

A Utilização da Automação Robótica de Processos e a Contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na Formação de Competências Tecnológicas no Curso de Secretariado Executivo

Maria Eduarda Correia Santos
Roberta Vanessa Aragão Félix Da Silva

Resumo

A incorporação da tecnologia nas práticas secretariais tem crescido no contexto laboral contemporâneo e a academia desempenha um papel fundamental na preparação destes profissionais para o mercado de trabalho. Neste contexto, o escopo da pesquisa visou a avaliação da contribuição da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) na Formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo com foco na Automação Robótica de Processos (RPA). Para isto, foi conduzido um questionário com 122 estudantes do curso de Secretariado Executivo que já cursaram a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU), bem como uma entrevista com um docente que já ministrou essa disciplina. Os resultados revelaram que 55% dos estudantes consideraram a contribuição da UFPE na formação de habilidades tecnológicas como insatisfatória ou parcialmente insatisfatória e 85,2% consideraram a Automação Robótica de Processos importante para a área de Secretariado Executivo. Em paralelo, o docente entrevistado ressaltou obstáculos na introdução de atividades práticas em sala de aula, devido a limitações de natureza estrutural. Estes resultados evidenciam lacunas no processo de aprendizagem que podem implicar no desenvolvimento habilidades tecnológicas na formação destes profissionais, ressaltando a necessidade de revisão na abordagem de ensino na área de tecnologia para os estudantes de Secretariado Executivo, de maneira a incluir na formação ferramentas que são tendências no mercado de trabalho, incluindo a RPA.

Palavras-chave: Secretariado Executivo, Competências Tecnológicas, Ensino, UFPE, Automação Robótica de Processos.

Abstract

The incorporation of technology into secretarial practices has grown in the contemporary work environment, and the academy plays a fundamental role in preparing these professionals for the job market. In this context, the scope of the research aimed to evaluate the contribution of the Federal University of Pernambuco (UFPE) in the development of technological competencies in the Executive Secretariat course with a focus on Robotic Process Automation (RPA). For this purpose, a questionnaire was conducted with 122 students of the Executive Secretariat course who have already taken the Applied and Usual Information Technology (TIAU) discipline, as well as an interview with a teacher who has already taught this discipline. The results revealed that 55% of the students considered UFPE's contribution to the formation of technological skills as unsatisfactory or partially unsatisfactory, and 85.2% consider Robotic Process Automation important for the field of Executive Secretariat. In parallel, the interviewed teacher emphasized obstacles in introducing practical activities in the classroom, due to structural limitations. These results highlight gaps in the learning process that may impact the development of technological skills in the training of these professionals, emphasizing the need for a review in the teaching approach in the technology area for Executive Secretariat students, given the relevance of technology to this profession.

Keywords: Executive Secretariat, Technological Skills, Teaching, UFPE, Robotic Process Automation.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Índice de Inovação dos Estados 2022, elaborado pelo Observatório da Indústria da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC), o Estado de Pernambuco se destaca como o mais inovador do Nordeste, ocupando o segundo lugar em Competitividade Global no Brasil. No ranking geral, divulgado recentemente, o Estado pernambucano avançou duas posições, ficando atrás apenas de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Minas Gerais e Distrito Federal (Observatório da Indústria, 2022).

Nesta conjuntura, a cidade do Recife figura como um dos centros tecnológicos com maior relevância do Estado. Em decorrência deste fato, existe no contexto atual uma crescente demanda por profissionais altamente qualificados na área de tecnologia. Consequentemente,

uma parcela substancial de indivíduos opta por adentrar no campo da tecnologia ou, alternativamente, realizar uma transição de carreira para esta área.

Pereira, Lima e Arruda (2023) abordam que a evolução da tecnologia desempenhou um papel relevante na realização de atividades inerentes à profissão de Secretariado Executivo. Esta afirmação é corroborada pela observação das transformações ocorridas na adoção das ferramentas de trabalho ao longo do tempo, exemplificadas pela obsolescência da máquina de escrever, a transição no uso do computador e do telefone, dentre outras modernizações importantes para o avanço da profissão (Duarte, 2020).

A utilização destas ferramentas trouxe melhorias consideráveis em termos de produtividade na execução das atividades diárias, tornando-se imperativas para a atuação efetiva destes profissionais no mercado de trabalho (Santana, 2020). Com isso, a competência atual mais exigida dos profissionais de Secretariado Executivo no mercado de trabalho é o domínio das novas ferramentas tecnológicas (Flores; Silva, 2014).

Deste modo, uma proporção das atividades secretariais atreladas aos pilares de atuação da profissão encontram-se atualmente entrelaçadas com o emprego de ferramentas digitais. Nessa perspectiva, torna-se premente para a nova geração que ingressa na área de Secretariado executivo possuir, ao menos, competências elementares em Tecnologias da Informação e Comunicação (Almeida, 2021).

Oliveira (2018) discute a existência de uma relação entre os profissionais e a tecnologia, porém ressalta as dificuldades inerentes à capacitação. Tais desafios podem resultar na defasagem dos profissionais em relação às tendências tecnológicas empregadas no mercado, incluindo a Automação Robótica de Processos (RPA), que tem se destacado em comparação às suas concorrentes (Moderno, 2022).

Moderno (2022) enfatiza que, apesar do êxito inicial, ainda existe uma lacuna de conhecimento a respeito da RPA, a qual é tida como relativamente recente na indústria, mas tem despertado crescente interesse no meio acadêmico. Como resultado, as ferramentas de RPA permanecem subutilizadas no contexto do ensino de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco, o que contribui para a escassez de estudos nessa área (Flores; Silva, 2014).

Como resultado, a Automação Robótica de Processos torna-se pouco popular entre os estudantes da graduação em Secretariado Executivo, levando ao seguinte problema de pesquisa: como a Universidade Federal de Pernambuco contribui para que os estudantes de Secretariado Executivo acompanhem as tendências da tecnologia a partir do contexto da Automação Robótica de Processos?

Para alcançar uma resposta para este questionamento, o estudo teve como **objetivo geral** identificar a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) na formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo, com foco na área de Automação Robótica de Processos. Além disso, seus objetivos específicos foram:

1. Avaliar o Plano Pedagógico do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco para identificar os componentes curriculares relacionados à Tecnologia e a Automação Robótica de Processos;

2. Compreender a abordagem pedagógica adotada e os recursos disponíveis para o ensino de competências tecnológicas, incluindo a Automação Robótica de Processos por meio de entrevista com um docente do curso;

3. Analisar a percepção e a satisfação dos discentes quanto a contribuição da Universidade na formação de suas competências tecnológicas, bem como a importância da Automação Robótica de Processos para os estudantes da Universidade.

Diante disso, o presente estudo justifica-se diante da necessidade de testar a contribuição da UFPE na capacitação dos discentes do curso de Secretariado Executivo, englobando a temática da Automação Robótica de Processos, com o propósito de fornecer informações relevantes que possam enriquecer o currículo do curso, assegurando que os futuros profissionais estejam adequadamente equipados para enfrentar as exigências do mercado contemporâneo.

1.1 Teses

A pandemia gerada pelo Coronavírus contribuiu para acelerar as tendências predominantes no mercado de trabalho, incluindo o avanço da automação e da inteligência artificial (Zeetano Chahad, 2021). Nesse contexto, a função da Universidade emerge como um elemento de importância fundamental na construção de um ambiente propício para a potencialização dos conhecimentos da comunidade acadêmica, com vistas a sua adaptação e aplicação de acordo com as necessidades da sociedade, conforme discutido por Pedrinho et al. (2020).

Nota-se, desta maneira, que a formação de habilidades tecnológicas são de grande relevância para a formação dos profissionais de Secretariado Executivo da atualidade. Para suprir esta demanda, o curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal Pernambuco (UFPE) possui em sua grade curricular a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU), disciplina responsável pelo desenvolvimento de competências em tecnologia

dos estudantes do curso, além de projetos extensionistas e cursos que existem na universidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. O perfil dos estudantes de Secretariado Executivo da UFPE sob as perspectivas do Plano Pedagógico Curricular do Curso

A Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) possui 83 cursos de graduação no campus Recife. O curso de Secretariado Executivo foi oficialmente instituído na UFPE no ano de 1972, conquistando o título de pioneiro dentre os cursos de Secretariado reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) no território brasileiro (UFPE, 2016). Conforme estabelecido pela legislação vigente, as competências necessárias para moldar o perfil profissional desses indivíduos são:

Art. 3º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas (MEC, 2005).

Os elementos abordados ressaltam o amplo perfil desenvolvido nos estudantes, enfatizando a necessidade de capacitação e aptidão em diversos domínios. O artigo destaca a importância de compreender os aspectos científicos e acadêmicos pertinentes à profissão de Secretariado Executivo, bem como os elementos tecnológicos e estratégicos que permeiam a atuação do profissional.

O Plano Pedagógico do curso de Secretariado Executivo da UFPE, tem como propósito primordial “formar bacharéis com perfil gerencial, capacitados para mobilizar conhecimento em consultoria, gestão, empreendedorismo e assessoria secretariais nas organizações” (UFPE, 2016). Essa abordagem permite que os estudantes desenvolvam habilidades para enfrentar os desafios do mundo corporativo contemporâneo sob diferentes aspectos, partindo do princípio da interdisciplinaridade (UFPE, 2016).

Diante disto, os objetivos específicos do curso são formar bacharéis com habilidades para:

a) assessorar executivos junto aos centros de decisão, viabilizando processos de negociação, de comunicação e do campo de atuação da empresa para alcance dos objetivos organizacionais;

- b) gerenciar o sistema secretarial e co-gerenciar a organização do ponto de vista executivo sob a perspectiva do emprego dos diversos recursos capazes de potencializar as políticas estabelecidas no âmbito das organizações;
- c) desenvolver consultoria secretarial, em uma visão sistêmica e generalista, apresentando relatórios, pareceres, projetos analíticos que gerem informações, que subsidiem os executivos em sua gestão ou no desenvolvimento organizacional;
- d) atuar como empreendedor secretarial na diversas áreas do saber, propondo e/ou implantando ideias e práticas inovadoras, visando o aprimoramento de seu trabalho de forma a contribuir para organização (UFPE, 2016).

