Rocha, 2004).

Observando-se atentamente as atividades que o secretário executivo desempenha em associação com os meios de comunicação, nota-se que são indissociáveis. Neste sentido, Medeiros e Hernandes (2010, p. 318) pontuam que o secretário executivo deve estar atento ao desenvolvimento tecnológico dos aparelhos de comunicação porque “esses instrumentos alteram sobremaneira a rotina quotidiana da execução dos serviços”.

Veja a seguir, algumas atividades secretariais como: atendimento telefônico, agenda, organização de reunião, organização de eventos, organização de viagens e de arquivo; e suas interdependências com os avanços tecnológicos nos meios de comunicação, tendo como base os autores: Sabino e Rocha (2004); Nonato Júnior (2009); Veiga (2011); Medeiros e Hernandes (2010) e Dias, Silva e Silva (2022):

a) Atendimento telefônico: nos anos 50, para entrar em contato com alguém, o secretário fazia uma ligação para a Cia. telefônica e solicitava a uma telefonista que completasse a ligação para o número desejado. Com os avanços tecnológicos no ramo das telecomunicações, o telefone transformou-se em um dispositivo que não se resume mais a ligações de voz, mas sim, a um computador de bolso que também realiza ligações. Possui agenda interna com os números de telefones úteis para a empresa, envia e recebe documentos, tira fotos, envia e recebe mensagens de texto, realiza chamadas de vídeos, possui arquivo e aplicativos de mensagens. A evolução do telefone para o *smartphone*, possibilitou ao secretário executar várias atividades em apenas um instrumento só.

b) Agenda: as agendas que antigamente o secretário fazia uso para registrar os compromissos de seu executivo eram feitas de papel, mas que gradativamente estão sendo substituídas pelas eletrônicas, que possuem alertas visuais e sonoros para os compromissos e permitem também não só que o secretário registre os compromissos, mas o executivo também.

c) Organização de reuniões: as atividades do profissional de secretariado para a organização de reuniões, antes, eram direcionadas para assuntos operacionais, como: convocação dos participantes para a reunião, separação de todo material que será utilizado no encontro, reserva e checagem das instalações elétricas da sala, *coffee break* e redação de ata. O secretário executivo nos dias atuais continua com

as atividades operacionais para as reuniões, mas diante da realidade tecnológica vigente e as expertises que o profissional possui na área; ele prepara apresentações para seu executivo em ferramentas digitais, como *Microsoft Word*, *Canva*, *apresentações Google*. Auxilia também seu executivo na execução de reuniões remotas, através de ferramentas como *Google Meet*, *Zoom*.

d) Organização de eventos: na organização de eventos o secretário executivo trata de assuntos como: o tipo de evento, a quantidade de pessoas, o convite, o cardápio e o local de realização. Essas atividades demandam bastante tempo do secretário. Não que hoje o secretário não precise, por exemplo, conhecer o lugar onde a empresa pretende realizar um evento. Mas com o site na *internet* do lugar que se pretende contratar, contendo fotos detalhadas do ambiente e opiniões de pessoas e empresas, que já alugaram o espaço antes, ajudam no processo de escolha do local. Os convites podem ser feitos e estruturados pelo secretário executivo em bancos de imagens e enviados por *e-mail*, e com alguns cliques os respectivos convidados recebem o convite. Eliminando todo o processo burocrático com gráficas e reenvios para correção e gastos.

e) Organização de viagens: preparar uma viagem para o executivo, em um tempo sem *internet*, demandava bastantes procedimentos e telefonemas para o secretário executivo. Com o surgimento da rede de computadores, o profissional de secretariado pesquisa sem a necessidade de ligar para vários números, companhias aéreas ou de ônibus que oferecem as melhores tarifas para a organização, bem como toda a estrutura da viagem (horários, conexões, escalas), reserva de quartos de hotel, locação de veículos. A *internet* possibilitou para o secretário executivo, descobrir particularidades do local para onde o seu superior pretender viajar, como; fuso horário, cultura local e até medicamentos proibidos.