Estes objetivos exploram de forma mais precisa as atividades desenvolvidas por profissionais deste setor. Com isso destaca-se a significância que os profissionais de Secretariado Executivo possuem no âmbito organizacional, devido a sua capacidade para operar em diversos cenários.

A graduação em Secretariado Executivo está voltada para atender as às demandas do mercado de trabalho, oferecendo uma flexibilidade na escolha das disciplinas eletivas, permitindo que os alunos selecionem aquelas que melhor se alinham com suas aspirações de capacitação profissional (UFPE, 2016). Esta abordagem permite que os estudantes possam explorar diferentes áreas e oportunidades dentro da universidade, se preparando para o mercado de trabalho.

Adicionalmente, o Plano Pedagógico destaca que o curso dispõe de um suporte abrangente para assegurar seu pleno funcionamento, englobando recursos materiais e de apoio ao ensino, suporte aos discentes, serviços das pró-reitorias e a própria coordenação do curso (UFPE, 2016). Esses elementos garantem a eficácia operacional do curso, proporcionando aos alunos as condições essenciais para o desenvolvimento das competências e do perfil profissional delineado pelo programa educacional.

Nesse contexto, o curso de Secretariado Executivo proporciona aos profissionais a oportunidade de desenvolver as seguintes competências:

- I. capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II. visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III. exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV. utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V. habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI. domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII. receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- 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;

- X. gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI. capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII. eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e,
- XIII. iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional (UFPE, 2016).

O trecho exhibe habilidades fundamentais para a profissão de Secretariado Executivo, como a necessidade de competências gerenciais sólidas, além do uso de raciocínio lógico e analítico. A comunicação eficaz, o trabalho em equipe e a busca pela melhoria contínua também se destacam como indispensáveis para o ambiente corporativo. De maneira conjunta, estas competências conferem aos profissionais uma preparação integral e aptidões para desempenhar suas funções de forma eficaz no contexto profissional.

Diante da expansão da tecnologia citada neste estudo, a capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos (XI) requer maior atenção. A disseminação do trabalho remoto, impulsionado pela pandemia da COVID-19 resultou na transição de atividades presenciais para o trabalho online (Muller *et al.* 2021). Com isto, a capacidade de integrar e aproveitar ao máximo os recursos tecnológicos disponíveis tornou-se um diferencial fundamental para o sucesso dos profissionais de Secretariado Executivo.

Autores como Pereira, Lima e Arruda (2023) discutem como a evolução da tecnologia transformou significativamente as práticas dos profissionais de secretariado, desde o uso do papiro até as modernas ferramentas de armazenamento de dados. Com isso, também é ressaltado no Plano Pedagógico a busca por suprir as necessidades dos estudantes e desenvolver habilidades profissionais, assim como o uso das novas tecnologias utilizadas nas empresas (UFPE, 2016).

Neste contexto, a inclusão prática da área de tecnologia no curso de Secretariado Executivo da UFPE é concretizada através da disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU). A disciplina aborda elementos da tecnologia que são frequentemente utilizados por profissionais da área. O domínio destas ferramentas pode auxiliar na sistematização das atividades, resultando em uma melhoria na produtividade destes profissionais.

A seguir, será conduzida uma análise sobre a aplicação da Tecnologia da Informação na prática do Secretariado Executivo, utilizando como referência a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada Usual. O objetivo é compreender de maneira detalhada a ligação entre a profissão e a adoção de ferramentas tecnológicas no contexto acadêmico.

4.2 Tecnologia da informação em Secretariado: análise da disciplina de TIAU

Segundo Linard (2022) “As tecnologias evoluíram bastante ao longo dos anos e elas ficaram cada vez mais presentes nas organizações de um modo geral, dominando diversos setores”. Diante disso, Almeida (2021) afirma que a utilização da tecnologia está se tornando mais presentes nos escritórios, fazendo com o que os profissionais de Secretariado Executivo se adaptem ao mundo contemporâneo.

De acordo com os preceitos de Rezende (2005), a Tecnologia da Informação (TI) consiste na utilização de recursos computacionais para o armazenamento de dados e produção de informações. Nesse contexto, Roza (2019) salienta que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) assumem um papel crucial na sociedade contemporânea, especialmente quando integradas aos sistemas de informação.

Para Wamser (2010), a tecnologia permite que os profissionais de Secretariado utilizem o seu tempo de maneira mais eficiente, a implementação das TICs traz benefícios para a atuação na área de Secretariado no que tange o aumento na eficiência nos negócios, na comunicação e a colaboração das pessoas, que são possíveis graças a velocidade, a boa capacidade de processamento de informações, e a conectividade das redes de computadores (O'brien, 2004).

Conforme mencionado anteriormente, a imersão as ferramentas tecnológicas se dá no segundo semestre da graduação em Secretariado Executivo, por meio da disciplina de “Tecnologia da Informação Aplicada e Usual” (TIAU). Essa disciplina prepara os profissionais para lidar com as demandas tecnológicas do mundo empresarial atual e os capacita a desempenhar um papel proativo na implementação e otimização de processos tecnológicos enquanto profissionais de Secretariado.

Abaixo é apresentada a ementa da disciplina.

Figura 1 - Ementa da Disciplina TIAU

CONCEITOS BÁSICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE SEUS COMPONENTES. ASPECTOS DA AUTOMAÇÃO DE TAREFAS. INFORMAÇÃO: CARACTERÍSTICAS, ATRIBUTOS E TRATAMENTO. DADOS: MODELAGEM, TRATAMENTO E USO POR ARTEFATOS COMPUTACIONAIS. REDES DE COMPUTADORES: A INTEGRAÇÃO E A INTERAÇÃO NA TAREFA DE COMUNICAÇÃO. USOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO EMPRESARIAL: PROCESSO, SISTEMAS E ESTRATÉGIAS. CARREIRAS ADMINISTRATIVAS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: PAPÉIS, CARGOS E ATRIBUIÇÕES. COMPUTAÇÃO COLABORATIVA E SOCIAL.

Fonte: UFPE, 2016

O programa de estudos engloba os princípios essenciais da Tecnologia da Informação (TI), abarcando temas como hardware, software, redes e segurança da informação.

Adicionalmente, os estudantes aprendem sobre a distinção entre dados e informação, adquirindo conhecimentos sobre a modelagem de dados e sua aplicação por meio de dispositivos computacionais para aprimorar o processo decisório.

A abordagem das redes de computadores enfatiza a relevância da comunicação eficiente, englobando princípios relacionados à integração, segurança e preservação da privacidade. A familiarização dos alunos com este conteúdo os capacita a compreender a automação de processos e a maneira pela qual a tecnologia pode otimizar a eficácia operacional.

Adicionalmente, é enfatizada a aplicação pragmática da Tecnologia da Informação (TI) na administração empresarial, concentrando-se na automatização de procedimentos, sistemas de informação gerencial e estratégias alinhadas aos propósitos organizacionais. Ademais, a ementa aborda perspectivas profissionais na área de TI e engloba conceitos de computação colaborativa e social.

Essa estrutura abrangente proporciona aos alunos as competências necessárias para enfrentar os desafios tecnológicos do mercado. O conteúdo programático da disciplina delinea os tópicos a serem abordados no curso, bem como sua carga horária, conforme ilustrado na figura a seguir:

Figura 2 - Conteúdo Programático da Disciplina TIAU

1.	Unidade I - Conceitos básicos de tecnologia da informação e de seus componentes - 8 horas
1.1.	Elementos de <i>hardware</i>
1.2.	Elementos de <i>software</i>
1.3.	Noções de lógica de programação - estruturas e tratamentos - 8 horas
2.	Unidade II - Aspectos de automação de tarefas
2.1.	Edição de texto
2.2.	Uso de planilhas
2.3.	Formatação de apresentações
2.4.	Comunicação
3.	Unidade III - Informação: características, atributos e tratamento - 6 horas
3.1.	Atributos individuais
3.2.	Indicadores de informação
4.	Unidade IV - Dados: modelagem, tratamento e uso por artefatos computacionais - 8 horas
4.1.	Atributos individuais
4.2.	Indicadores de informação
4.3.	Uso de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD)
5.	Unidade V- Redes de computadores: a integração e a interação na tarefa de comunicação - 8 horas
5.1.	Noções técnicas sobre redes de computadores
5.2.	Uso de formatação de ambientes de rede (linguagem e software de formatação)
6.	Unidade VI - Usos da tecnologia da informação na gestão empresarial: processo, sistemas e estratégias - 10 horas
6.1.	Processos administrativos: concepção e modelagem
6.2.	Regras de negócio
6.3.	Sistemas de informação: abrangência, tipologia e uso
7.	Unidade VII - Carreiras administrativas em tecnologia da informação: papéis, cargos e atribuições - 4 horas
7.1.	Atribuições usuais dos profissionais de tecnologia de informação em uma empresa
7.2.	Carreiras em tecnologia da informação
8.	Unidade VIII - Computação colaborativa e social - 8 horas
8.1.	Redes sociais: definições e usos
8.2.	A colaboração como elemento massivo da tecnologia da informação
8.3.	Inclusão social: necessidades e políticas públicas

Fonte: UFPE, 2016

Essa estrutura oferece aos alunos a oportunidade de explorar de forma sistemática e progressiva os conceitos e aplicações da Tecnologia da Informação (TI) relevantes para a prática do Secretariado Executivo. A subdivisão em unidades facilita uma análise mais detalhada dos conteúdos propostos para a disciplina, desempenhando um papel crucial na ampliação das competências tecnológicas adquiridas no âmbito do curso de Secretariado Executivo.

Ao longo de oito unidades, os alunos são introduzidos aos conceitos básicos de TI, automação de tarefas, tratamento de informações e dados, redes de computadores, uso da TI na gestão empresarial, carreiras em TI e computação colaborativa e social. Essas competências tecnológicas são essenciais para a adaptação às demandas contemporâneas do mercado de trabalho e para a eficácia no desempenho das responsabilidades profissionais no campo do Secretariado Executivo.

A unidade II concentra-se na análise da Automação de Tarefas, explorando como esse processo pode ser aplicado em uma variedade de ferramentas essenciais para o desempenho profissional. Dentro deste escopo, são investigados os mecanismos de automação relacionados à Edição de Textos, Utilização de Planilhas, Formatação de Apresentações e Comunicação.

Destaca-se que essas ferramentas ocupam uma posição central no contexto empresarial contemporâneo, sendo consideradas elementos indispensáveis para a operacionalização eficiente de uma ampla gama de organizações. Nesse sentido, a compreensão e o domínio das técnicas de automação associadas a essas ferramentas são cruciais para a maximização da eficiência e produtividade no âmbito do Secretariado Executivo.

A habilidade de automatizar tarefas cotidianas resulta em uma otimização substancial das atividades que demandam maior tempo para a execução manual. Como resultado, os profissionais em questão têm a capacidade de direcionar seus esforços para atividades que agregam maior valor, o que, por sua vez, contribui para a consecução dos objetivos organizacionais de maneira mais eficaz e eficiente.

Desta forma, a disciplina aborda diversas áreas do conhecimento da Tecnologia, evidenciando a relevância dos aspectos da automação de tarefas e sua importância para o campo profissional. Nesse contexto, a Automação Robótica de Processos será explorada com detalhes no tópico seguinte, ampliando ainda mais o entendimento sobre como a tecnologia pode otimizar os processos e aumentar a eficiência no desempenho das atividades laborais.

2.3. Automação Robótica de Processos (RPA)

Moderno (2022) sustenta que "em vista dessa tendência inovadora, empresas de todos os setores buscam melhorar sua competitividade introduzindo essas tecnologias". Fernandes (2021) analisa que em um cenário no qual novas tecnologias surgem cotidianamente, a Automação Robótica de Processos (RPA) tem se tornando cada vez mais utilizada no ambiente corporativo e em organizações de grande porte, consolidando-se como uma ferramenta amplamente reconhecida e versátil.

Contudo, Moderno (2022) salienta em sua pesquisa a ausência de uma análise minuciosa sobre a origem da Automação Robótica de Processos (RPA) na literatura científica contemporânea. Não obstante, o autor afirma que "as contribuições e ideias derivadas dos avanços em Inteligência Artificial (IA) também serviram como inspiração para o desenvolvimento da RPA" (Moderno, 2022).

Deste modo, o autor Mariano (2020) define a automação como softwares que realizam as mesmas tarefas de profissionais humanos, utilizando as interfaces de usuário dos sistemas e seguindo regras de negócio, porém com maior eficiência (Mariano, 2020). Complementando a definição, Fernandes (2021) destaca que "a RPA consiste em uma tecnologia que possibilita a automação dos processos de negócio, tendo seu foco em tarefas repetitivas e que são executadas com frequência em uma rotina".

Silva (2023) argumenta que a Automação Robótica de Processos possibilita a reprodução de tarefas humanas em atividades repetitivas de maneira autônoma por meio da tecnologia, proporcionando uma contribuição significativa para a realização de atividades rotineiras, como elaboração de relatórios, processamento de folha de pagamento, faturamento, entre outras tarefas realizadas diariamente no contexto organizacional. Neste contexto, Fernandes (2019) destaca em sua pesquisa que:

Existem diversas ferramentas de RPA disponíveis no mercado, cada uma dessas ferramentas é desenvolvida com tecnologias distintas, de acordo com a necessidade e preferência da empresa a qual a desenvolve. Há aspectos os quais são semelhantes dentre elas, como a utilização do método "low code", onde a criação da automação é feita através de comandos pré-definidos, métodos que são utilizados na forma de arrastar e soltar. Outra semelhança dentre elas é a utilização de HTML, CSS e Javascript para a captura de dados e navegação na web, as quais são as principais tecnologias contidas em navegadores atualmente (Fernandes, 2019).

Verifica-se, portanto, que há uma ampla variedade de ferramentas de automação disponíveis no mercado, que desempenham um papel significativo no contexto empresarial. Por meio da Automação Robótica de Processos (RPA) é possível gerenciar grandes volumes

de dados e rotinas, englobando um conjunto de atividades que convergem para um único objetivo em comum: reduzir o tempo necessário para alcançar resultados mais eficazes e minimizar a incidência de erros (Ferraz, 2020).

Segundo as experiências da Practia (2020), os benefícios da automação são: eficiência de custos, produtividade 24/7, crescimento do negócio, qualidade, eficiência, rapidez, melhoria para clientes, agilidade, escalabilidade e maior densidade digital. Juntos, estes benefícios simplificam e otimizam os processos empresariais, além de promoverem uma transformação digital completa, impulsionando o crescimento e a competitividade das organizações.

Apesar dos benefícios destacados, Cunial *et al.* (2022) aborda que para adotar uma solução de RPA é necessário possuir conhecimento sobre os processos digitais envolvidos e suas restrições. Diante disso, o domínio destas ferramentas garante uma integração eficiente e otimizada da automação no ambiente organizacional, além de preservar os dados e a privacidade dos usuários. Essa consideração é essencial para otimizar os benefícios da automação e mitigar eventuais desafios técnicos durante a implementação da (RPA).

Embora não se tenha identificado materiais relativos à Automação Robótica de Processos (RPA) no contexto específico da área de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco, compreende-se que a RPA representa uma ferramenta essencial para esses profissionais. Isso se deve ao fato de que a RPA oferece a capacidade de aprimorar as operações, aumentar a eficiência e alocar recursos para atividades estratégicas, o que reforça sua relevância e utilidade no contexto profissional em questão.

Contudo, a fim de maximizar os benefícios decorrentes da implementação da Automação Robótica de Processos (RPA) nos procedimentos laborais diários no campo do Secretariado Executivo, os profissionais devem confrontar os desafios associados à capacitação para adquirir uma compreensão substancial do tema. Somente dessa maneira será viável empregar a ferramenta de forma apropriada e, por conseguinte, desfrutar de seus benefícios no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, ressalta-se a importância do curso de graduação em promover e abordar temas contemporâneos em sala de aula. É fundamental considerar que a tecnologia está em constante evolução e que outras tecnologias, como a inteligência artificial, tendem a predominar no mercado. Portanto, a universidade desempenha um papel crucial ao atuar como um agente incentivador do desenvolvimento do perfil estratégico e inovador dos profissionais de Secretariado Executivo nas organizações.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica permite o avanço de estudos em diferentes campos do conhecimento. Segundo Gil (2002), a pesquisa pode ser definida como um processo racional e sistemático cujo objetivo é gerar respostas para problemas. Para Marconi e Lakatos (2017) a pesquisa representa um processo estruturado e formal caracterizado pelo pensamento reflexivo e sistemático, que demanda uma abordagem científica e serve como um meio para compreender a realidade ou para desvendar verdades parciais.

Compreendendo a relevância da pesquisa no contexto acadêmico, foi realizado nesta investigação um estudo de natureza básica com objetivo exploratório, que “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (Gil, 2002). Esta metodologia contribuiu para enriquecer o discurso acadêmico e ampliar o entendimento sobre o tema.

A metodologia empregada integrou aspectos qualitativos e quantitativos. Segundo Proetti (2018), a integração desses métodos de pesquisa contribui para a compreensão, avaliação e quantificação de um determinado tema, permitindo a mensuração e a verificação prática da relevância dos fatos investigados. A abordagem qualitativa proporcionou uma análise das experiências do participante selecionado, enquanto a análise quantitativa permitiu a coleta de dados objetivos.

Luna e Guimarães (2021) afirmam que “para a validade de uma pesquisa é fundamental, entre outros conceitos, explicitar a amostra e a população investigada”. Com isto, foram selecionadas duas amostras, sendo a primeira os estudantes obrigatoriamente matriculados no curso de Secretariado Executivo que já tivessem concluído a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU). Por este motivo, os estudantes convidados a participar da pesquisa foram a partir do terceiro semestre do curso.

A escolha dessa amostra se justifica pela necessidade de selecionar participantes que possuam um grau de conhecimento na área de Tecnologia da Informação, proporcionada pela disciplina TIAU. Os estudantes matriculados no curso de Secretariado Executivo que já concluíram essa disciplina são considerados adequados para fornecer dados relevantes quanto a contribuição da UFPE na sua formação, bem como a importância da RPA para a área de Secretariado.

A segunda parte da amostra consistiu em um profissional com experiência na ministração da disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual até o semestre em que a pesquisa foi conduzida. A inclusão desse profissional na amostra é fundamentada pela

necessidade de adquirir uma perspectiva suplementar e qualificada sobre o processo de capacitação dos estudantes na área de Tecnologia, por meio da disciplina de TIAU.

Com a amostra definida, foi realizada uma pesquisa de campo com os estudantes de Secretariado. A pesquisa de campo consiste “na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes para analisá-los” (Marconi; Lakatos, 2017). Esta abordagem foi considerada devido a necessidade de capturar as experiências e percepções dos estudantes.

Neste cenário, paralelamente, foi conduzido um estudo de caso único, mediante entrevista com um docente do curso. Levando em consideração os diferentes tipos de amostra, os métodos empregados para a coleta de dados foram segmentados em duas fases distintas: a primeira consistiu na aplicação de questionários aos estudantes, enquanto a segunda envolveu a realização de entrevistas com o docente.