f) Arquivo: O secretário executivo conta com o auxílio de ferramentas digitais para a consulta e arquivamento de documentos da empresa. A digitalização e o armazenamento em nuvem, são os responsáveis por novos métodos de arquivamento mais ágeis e seguros. O secretário na necessidade de consultar um documento importante a pedido do seu executivo, não necessita mais se ausentar do seu local de trabalho para ir até o arquivo físico procurar pelo documento pois o mesmo se encontra disponível no sistema de rede da empresa ou em uma pasta específica no seu computador.

Com todos os benefícios da modernidade (Veiga, 2011) vale destacar que, a modernização dos escritórios e dos processos, não tornaram o trabalho do secretário executivo livre de problemas, mas surgiram outros oriundos justamente desses avanços. Nesse sentido, Medeiros e Hernandez (2010) explicam que o profissional de secretariado passou a se deparar com problemas que não pertenciam a sua rotina, como uma impressora que apresenta problemas para imprimir, falta de acesso à *internet* e vírus no computador.

Esses entraves na atuação do secretário executivo se caracterizam como novos desafios que o profissional terá que enfrentar. Sabino e Rocha (2004, p. 99) afirmam que “se por um lado a tecnologia agilizou o processo produtivo e desfez fronteiras na comunicação, ao mesmo tempo trouxe desafios para os profissionais”. Ainda segundo os autores, somente com a busca por qualificação contínua, o profissional terá capacidade de elucidar os desafios.

Seguidamente, serão apresentadas as transições nos meios de comunicação secretarial no contexto da pandemia da Covid-19.

2.2.5 Os processos de transformação nos meios de comunicação secretarial: cenário da pandemia da COVID-19

A pandemia da COVID-19 proporcionou diversas transformações, e essas transições foram ocorridas também no contexto organizacional. O Conselho Nacional de Saúde (CNS) ordenou a “suspensão de todas as atividades não essenciais à manutenção da vida e da saúde, apenas autorizando o funcionamento dos serviços considerados essenciais, por sua natureza” (Brasil, 2020, p. 1).

Em consequência disso, as organizações consideradas não essenciais precisaram adequar a essas medidas, logo o modelo de trabalho *Home Office* foi inserido para dar continuidade ao funcionamento dessas empresas. O trabalho remoto:

Tratam-se de trabalhos realizados e possibilitados pelas tecnologias da informação (TI). Trabalhos que passaram a ser realizados em casa (à distância) mediados por computadores, *notebooks*, *tablets* e *smartphones* com conexão pela *Internet* Bridi (2020 p.3).

Em concordância com o autor acima, essas tecnologias viabilizaram as realizações das demandas organizações a distância com apoio de instrumentos

tecnológicos. Outrossim, em consonância com Pontes, Hirata e Neve (2021, p. 9) “Com a migração de escritórios físicos para o *Home Office*, o uso de ferramentas tecnológicas para gestão e comunicação se tornou indispensável para manter o funcionamento de diversas empresas”. Em harmonia com os autores acima, os instrumentos de trabalho com conexão à *internet* possibilitaram também a comunicação entre os colaboradores, afinal a comunicação é essencial nos processos de trabalho.

As organizações se adequaram aos serviços remotos e ao uso de ferramentas tecnológicas, assim como o profissional de secretariado, que teve que renovar suas aptidões e adaptar-se aos padrões da organização Dias, Silva e Silva (2022, p. 10).

Em conformidade com Martins, Silva e Ferreira (2023, p. 90) a “Interação no fazer secretarial ocorreu através de várias tecnologias de informação e comunicação como, por exemplo, *WhatsApp*, *e-mail*, *Skype*, *Telegram*, etc”. Visto isso, o profissional de secretariado precisou aperfeiçoar o uso e domínio de diferentes ferramentas tecnológicas para cumprir as necessidades das empresas.