Para Marconi e Lakatos (2017), um questionário é uma ferramenta usada para coletar informações, composta por uma sequência organizada de perguntas que são respondidas por escrito, sem a necessidade da presença de um entrevistador. Este método foi utilizado no estudo com o intuito de avaliar a percepção dos estudantes da graduação em Secretariado Executivo quanto a contribuição da universidade na capacitação tecnológica do curso.

Para a realização da coleta de dados, foi adotada a ferramenta Google Formulários, a qual evidenciou eficácia na obtenção de dados quantitativos. O questionário, por sua vez, consistiu em dez questões fechadas, contendo cinco opções de resposta dispostas em formato de escala. Essa estrutura foi cuidadosamente planejada com o propósito de extrair informações pertinentes da amostra.

A coordenação do curso de Secretariado Executivo (2024) comunicou por meio de correio eletrônico que havia um total de 358 alunos matriculados no semestre de 2023.1, momento em que a pesquisa estava em curso. Levando em consideração que aproximadamente 60 estudantes ingressam no curso a cada período, uma amostra de 120 alunos foi selecionada a partir desse contingente total.

Assim, a quantidade de alunos considerados para a população (N) foi estabelecida em 238 estudantes, desconsiderando os alunos do primeiro e segundo semestre. Os valores para a população conhecida (p) e desconhecida (q) foram calculados como 0,5. O nível de confiança crítico (v) foi estabelecido em 95%, com uma margem de erro (e) aceitável para pesquisas desse tipo de 5%.

Diante dessas considerações, o tamanho da amostra foi definido como 120, sendo coletadas 122 respostas, superando o número planejado. Isso proporcionou uma quantidade

satisfatória de dados para a realização da análise e interpretação dos resultados obtidos. Os dados serão examinados em detalhes nas próximas etapas da pesquisa.

O formulário ficou aberto para preenchimento no período de 6 a 18 de fevereiro, totalizando 12 dias de disponibilidade. A divulgação foi realizada por meio do email institucional da Coordenação do Curso de Secretariado Executivo e grupos de WhatsApp dos discentes de Secretariado Executivo da UFPE. Paralelamente, foi realizado um trabalho de divulgação em sala de aula, no qual os alunos foram convidados a participar da pesquisa.

A segunda parte da coleta de dados foi realizada por meio de entrevista, que é definida como “um encontro entre duas pessoas, de que uma delas, mediante conversação, obtenha informações a respeito de determinado assunto” (Marconi; Lakatos, 2017). O profissional foi convidado a expor sua opinião sobre alguns aspectos essenciais sobre a capacitação dos estudantes de Secretariado em tecnologia com o objetivo de analisar a sua visão a partir da sua própria experiência.

A análise dos resultados foi feita através de análise descritiva dos dados coletados, utilizando gráficos que visam ilustrar os resultados do questionário. Além disso, foi realizada uma interpretação dos resultados, entendido como um meio de relacionar o assunto estudado com outros fatores (Marconi; Lakatos, 2017). Juntos, os métodos qualitativos e quantitativos serviram para analisar o assunto estudado sob diferentes perspectivas, oferecendo uma visão ampla sobre o tema abordado.

No entanto, é crucial ressaltar que houve algumas limitações associadas à coleta de dados, uma vez que os estudantes que não tinham familiaridade com a ferramenta de Automação Robótica de Processos (RPA) não foram filtrados e, ainda assim, participaram da pesquisa. A inclusão dessas respostas pode resultar em conclusões que se distanciam da realidade devido à opinião desprovida de fundamentação sobre o tema.

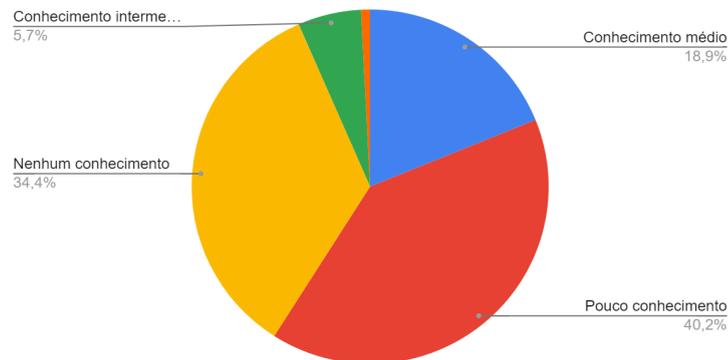
Os resultados obtidos por meio do questionário online e da entrevista serão expostos na seção seguinte.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Resultados do questionário online

Inicialmente, com o propósito de ter uma noção sobre o nível de familiaridade dos estudantes com as ferramentas de Automação Robótica de Processos (RPA), os discentes foram indagados sobre o nível de conhecimento que eles possuíam em ferramentas deste tipo.

Figura 3 - Qual é o seu nível de conhecimento atual sobre Automação Robótica de Processos (RPA)?

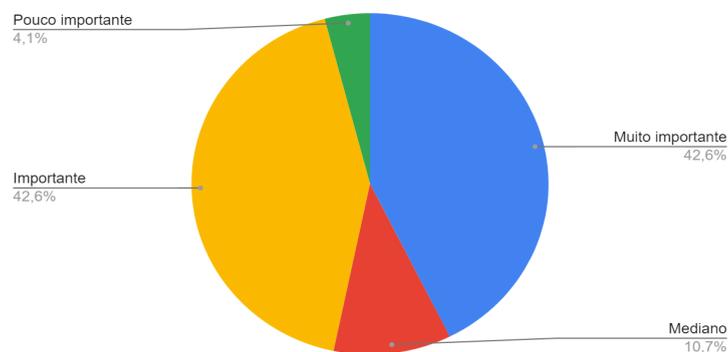


Fonte: dados da pesquisa, 2024

Os resultados indicaram que a maioria dos estudantes (74,6%) possuíam pouco ou nenhum conhecimento sobre RPA, enquanto 18,9% relataram ter um conhecimento médio sobre o assunto. Apenas 5,7% afirmaram possuir um conhecimento intermediário, e uma minoria de 0,8% dos participantes declarou ter um conhecimento avançado sobre RPA. Esses resultados revelam que a maioria dos estudantes possui pouco conhecimento sobre RPA e existem diversos fatores que podem contribuir para esse cenário, sendo que a universidade desempenha um papel fundamental neste processo.

Dando continuidade à investigação, foi introduzido o conceito da Automação Robótica de Processos (RPA), em seguida, questionou-se sobre a importância dessa tecnologia para a área de Secretariado Executivo.

Figura 4 - Qual é a importância da automação robótica de processos para a área de Secretariado Executivo?



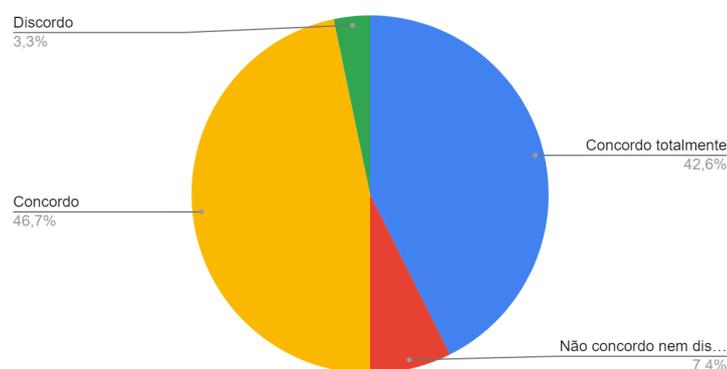
Fonte: dados da pesquisa, 2024

Dos participantes, 85,2% avaliaram a RPA como importante ou muito importante. Apenas 10,7% classificaram sua importância como mediana, enquanto somente 4,1%

consideraram a ferramenta como pouco importante. Os estudantes reconhecem amplamente o valor da RPA para otimizar tarefas administrativas e melhorar a eficiência operacional. Isso reflete uma conscientização sobre o cenário de trabalho cada vez mais digitalizado e tecnologicamente avançado, onde a capacidade de adaptação e o uso eficaz de ferramentas de automação podem representar um grande diferencial para o currículo destes profissionais.

O questionamento seguinte avaliou se os discentes acreditavam que a RPA poderia otimizar as atividades desempenhadas por um profissional de Secretariado Executivo.

Figura 5 - Você acredita que a automação robótica de processos pode otimizar as atividades desempenhadas por um profissional de Secretariado Executivo?



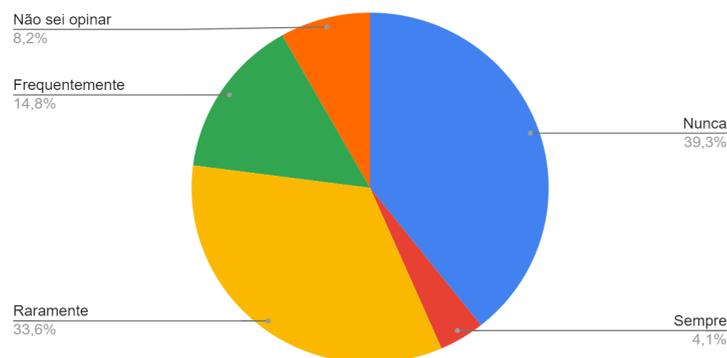
Fonte: dados da pesquisa, 2024

A maioria dos estudantes (89,3%) concordaram total ou parcialmente com esta afirmação, 7,4% responderam que não concordavam nem discordavam, enquanto 3,3% discordaram do que foi questionado. Esses achados corroboram a hipótese de que os estudantes de Secretariado reconhecem o potencial da RPA para aprimorar as atividades cotidianas.

Ao reconhecerem os benefícios da RPA, os estudantes podem estar mais inclinados a buscar oportunidades de aprendizado e desenvolvimento de habilidades relacionadas à automação de processos, preparando-se assim para os desafios e demandas de um mercado de trabalho cada vez mais digitalizado.

Posteriormente, com o propósito de avaliar se os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFPE adquiriram alguma experiência com ferramentas de RPA durante sua formação, os entrevistados foram questionados sobre seu contato com a Automação Robótica de Processos durante o curso de Secretariado Executivo na referida instituição, independentemente de ter ocorrido dentro do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, no qual a graduação está inserida..

Figura 6 - Você já teve contato com alguma ferramenta ou software de automação robótica de processos durante o seu curso na Universidade Federal de Pernambuco sendo no CCSA ou em outros Centros?



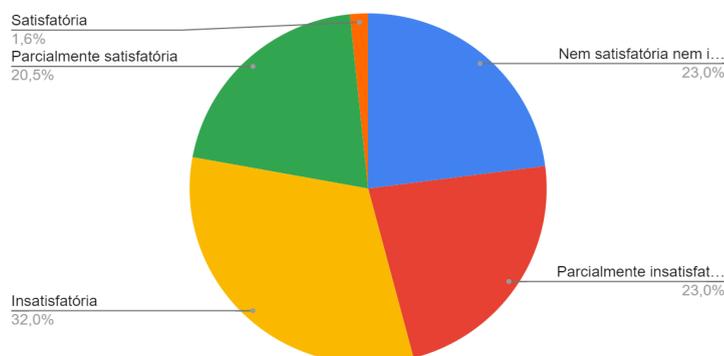
Fonte: dados da pesquisa, 2024

Dentre as respostas, 39,3% afirmaram nunca ter possuído contato prévio, 33,6% informaram que raramente tiveram contato com esta tecnologia, 14,8% dos respondentes afirmaram ter contato frequente com a ferramenta, 4,1% afirmaram sempre ter contato com RPA, enquanto 8,2% dos discentes não souberam opinar se já tiveram contato ou não.

Isso sugere que apesar dos estudantes conhecerem os benefícios e a importância da ferramenta, ela ainda é pouco explorada no contexto da UFPE. Essa constatação ressalta a importância da universidade estar alinhada com as tendências do mercado. Ao oferecer oportunidades de aprendizado, as universidades podem melhor preparar os estudantes para os desafios e demandas do mundo profissional moderno.

Posteriormente os estudantes avaliaram a contribuição da UFPE na formação de competências tecnológicas específicas para o curso de Secretariado Executivo.

Figura 7 - Como você avalia a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas específicas para o curso de Secretariado Executivo?



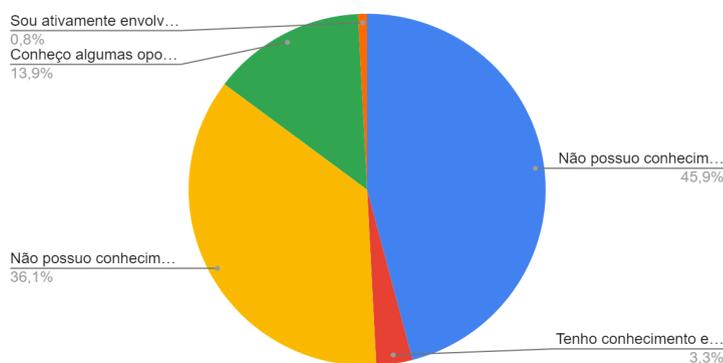
Fonte: dados da pesquisa, 2024

Mais da metade dos estudantes (55%) avaliaram a contribuição como insatisfatória ou parcialmente insatisfatória. Apesar disso, 22,1% responderam que a capacitação era satisfatória ou parcialmente satisfatória, enquanto outros 23% avaliaram como não sendo nem satisfatória nem insatisfatória.

Esses resultados sugerem uma necessidade de melhorias na abordagem da universidade em relação à formação de competências tecnológicas específicas para os estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, de forma a contribuir de maneira mais significativa para a formação destes profissionais. Ao desenvolver uma base sólida de aprendizagem durante a graduação, estes profissionais possuem chances de desempenhar sua profissão de maneira eficaz, contribuindo significativamente para o avanço e aprimoramento do campo de atuação, bem como para o alcance dos objetivos organizacionais.

A seguir, os participantes foram questionados sobre o conhecimento de oportunidades de capacitação tecnológica na UFPE.

Figura 8 - Você possui conhecimentos sobre oportunidades dentro da Universidade para desenvolver suas habilidades em tecnologia?



Fonte: dados da pesquisa, 2024

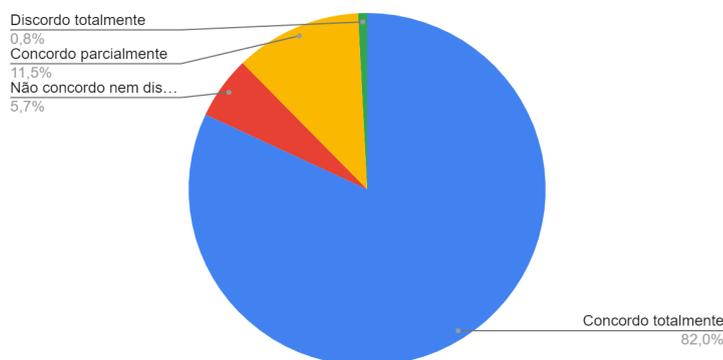
A maioria dos discentes (45,9%) afirmaram não possuir conhecimento sobre oportunidades mas tinham interesse conhecê-las, 36,1% responderam que não tinham conhecimento, 13,9% afirmaram conhecer algumas oportunidades, nunca participaram, 3,3% afirmaram ter conhecimento e participação e somente 0,8% responderam ser ativamente envolvidos neste tipo de oportunidade.

Este resultado expressa que apesar da maior parte dos estudantes não participarem de atividades de capacitação em tecnologia na universidade, muitos deles estão abertos a esta experiência. Com isso, é preciso analisar quais fatores dificultam a conexão entre estes

estudantes e as oportunidades de especialização existentes na universidade, considerando hipóteses como a divulgação eficaz, para que assim estes estudantes estejam cada vez mais conectados a estas oportunidades.

Ao final do formulário, os discentes foram convidados a opinar se a Universidade poderia oferecer mais possibilidades de desenvolvimento profissional em tecnologia, incluindo a área de Automação Robótica de Processos.

Figura 9 - Na sua opinião, a Universidade Federal de Pernambuco poderia oferecer mais possibilidades de desenvolvimento profissional em Tecnologia incluindo a área de Automação Robótica de Processos para os estudantes de Secretariado Executivo?



Fonte: dados pesquisa, 2024

Mais de 90% dos participantes (93,5%) concordaram total ou parcialmente com a afirmação, enquanto 5,7% dos participantes não concordaram nem discordaram, e apenas 0,8% discordaram totalmente da afirmação.

Os resultados obtidos evidenciam um interesse por parte dos estudantes entrevistados em obter mais oportunidades de desenvolvimento profissional em tecnologia, incluindo especificamente a área de RPA. Essa conclusão ressalta a importância de iniciativas adicionais, tais como a oferta de cursos, disciplinas e programas de extensão pela universidade, ou ainda uma maior divulgação das oportunidades já existentes, com o intuito de ampliar a capacitação tecnológica no âmbito do curso de Secretariado Executivo.

A partir dos resultados expostos, é possível analisar que a maior parte dos estudantes que participaram da pesquisa não possuíam um conhecimento aprofundado sobre a RPA. Apesar disso, após uma breve introdução ao tema, eles concordaram que essas ferramentas podem trazer benefícios para a atuação profissional como Secretários Executivos, reconhecendo o valor da sistematização dos processos no curso em que estão se graduando.

Além disso, os resultados evidenciam que, são poucos os estudantes que participam ativamente de atividades relacionadas à capacitação em tecnologia, e uma grande parcela deles não possuem conhecimento sobre estas oportunidades. Apesar disso, a maioria demonstra interesse em conhecer e participar de atividades de capacitação profissional na área de tecnologia, que incluem a especialização na área de RPA.

Esses resultados demonstram um forte interesse por parte dos estudantes não apenas nas ferramentas de RPA, mas também na área de tecnologia de maneira geral. Diante disso, é fundamental sugerir aos responsáveis pela manutenção do curso a possibilidade de aprimorar a abordagem da universidade no que se refere à formação de competências tecnológicas desses estudantes, visando prepará-los adequadamente para o mercado de trabalho.

Paralelamente, é imprescindível enfatizar a necessidade de implementar ações complementares além das oportunidades já disponíveis. Um exemplo concreto seria a instituição de novos cursos, disciplinas e programas de extensão que se baseiem nas ferramentas que estão em alta no mercado, visando assim integrar a capacitação em tecnologia em toda a estrutura da universidade.

Portanto, os resultados indicam que há espaço para ampliar a integração de tecnologia na graduação em Secretariado, incorporando as ferramentas mais atualizadas do mercado ao currículo do curso. A Automação Robótica de Processos, como uma dessas tecnologias, tem o potencial de proporcionar benefícios significativos para a prática profissional e pode aprimorar a relevância do curso tanto no âmbito acadêmico quanto no profissional.

4.2. Análise de resultados da entrevista com docente

A segunda parte da pesquisa consiste na análise dos dados qualitativos obtidos por meio da entrevista realizada. Os resultados desta etapa serão apresentados a seguir, abrangendo os principais tópicos. Ressalta-se que, ao longo da exposição dos resultados, será adotada uma referência ilustrativa ao entrevistado, utilizando o pronome masculino, enquanto sua identidade real é mantida em sigilo, em conformidade com os princípios éticos da proteção de dados.