Ulteriormente, serão apresentados uma lista de algumas ferramentas tecnológicas e suas funcionalidades:

Quadro 3 - Ferramentas Tecnológicas e suas funcionalidades

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

Fonte: Dias, Silva e Silva (2022).

De acordo com o quadro 3, pode-se observar algumas ferramentas digitais que estão disponíveis para o uso, em destaque durante o período pandêmico da

COVID-19, recursos que facilitaram o trabalho, a comunicação a distância das organizações e dos profissionais de secretariado executivo.

Pois conforme Dias, Silva e Silva (2022 p.17) “O fato do secretário executivo dominar essas mesmas ferramentas pode agregar valor às suas competências.” Ademais, o uso desses instrumentos, consoante Dias, Silva e Silva (2022 p.17) “proporciona mais vantagem, agilidade e assertividade na execução das tarefas, fornece suporte aos serviços remotos, auxilia no gerenciamento da informação.”

A seguir, serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para coletar as informações e atingir o objetivo central deste estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de natureza aplicada, pois sua finalidade é gerar conhecimento, com aplicação prática para a solução de problemas (Prodanov e Freitas, 2013).

A pesquisa adotou a abordagem qualitativa, que trata da relação entre o objeto de estudo e o sujeito, resultando na “[...] interpretação dos fenômenos e a distribuição de significados [...]”, (Prodanov e Freitas, 2013, p. 70). Para Silva e Menezes (2005, p. 20), a pesquisa qualitativa é a interação entre o “mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Neste sentido Gil (2002) afirma que a pesquisa qualitativa visa obter ideias mais abrangentes sobre o tema em questão, atribuindo-lhe significados.

O procedimento técnico adotado foi a pesquisa bibliográfica. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p.183), a pesquisa bibliográfica “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, [...]”; como livros, revistas e periódicos científicos. Vergara (2016) corrobora neste sentido, afirmando que a pesquisa bibliográfica pode servir de base para análise de outras pesquisas, devido às informações que ela concentra. Para Gil (2002) a pesquisa bibliográfica possui a vantagem de fornecer acesso rápido e seguro a muitos dados dispersos, o que otimiza o tempo do pesquisador.

No que tange os objetivos, a pesquisa é exploratória, pois o “objeto de análise carece de mais aprofundamento, não há muitos estudos disponíveis e organizados sobre a temática” (Vergara, 2016, p. 42). Gil (2002, p. 41) afirma que a pesquisa exploratória tem como objetivo “proporcionar maior familiaridade com o problema,

com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Corroborando com Gil (2002), Prodanov e Freitas (2013) esclarecem que além da familiaridade com o tema, a pesquisa exploratória pode trazer também um novo enfoque sobre a pesquisa.

A pesquisa bibliográfica constituída para atingir os objetivos propostos neste trabalho, foi realizada em revistas especializadas sobre a temática secretarial.

A revisão da literatura que respondeu aos questionamentos desta pesquisa foram feitas nos seguintes artigos: 1- Assessoria executiva através de escritórios virtuais: novas formas organizacionais; 2- Assistência remota aos docentes: que tipos de serviços podem ser prestados em *Home Office*?; 3- Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo; 4- Ferramentas da tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo; 5- O *Home Office* Na Pandemia de Covid-19: uma Perspectiva da Eficiência dos Profissionais da Tecnologia da Informação; 6- O domínio das ferramentas tecnológicas: agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo; 7- As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do *middle manager*.

Posteriormente, serão apresentadas as discussões dos resultados deste estudo, através da exploração realizada entre o referencial teórico, mais os artigos pesquisados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme fundamentação teórica, foi possível pontuar como a evolução nos meios de comunicação transformaram as atividades do profissional de Secretariado Executivo. Ademais conseguiu identificar as transições que essas atividades tiveram com os avanços tecnológicos dos meios de comunicação.

A investigação dos artigos citados na metodologia relacionados com o aporte teórico deste estudo apresentaram os resultados a seguir.