Inicialmente, o docente foi questionado se ele já ministrou alguma aula sobre a RPA na disciplina de TIAU. Em parte de sua resposta, ele afirmou que: “então, nós acabamos abordando em sala de aula ferramentas que direta ou indiretamente dão esse suporte na área de gestão processual, tendo em vista que a própria forma de utilizar é sistemática e estes processos são realizados de forma automática em muitas vezes”. Ele ressaltou que seu

objetivo principal é trazer as principais ferramentas de tecnologia para que os estudantes possam ter uma familiaridade prévia para o mercado de trabalho.

Um outro questionamento abordou sobre qual seria o papel da Automação Robótica de Processos na preparação dos estudantes de Secretariado Executivo para os desafios tecnológicos do mercado de trabalho. Em resposta, o docente citou que “a automação está cada vez mais presente nas profissões como um todo”, ressaltando a importância da abordagem desta tecnologia em sala de aula, mesmo que não seja com esta terminologia e de maneira aprofundada.

Prosseguindo, o docente foi indagado se ele possuía aparatos suficientes para ministrar a disciplina de TIAU de maneira satisfatória para os estudantes. Ele afirmou que “temos a possibilidade de usar o laboratório, mas as ferramentas disponíveis nas máquinas são limitantes e não são suficientes para o que se precisa” e que a estrutura como um todo seria um tópico que talvez pudesse ser ampliado.

Mais adiante, o entrevistado foi indagado sobre as principais dificuldades enfrentadas ao lecionar a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual. Em sua resposta, ele respondeu que: “minha principal dificuldade foi poder trazer as ferramentas que abordamos de forma mais prática,”. Apesar disso, o docente expressou a esperança de que, em oportunidades futuras, essa abordagem seja viabilizada de alguma maneira.

Em outro momento, o profissional foi questionado se ele possuía conhecimento sobre oportunidades de profissionalização na área de tecnologia externas à disciplina, dentro do contexto da Universidade Federal de Pernambuco e ele tinha o hábito de repassar estas oportunidades extracurriculares para os estudantes da disciplina. O entrevistado respondeu que não tinha ciência sobre muitas oportunidades e que não havia refletido sobre este assunto. Entretanto, o docente reforçou que é algo que pode ser pensado para próximas turmas.

Ademais, o docente foi questionado sobre como a Universidade Federal de Pernambuco poderia oferecer suporte adicional aos docentes para promover uma abordagem mais eficaz no ensino de temas relacionados à tecnologia, incluindo a automação robótica de processos. Foi respondido que existem na universidade diversos departamentos como o de informática e o de engenharia com pessoas qualificadas para desenvolver ainda mais projetos de extensão nesta área em específico. O docente ressaltou que a Universidade dispõe de todos os meios e recursos necessários para realizar este suporte adicional.

Por fim, o entrevistado foi questionado sobre o seu papel como docente na atualização contínua para acompanhar as rápidas mudanças na área de tecnologia, incluindo a Automação Robótica de Processos, e como isso influencia a qualidade do ensino oferecido aos estudantes.

O profissional respondeu que a tecnologia está cada vez mais presente no mercado e na academia, tendo em vista que o cenário acadêmico é onde se realiza a preparação dos profissionais para ambiente laboral.

Ele enfatizou que, apesar da presença dos aspectos tradicionais, é fundamental que os recursos tecnológicos estejam mais integrados à academia. O profissional afirmou que, na condição de docente, é incumbência sua manter-se constantemente atualizado em termos de formação, a fim de oferecer aos estudantes o que há de mais recente e moderno.

Os trechos da entrevista revelam que o docente busca incorporar as principais ferramentas de tecnologia ao ambiente da sala de aula, reconhecendo a importância da prática no processo de aprendizagem. Embora a Automação Robótica de Processos não seja abordada em detalhes, fica evidente que muitas outras tecnologias compartilham princípios semelhantes de automação de processos. Isso demonstra que apesar das dificuldades estruturais abordadas pelo entrevistado que limitam a execução de atividades práticas ele demonstra comprometimento em preparar seus alunos para os desafios do mundo profissional.

Apesar disto, o docente afirmou não possuir conhecimento sobre oportunidades de capacitação externas à disciplina que podem ser repassadas aos estudantes, que pode ser gerado por uma falta de divulgação por parte da coordenação do curso. Ele ressalta a importância da oferta de mais cursos e projetos de extensão para os alunos, incluindo os estudantes de Secretariado.

Adicionalmente, ele enfatizou seu papel fundamental como professor em permanecer atualizado sobre as demandas do mercado de trabalho, a fim de integrá-las à sala de aula. Essa reflexão ressalta a importância de uma colaboração mais estreita entre a instituição e os docentes para assegurar que os estudantes tenham acesso a oportunidades de desenvolvimento profissional e estejam adequadamente preparados para os desafios futuros.

Diante do exposto, a entrevista evidencia o comprometimento do docente com a melhoria contínua do processo de ensino, apesar dos desafios identificados. No entanto, existe uma certa limitação da universidade no que tange à utilização de ferramentas práticas em sala de aula. A falta de conhecimento prático pode dificultar o processo de aprendizagem dos estudantes, uma vez que a aplicação prática dos conceitos teóricos desempenha um papel crucial no desenvolvimento de habilidades profissionais e na preparação para o mercado de trabalho.

Existe, com isso, uma necessidade de garantir que os estudantes tenham acesso a recursos e oportunidades que os preparem adequadamente para o futuro profissional. Este diálogo contínuo entre o docente e a universidade são essenciais para promover um ambiente

educacional orientado para atender as demandas do mercado, capacitando os alunos a enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades em um mundo de constante mudança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como principal objetivo avaliar a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo com foco na Automação Robótica de Processos, analisada através da visão dos discentes e de um docente que já lecionou a disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual, responsável pela integração da tecnologia no curso.

Por meio da pesquisa, foi possível avaliar o currículo do curso, compreender a abordagem pedagógica e analisar a percepção dos estudantes quanto à capacitação tecnológica do curso. O questionário realizado com os discentes do curso e a entrevista realizada com um docente, permitiu identificar que são poucos os estudantes que possuem conhecimento intermediário ou avançado sobre a Automação Robótica de Processos, mesmo que considerem a ferramenta importante para a área de Secretariado Executivo.

Apesar disso, a maioria deles avaliam a contribuição da Universidade na capacitação tecnológica como parcialmente insatisfatória ou insatisfatória e desconhecem oportunidades de desenvolver suas habilidades em Tecnologia dentro da universidade. Estes fatores demonstram que existem pontos de melhoria tanto na comunicação e divulgação das oportunidades disponíveis, quanto na oferta de programas e recursos que atendam às necessidades dos estudantes em termos de desenvolvimento tecnológico.

A maior parte dos estudantes concordaram que a universidade poderia oferecer mais oportunidades de desenvolvimento profissional na área de tecnologia, incluindo a área de Automação Robótica de processos, tendo em vista que concordam em maioria que a RPA pode otimizar as atividades realizadas no cotidiano e pode proporcionar uma vantagem competitiva para estes profissionais.

Por outro lado, o profissional que participou da pesquisa abordou que embora não trate softwares de RPA em específico em sala de aula, são abordadas outras ferramentas que também estão em alta e partem do mesmo princípio de sistematização de atividades. Para ele, é importante que os estudantes possuam algum tipo de familiaridade com automação, tendo em vista que ela está mais presente nas profissões como um todo.

Ele ressaltou algumas dificuldades no tocante a estrutura e a abordagem de ferramentas na prática, além de ter afirmado não possuir conhecimento sobre oportunidades

de capacitação tecnológica na universidade. Entretanto ressaltou que a universidade dispõe de recursos e de profissionais qualificados para a criação de novos projetos com este objetivo. Por fim, ele ressaltou que seu papel enquanto docente está em sempre se manter atualizado em termos de formação para repassar o que tem de mais moderno para os estudantes.

Estes resultados ressaltam que existem lacunas na capacitação destes profissionais que podem implicar no seu desempenho e na sua competitividade no mercado de trabalho. Estas dificuldades estão ligadas a aplicação prática das ferramentas tecnológicas, além de uma possível desinformação relacionada a capacitação em tecnologia no âmbito da Universidade Federal de Pernambuco.

As limitações deste trabalho estiveram relacionadas às dificuldades encontradas para localizar estudos que abordassem a relação entre a utilização da RPA e a profissão de secretariado e questões que justifiquem este fator. Isso resalta que embora a automação esteja ganhando cada vez mais destaque, a ferramenta ainda é pouco explorada no ambiente acadêmico do curso de Secretariado Executivo.

Diante disso, fica como sugestão para pesquisas futuras identificar o motivo pelo qual a Automação Robótica de Processos (RPA) é pouco conhecida neste ambiente universitário, além de explorar como essa ferramenta é utilizada no mercado de trabalho. Um levantamento detalhado dos principais softwares de RPA empregados nas organizações seria de grande relevância para compreender o cenário e as demandas desta área.

Além disso, seria pertinente investigar o porque a RPA é pouco explorada no ambiente acadêmico da UFPE. Essas pesquisas podem fornecer insights valiosos para aprimorar os programas educacionais e as estratégias de ensino, além de orientar iniciativas para melhor integrar a RPA no currículo acadêmico e preparar os estudantes de forma mais eficaz para os desafios do mercado de trabalho contemporâneo.

Conclui-se, portanto que a medida em que o mundo avança em direção a um futuro onde a tecnologia é cada vez mais predominante, a falta de atualização nessa área pode reduzir a atratividade dos profissionais de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco para potenciais empregadores e limitar suas oportunidades de progressão na carreira.

É crucial reconhecer que a formação adequada não apenas os capacita a acompanhar os avanços tecnológicos, mas também os fortalece como profissionais e contribui para sua relevância e eficácia no ambiente de trabalho. Portanto, investir em programas de capacitação em tecnologia para estudantes de Secretariado é essencial para garantir sua adaptação e sucesso em um cenário empresarial em constante transformação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. R. F. **O secretário executivo e as tecnologias: aplicações possíveis no trabalho secretarial.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado) - Universidade Federal do Amapá, Macapá, 2021. Disponível em: <http://repositorio.unifap.br:80/jspui/handle/123456789/714>. Acesso em: 17 fev. 2024.