Antes do advento da internet e seus instrumentos (*smartphones*, aplicativos de mensagem, inteligência artificial), as atividades do secretário executivo tinham caráter operacional, como atendimento telefônico, datilografia, arquivamento de documentos e anotação de recados. A execução das atividades rotineiras do profissional demandavam bastante tempo para serem concluídas, ou seja, a atuação

do profissional na organização era limitada devido ao uso de meios de comunicação de operação lenta.

As primeiras atividades relacionadas ao secretário executivo no início de sua história, compreendiam: tomar ditados, fazer cálculos, arquivar registros, redigir e ler documentos. Todas essas atividades eram feitas em instrumentos de comunicação rudimentares, como o papiro.

No decorrer do tempo, a criação de meios de comunicação mais práticos de uso manual, como a máquina de escrever e o telefone, acrescentaram mais atividades às rotinas secretariais nos escritórios. Como o próprio atendimento telefônico.

Nos anos de 1980 chegaram computadores nos escritórios e novas atividades para o secretário executivo foram criadas. A regulamentação da profissão que ocorre nesse período, formaliza as atribuições do profissional de secretariado que eram mais solicitadas naquela época. Dentre as atividades relacionadas ao profissional de secretariado, constava-se: “coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas e redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro” (Brasil, 1985). Nestas novas atividades para o secretário executivo, é perceptível o protagonismo que a comunicação exerce em suas atividades.

Nos anos seguintes, com o desenvolvimento de meios de comunicação mais dinâmicos, como computadores, e *internet*, associados a um cenário empresarial mais globalizado, competitivo, dependente de tecnologia, junto com a formação acadêmica; patrocinaram a mudança de perfil do profissional de secretariado. O secretário passa a atuar como empreendedor, gestor, consultor e assessor. Neste cenário já é possível observar que certas atividades, o secretário executivo não realizava mais. Por exemplo, a datilografia.

A criação de novas tecnologias de comunicação mais ágeis e amplas devido a era digital, proporcionou ao secretário executivo por meio do empreendedorismo, desenvolver novas formas de atuação que não se restringem apenas ao trabalho dentro das organizações. Como o assessoramento remoto a vários executivos, onde o profissional de secretariado oferece além dos serviços tradicionais, oferta outros serviços de maneira digital, como administração de redes sociais e criação de conteúdo.

Na contemporaneidade, a realidade digital está intrínseca no fazer secretarial, o assessoramento virtual, que era uma nicho de atividade promissor para a profissão, após a pandemia da Covid 19, se tornou uma realidade.

No assessoramento remoto, o fator comunicação é primordial. Nesta nova oportunidade para o profissional de secretariado, o acesso e o uso de meios de comunicação eficientes são determinantes para o sucesso. Principalmente no tocante ao relacionamento com o cliente. O portfólio das atividades para o assessoramento remoto compreendem um vasto leque de afazeres como por exemplo: organização e manutenção de arquivos digitais; agendamento de reuniões; cotação e reservas de passagens, hotéis e restaurantes; seleção de fornecedores e serviços; cadastro e atualização de clientes; elaboração de apresentação em *PowerPoint*; atualização de agenda telefônica; dentre outras. Para a execução das atividades elencadas, de maneira presencial ou virtual, o secretário necessita de uma infraestrutura tecnológica moderna e prática.

Com o isolamento social causado pela pandemia de covid 19 (Brasil, 2020), e a adoção do trabalho em *Home Office*, o secretário executivo auxiliado pelos meios de comunicação, desenvolve novas atividades como a organização de reuniões e eventos de maneira remota.

Neste sentido, o trabalho *Home Office*, foi estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia, segundo a Fundação Instituto de Administração (FIA), a pesquisa Gestão de Pessoas na Crise covid-19. O entanto, vale frisar que o teletrabalho, *Home Office*, já era uma prática em algumas empresas e, mas com o coronavírus, passou a ser uma urgência para todas, atingindo muitos profissionais em todo o mundo.

Nesta perspectiva, foi possível confirmar que a pandemia acelerou estas transformações, visto que o modelo de trabalho *Home Office* já era existente no mercado antes do aparecimento da Pandemia da COVID-19.

Por intermédio dessa tecnologia, a comunicação entre funcionário e empresa pode ser mantida, tornando-se crucial para a continuidade das demandas organizacionais. Outrossim, a aplicação das *TICS* também favorece o secretário executivo como um facilitador de informações e interação em seu ambiente de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento da organização.

Ademais, é possível afirmar que o uso das *TICS* na conjunção dos meios de comunicação possibilitam ao profissional uma maior agilidade na execução de suas

atribuições rotineiras, logo proporcionará ao Secretário Executivo dedicar-se com maior empenho para as atividades de maior complexidade.

Em suma, os meios de comunicação desempenham uma função vital na evolução das atribuições do profissional de Secretariado Executivo ao longo do tempo. Desde as raízes históricas até os desafios modernos impostos pela era digital e pela pandemia, fica evidente que a capacidade de se adaptar às mudanças tecnológicas é essencial para o sucesso desse profissional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou pontuar as transformações que as atividades do secretário executivo sofreram devido a evolução dos meios de comunicação que este profissional utiliza em sua rotina. Como também verificar como o desenvolvimento de um novo método de comunicação afetava as práticas laborais do secretário executivo.

A comunicação é o pilar das relações humanas, e nas organizações ela assume uma qualidade competitiva. Como as atividades do profissional de secretariado tem em sua essência a comunicação, os suportes ou meios em que a comunicação acontece, influenciam as atividades deste profissional.

Em relação à pergunta da pesquisa (Como a evolução dos meios de comunicação transformaram as atividades do Profissional de Secretariado Executivo?); foi respondida na constatação de que atividades que outrora o secretário realizava, como a datilografia de documentos, na atualidade ele não executa mais. Neste sentido, os meios de comunicação mais rudimentares, foram substituídos por instrumentos mais sofisticados, que ao serem inseridos no ambiente de trabalho, apresentaram ao secretário executivo, maneiras diferentes e mais rápidas de executar suas demandas. Promovendo assim, uma transformação significativa nas atividades deste profissional.

Foi possível averiguar na pesquisa que a evolução dos meios de comunicação foram primordiais para a criação de novas atividades para o secretário, que possibilitaram sua atuação fora da organização. Como também o desenvolvimento do empreendedorismo para a área secretarial, que proporcionou ao profissional de secretariado ser seu próprio chefe.

Também deve ser ressaltado que as mudanças significativas nas atividades do profissional de secretariado se devem também a novos modelos de gestão organizacional ocasionados pelas mudanças no mercado de trabalho.

Quanto ao Objetivo geral (pontuar as transformações que as atividades do secretário executivo sofreram ao longo dos anos, por meio da evolução dos meios de comunicação) foi atingido, quando nos resultados, foi apresentado as mudanças de atividades que ocorriam para o profissional de secretariado, devido a adoção, pela empresa, de novos meios de comunicação em certos períodos da história. Tais como, a máquina de escrever, o telefone, no início do século XX; o computador, nos anos de 1980 e a *internet* nos anos de 1990 em diante, chegando na era digital que favoreceu o trabalho em *Home Office* na pandemia da Covid 19.

Esta pesquisa visou contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre a temática secretarial, dando ênfase a uma área que em muitos estudos são tratados sem muito detalhamento, no caso, a relação das atividades laborais do secretário executivo com suas ferramentas de trabalho mais antigas, a exemplo, a máquina de escrever, mimeógrafos.

O presente estudo não se finda por completo, sugere-se para uma maior abrangência dos materiais aqui apresentados de forma bibliográfica, uma pesquisa empírica. Para assim, as informações obtidas integrem de forma teórica e prática.