BRASIL. Resolução Nº 3, de 23 de Junho de 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 20 dez. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Projeto Pedagógico do Curso Da Graduação em Secretariado Executivo Da Ufpe – Bacharelado. Recife, PE: Ministério da Educação, out. 2016.

CUNIAL, F. A. S.; DOS SANTOS, J. R.; AMICI, T. T.; CAMUSSO, D.; FERNANDES, C. L. M. **Automação Robótica de Processos: Uma Proposta Aplicável À Área da Saúde.** *Revista Brasileira de Mecatrônica*, [S. l.], v. 4, n. 4, p. 65–81, 2022. Disponível em: <https://revistabrmecatronica.sp.senai.br/ojs/index.php/revistabrmecatronica/article/view/169>. Acesso em: 17 fev. 2024.

DUARTE, S. R. H. **Uso da tecnologia da informação na atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso com egressos da UFPB.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo Bilíngue) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/23081>. Acesso em: 7 ago. 2023.

ELLEN, D.; PEREIRA, Q. **As Ferramentas utilizadas pelo Profissional de Secretariado: Uma Evolução Tecnológica do papiro à “nuvem”.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/52064>. Acesso em: 20 dez. 2023.

FERNANDES, L. M. **Aplicação da Automação Robótica de Processos em Atividades Administrativas da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia da Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/229377>. Acesso em: 7 Ago. 2023.

FERRAZ, B. **Implementação da Automação Robótica de Processos e Redução de Erros nas Rotinas Fiscais.** 2020. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, 2020. Disponível em: <http://tede.fecap.br:8080/handle/123456789/838>. Acesso em: 18 Fev. 2024.

FLORES, T. A. V. F. V.; SILVA, G. C. **Secretariado Executivo: um estudo acerca da automatização das tarefas e do uso da gestão do conhecimento versus a utilização de sistemas de apoio gerencial por profissionais da área.** Secretariado Executivo em Revist@, [S. l.], v. 9, 2014. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4035>. Acesso em: 7 ago. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 41 p.

Índice de Inovação dos Estados 22. Observatório da Indústria do Sistema FIEC. Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://www.observatorio.ind.br/inteligencia-competitiva?conteudo=c1&sub=sc1>. Acesso em: 24 set. 2023.

LINARD, L. B. **A Influência Da Tecnologia na Atuação dos Estudantes e Profissionais de Secretariado Executivo.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, Fortaleza, 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/68869/1/2022_tcc_llinard.pdf. Acesso em: 24 SE. 2023.

LUNA, L. C. de. GUIMARÃES, G. L. O que Livros Didáticos de Matemática Propõem para a Aprendizagem de Amostragem? **SciELO Brasil**, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-4415v35n70a13>. Acesso em: 27 jan. 2024.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 8. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

MARIANO, .A. F. Automação Robótica de Processos: Uma Análise Sobre a Governança de RPA para Grandes Empresas. 2020. Dissertação (Mestrado em Gestão para a Competitividade) - Fundação Getulio Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Bela Vista, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/28870>. Acesso em: 18 fev 2024.

MULLER, R.; MAIA, F. L.; FROHLICH, S. MOURA, J. F. Secretariado Internacional: uma Investigação sobre o Trabalho Remoto durante a Pandemia da COVID-19. **Connection Scientific Journal**, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51146/csj.v4i3.54>. Acesso em: 20 dez. 2023.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet.** Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, R. O. de. **Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos graduandos em Secretariado Executivo.** 2018. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/41317>. Acesso em: 8 Ago. 2023.

MODERNO, O. B. S. **Automação robótica de processos: os determinantes e o processo de adoção nas organizações.** 2022. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-10112022-194126/en.php>. Acesso em: 18 Dez. 2023.

PEDRINHO, G. C.; DE CARVALHO, D. N.; TEIXEIRA, C. S.; LEZANA, Á. G. R. **Universidade e o ecossistema de inovação: revisão estruturada de literatura**. Dialnet, Florianópolis, v. 10, ISSN-e 2237-455, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7774806>. Acesso em: 18 fev. 2024.

PRACTIA. **RPA LATAM 20/21 INSIGHT**. 2021. Disponível em: <https://practiaglobal.com.br/wp-content/uploads/2021/01/RPA-insight-1.pdf>. Acesso em: 18 fev 2024.

PROETTI, S. **As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo**. Revista Lumen, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.32459/revistalumen.v2i4.60>. Acesso em: 27 Jan. 2024.

REZENDE, D.; ALCIDES. **Engenharia de software e sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

ROZA, R. H. **O papel das tecnologias da informação e comunicação na atual sociedade. Ciência Da Informação**, Revista IBICIT, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v49i1.4755>. Acesso em: 20 Dez. 2023.

SANTANA, J. S. **Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para a Assessoria Remota: Contribuições para Atuação do Profissional de Secretariado Executivo**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/33531>. Acesso em: 7 Ago. 2023.

SILVA, M. S. G. **Automação Robótica De Processos Aplicada À Governança Tributária De Uma Empresa Do Segmento De Varejo Farmacêutico**. 2023. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Finanças Empresariais) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://adelpha-api.mackenzie.br/server/api/core/bitstreams/5b4f2211-6a39-4d4f-a2f1-c002823913da/content>. Acesso em: 8 Ago. 2023.

Universidade Federal de Pernambuco. Projeto Pedagógico de Curso da Graduação em Secretariado Executivo da UFPE – Bacharelado. 2016.

VERAS, M. **Gestão da Tecnologia da Informação: sustentação e inovação para a transformação digital**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=x-aaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=tecnologia+da+informa%C3%A7%C3%A3o+conceito&ots=15xinCyII8&sig=tnbqb7RG G-FN8gWucQqEPMnvykg#v=onepage&q=tecnologia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20conceito&f=false>. Acesso em 20 Dez. 2023.

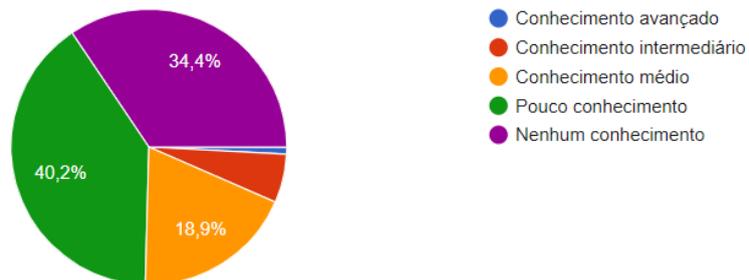
WAMSER, E. **A Secretária que faz**. Blumenau: Nova Letra, 2010.

ZEETANO CHAHAD, J. P. **O futuro do trabalho pós Covid-19**. Ciência & Trópico, [S. l.], v. 45, n. 1, 2021. DOI: 10.33148/cetropicov45n1(2021)art6. Disponível em: <https://fundaj.emnuvens.com.br/CIC/article/view/1988>. Acesso em: 18 fev. 2024.

APÊNDICE A - Dados do Questionário Online

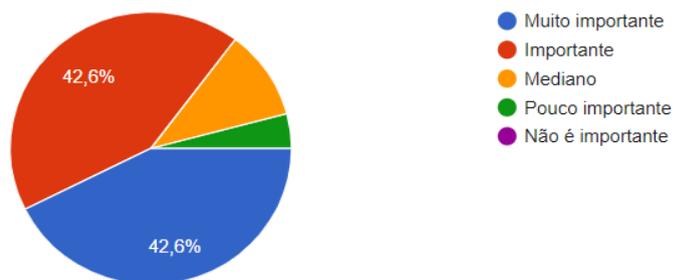
1. Qual é o seu nível de conhecimento atual sobre automação robótica de processos (RPA)?

122 respostas



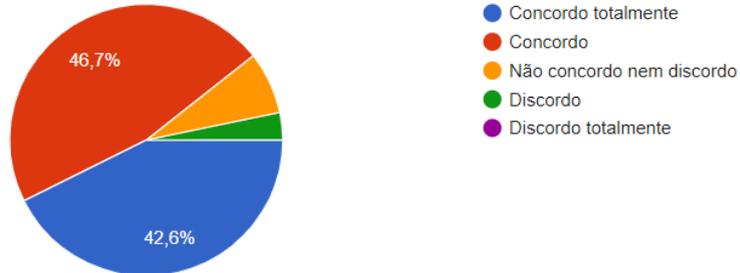
2. A automação robótica de processos (RPA) é utilizada para automatizar tarefas repetitivas no ambiente de trabalho, imitando atividades humanas. Seu objetivo é otimizar a eficiência, reduzir erros e liberar profissionais para tarefas mais complexas, melhorando a produtividade. Na sua opinião, qual é a importância da automação robótica de processos para a área de Secretariado Executivo?

122 respostas



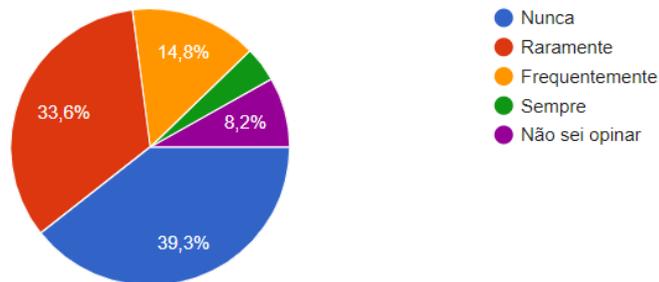
3. Você acredita que a automação robótica de processos pode otimizar as atividades desempenhadas por um profissional de Secretariado Executivo?