6 REFERÊNCIAS

ARRUDA, Geyza D'Ávila. **(Re)Construção do currículo e a empregabilidade no Brasil**. 2021. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/49699>. Acesso em: 16 ago. 2023.

ALMEIDA, Walkiria Aparecida Gomes. **Competências dos profissionais de secretariado**: em diferentes empresas. Novas edições acadêmicas, 2017. *E-book*.

BRASIL. **LEI Nº 7.377, DE 30 DE SETEMBRO DE 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm#:~:text=L7377&text=LEI%20No%207.377%2C%20DE.Secret%C3%A1rio%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20Provid%C3%Aancias.> Acesso em: 03 fev. 2023.

BRASIL. **Resolução nº 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:

https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_rces00305.pdf?query=137/200#:~:text=Institui%20as%20Diretrizes%20Curriculares%20Nacionais,Executivo%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias. Acesso em: 03 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de Fevereiro de 2020**, Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 02 mar. 2023.

BRASIL. **Recomendação nº 036, de 11 de Maio de 2020**, Recomenda a implementação de medidas de distanciamento social mais restritivo (lockdown), nos municípios com ocorrência acelerada de novos casos de COVID-19 e com taxa de ocupação dos serviços atingindo níveis críticos. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/recomendacoes-cns/1163-recomendac-a-o-n-036-de-11-de-maio-de-2020> . Acesso em: 03 jul. 2023.

BRIDI, Maria Aparecida *et al.* **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade, 2020. Disponível em: https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf Acesso em: 06 jul. 2023.

DIAS, Fernanda dos Santos; SILVA, Leila Clemente; SILVA, Jannaina Maria Luciene. **O domínio das ferramentas tecnológicas: agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/49181/1/Trabalho%20de%20Conclus%C3%A3o%20de%20Curso-Fernanda%20Dias%20e%20Leila%20Clemente.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2023.

FENASSEC - Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985, Lei de regulamento da profissão**. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html Acesso em: 28 jan. 2023

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Métodos e técnicas de pesquisa social. 6ª ed. São Paulo : Atlas, 2008.

GUERREIRO, Augusto Deodato. **História breve dos meios de comunicação: da imanência pensante à sociedade em rede**. 2ª ed. Lisboa: Edlars, 2018. E-book.

LINS, Silze Anne Gonçalves. **Banco de Alimentos Sesc Pernambuco: um estudo da geração de capital social em seu processo de institucionalização**. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004. Disponível em:

<http://www.liber.ufpe.br/teses/arquivo/20041206123412.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2023.

LOSEKANN, R. G. C. B.; MOURÃO, Helena Cardoso. **Desafios do teletrabalho na pandemia COVID-19: Quando o *home* vira *office*** [Challenges for workers in the COVID-19 outbreak: When home turns office]. Caderno de Administração, v. 28, p. 71-75, 2020. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/41e0/4b4ebaf10ade862156eeab1f68da838d6614.pdf> Acesso em 24 jul. 2023.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Louis Guillaume Théodore Bueno Santos; DA SILVA, Edlane Alves; FERREIRA, Juliana Vicente. **Linguagem, identidades e atuação de secretários executivos: uma abordagem discursiva de anúncios de emprego**. Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR, v. 24, n. 1, p. 82-104, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistasunipar.com.br/index.php/empresarial/article/view/9346>. Acesso em: 10 junho. 2023.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saege; ROCHA, Danielle Matias; ANDRADE, Tabira de Souza; BARBOTIN, Maria Angeluce Soares Perônico. Ferramentas da tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 6, n. 2, p. 65-87, maio/agosto. 2015. Disponível em: https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328/pdf_71. Acesso em: 15 mar. 2023.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manuel da secretária**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia: segundo pesquisa, 67% tiveram dificuldades no início do teletrabalho**. Agência Brasil. São Paulo, 28 jul. 2020, p. 1. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em: 12 jul. 2023.

MELO, Anna Killywya Elias de. **A comunicação organizacional e o uso de aplicativo de mensagens instantâneas em Secretariado Executivo em tempos de pandemia**. 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/65090/3/2022_tcc_akemelo.pdf. Acesso em: 10 jul.2023.

MOREIRA, Katia Denise; RODRIGUES, Luci Mari Aparecida; DALMAU, Marcos Baptista Lopez; COSTA, Alexandre Marino. **Releitura dos fundamentos históricos do secretariado: da destruição criativa à inovação**. Revista Expectativa, v. 21, n.1, p. 169-195, jan/mar, 2022. Disponível em:

<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/28428/20540>. Acesso em: 15 mar. 2023.

MOREIRA, Katia Denise; RODRIGUES, Luci Maria Aparecida; VALE, Juliana Cidrack Freire; ROSA, Marize Helena. **As competências contemporâneas do secretário executivo e a relação com as competências do middle manager.** *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 7, n. 1, p. 45-66, jan/abr, 2016. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/400/pdf>. Acesso em: 11 ago. 2023.

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

NOGUEIRA, Rosana Maria César Del Picchia de Araujo; OLIVEIRA, Joyce de Souza Ferreira. Profissionalismo e Secretariado: história da consolidação da profissão. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 4, n. 2, p. 01-24, jul/dez. 2013. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/209/pdf_22. Acesso em: 14 mai. 2023.

PARRY, Roger. **A ascensão da mídia: a história dos meios de comunicação de gilgamesh ao google**. Tradução: SERRA, Cristiana. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. Título original: The Ascent of Media. E-book.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]** : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PAES, Raul Vitor Oliveira; ANTUNES, Chussy Karlla de Souza; SANTIAGO, Cibelle da Silva; ZWIERZIKOWSKI, Mariane Ribeiro. Novas formas de atuação do profissional de secretariado executivo. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 6, n. 1, p. 99-125, jan/abr, 2015. Disponível em: https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf_64. Acesso em: 18 mar. 2023.

PONTES, Alexandre Lopes; HIRATA, Larissa Cerqueira; NEVES, Denise Lemes Fernandes. O Home Office na pandemia de Covid-19: uma perspectiva da eficiência dos profissionais de Tecnologia da Informação. *Refas-Revista Fatec Zona Sul*, v. 7, n. 5, p. 1-16, 2021. Disponível em: <https://www.revistarefas.com.br/RevFATECZS/article/view/429/317>. Acesso em: 05. jul. 2023.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; BECHARA, Gabriela Natacha; GRUBBA, Leilane Serratine. Era digital e controle da informação. *Revista Em Tempo*, [s./] v. 20, n. 1, nov. 2020. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3268>. Acesso em: 07 mar. 2023.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; Andrade Júnior, José Alberto Ferreira. **Secretariado**:

formação e mercado no estado de Sergipe. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 1, p. 06-31, jan / jun. 2011. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/44/88>. Acesso em: 11 ago. 2023.

SÁLA, Janeide Souza. **Guia de fontes de informação para secretários executivos**. Brasília, 2008. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_guia_secretariado_janeide.pdf. Acesso em: 04 jan. 2023.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução: MIRANDA, Daniel Moreira. São Paulo: Edipro, 2018. Título original: The fourth industrial revolution.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; PAES, Raul Vitor Oliveira. Assistência remota aos docentes: que tipos de serviços podem ser prestados em home office? **Revista Expectativa**, v. 20, n. 2, p. 90-115, abr/jun, 2021. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/25820/17240>. Acesso em: 18 mar. 2023.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; PAES, Raul Vitor Oliveira; SILVA, Jennifer Fernandes. Assessoria executiva através de escritórios virtuais: novas formas organizacionais. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 18, n. 2, 2020. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/18878/15189>. Acesso em: 18 mar. 2023.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4ª ed. Florianópolis: UFSC, 2005. E-book.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3ª ed. São Paulo: Érica, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16ª ed. São Paulo: Atlas, 2016.