122 respostas



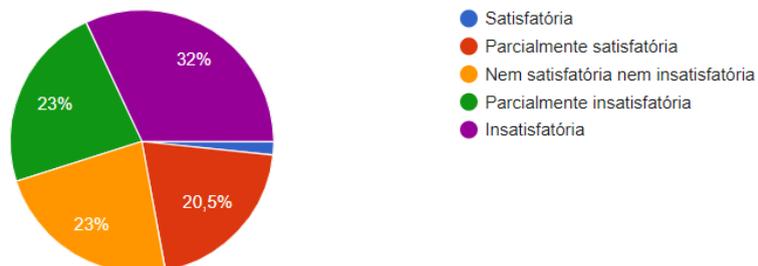
4. Você já teve contato com alguma ferramenta ou software de automação robótica de processos durante o seu curso na Universidade Federal de Pernambuco sendo no CCSA ou em outros Centros?

122 respostas



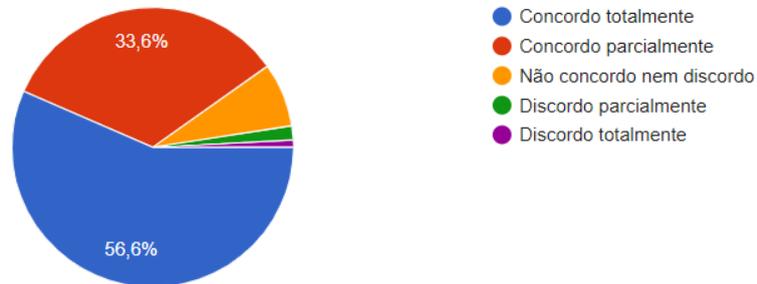
5. Como você avalia a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas específicas para o curso de Secretariado Executivo?

122 respostas



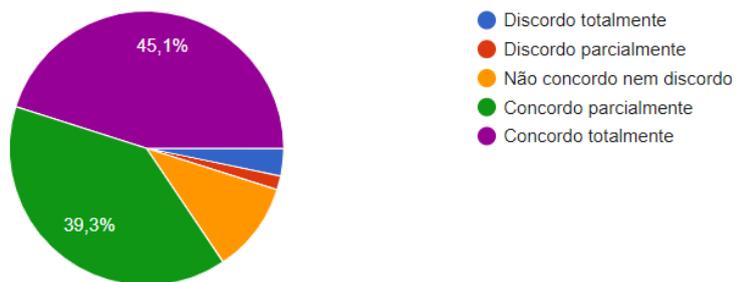
6. Você considera que Automação Robótica de Processos representa uma habilidade valiosa para o mercado de trabalho como Secretário(a) Executivo(a)?

122 respostas



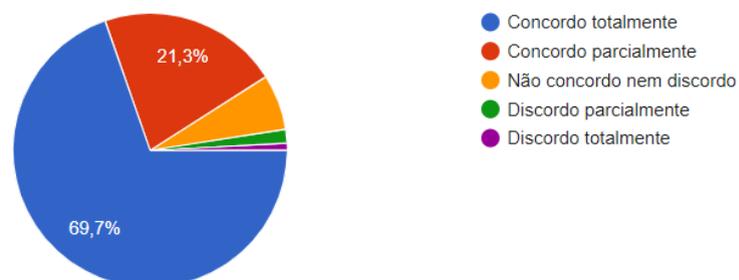
7. Você acredita que a automação robótica de processos pode proporcionar uma vantagem competitiva para profissionais de Secretariado Executivo no mercado de trabalho?

122 respostas



8. Você acredita que a introdução de novas disciplinas eletivas focadas em tecnologia, como automação robótica de processos, seria benéfica para a formação dos estudantes do curso de Secretariado Executivo?

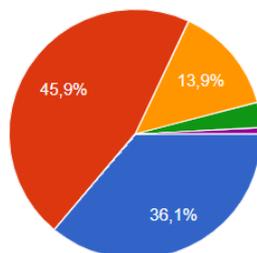
122 respostas



9. Você possui conhecimentos sobre oportunidades dentro da Universidade para desenvolver suas habilidades em tecnologia?



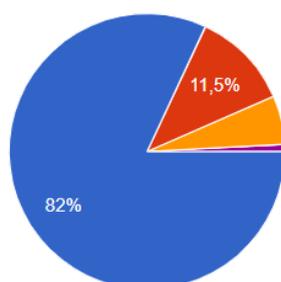
122 respostas



- Não possuo conhecimento sobre as oportunidades disponíveis na Univer...
- Não possuo conhecimento sobre as oportunidades, mas tenho interesse...
- Conheço algumas oportunidades, mas ainda não participei
- Tenho conhecimento e já participei de algumas oportunidades
- Sou ativamente envolvido(a) em oportunidades de desenvolvimento t...

10. Na sua opinião, a Universidade Federal de Pernambuco poderia oferecer mais possibilidades de desenvolvimento profissional em Tecnologia incluindo a área de Automação Robótica de Processos para os estudantes de Secretariado Executivo?

122 respostas



- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

APÊNDICE B - Dados da Entrevista com Docente

1. Você já ministrou alguma aula sobre a Automação Robótica de Processos ou outro tipo de Automação em Secretariado na disciplina de Tecnologia da Informação Aplicada e Usual?

R: O objetivo global da disciplina é poder trazer ferramentas de sistemas de informação nas diversas áreas comuns do secretariado executivo. O meu objetivo é trazer estas ferramentas para que os alunos possam estar aplicando ter algum tipo de familiaridade prévia para quando forem pro mercado, por mais que não seja possível aprofundar tanto. Mas dentro do contexto de RPA, a parte processual fala um pouco sobre tecnologias utilizadas para sistematizar processos. Então, nós acabamos abordando em sala de aula ferramentas que direta ou indiretamente dão esse suporte na área de gestão processual, tendo em vista que a própria forma de utilizar é sistemática e estes processos são realizados de forma automática muitas vezes.

2. Você acredita que o tema da Automação Robótica de Processos (RPA) deveria ser integrado no currículo do curso de Secretariado Executivo, dentro da disciplina de TIAU?

R: Talvez. Porque ao meu ver, mesmo que indiretamente as ferramentas utilizadas possuem estes princípios de automação. Estes princípios fazem parte da forma como estes softwares funcionam, por mais que não seja apresentado especificamente com esta tecnologia. Abordar RPA em específico talvez seria focar demais.

3. Na sua visão, qual é o papel da Automação Robótica de Processos na preparação dos estudantes de Secretariado Executivo para os desafios tecnológicos do mercado de trabalho?

R: A automação está cada vez mais presente nas profissões como um todo. Dentro do campo de gestão secretarial, é importante que os alunos possuam algum tipo de familiaridade devido às tendências do mercado, tendo em vista que estas ferramentas podem ser úteis para estes profissionais. Por mais que o tema de RPA não seja aprofundado, as próprias ferramentas em algum nível utilizam este conceito, e acabamos tendo na prática processos sistemáticos que estão atrelados a automação.

4. Você tem observado em sala de aula se os estudantes de Secretariado Executivo demonstram interesse em se aprofundar nos estudos sobre tecnologia?

R: Diante do que eu tenho solicitado eu percebo que eles atendem a este critério e possuem um desempenho satisfatório para o que eu espero. Falando como um todo, eles têm se esforçado e em alguns momentos alguns grupos se interessam em ir um pouco além e não se limitam exclusivamente ao que é proposto na bibliografia.

5. Na sua opinião, como a Universidade Federal de Pernambuco tem colaborado com a formação de competências tecnológicas específicas para os estudantes de Secretariado Executivo, considerando o cenário de automação robótica de processos?

R: Enquanto docente, percebo que algumas questões ainda podem ser amadurecidas. Externo ao que é proposto na disciplina, eu não percebi nada que possibilitasse ir além. Eu tentei dar aulas no laboratório de informática para usar alguns dos softwares na prática, mas eu percebi que não seria muito útil diante da quantidade de ferramentas que dispomos. Eu tento trazer uma abordagem mais ampla para a disciplina, mas é algo que fica a desejar é o que podemos utilizar de ferramentas e de recursos externos à própria sala de aula.

6. Você possui aparatos suficientes para ministrar a disciplina de TIAU de maneira satisfatória?

R: Em termos de conhecimento, como docente eu possuo uma bagagem acadêmica ampla porém a estrutura talvez possa ser melhorada. Temos a possibilidade de usar o laboratório, mas as ferramentas disponíveis nas máquinas são limitantes e não são suficientes para o que se precisa.

7. Quais são suas principais dificuldades ao ministrar esta disciplina?

R: Minha principal dificuldade foi poder trazer as ferramentas que abordamos de forma mais prática, com acesso no computador e trabalhando de uma forma mais direta e palpável. Mas em próximas oportunidades talvez seja possível

8. Você tem conhecimento sobre oportunidades de profissionalização na área de tecnologia dentro da Universidade? Você tem repassado estas oportunidades para os estudantes da disciplina?

R: Não tenho ciência. Em nenhum momento eu refleti sobre este assunto de oportunidades extracurriculares como extensão fora da disciplina. Mas é algo que pode ser pensado para próximas turmas.

9. Na sua percepção, de que forma a Universidade Federal de Pernambuco poderia oferecer suporte adicional aos discentes para promover uma abordagem mais eficaz no ensino de temas relacionados à automação robótica de processos?

R: Existem departamentos com pessoas qualificadas para desenvolver mais projetos de extensão nesta área em específico. A UFPE dispõe de todos os meios e recursos para realizar este suporte adicional.

10. Considerando o rápido avanço tecnológico, como você enxerga o papel do docente na atualização contínua para acompanhar as mudanças na área de tecnologia, onde podemos incluir a automação robótica de processos, e como isso influencia na qualidade do ensino oferecido aos estudantes?

R: A tecnologia está cada vez mais presente no mercado e na academia, já que a academia é uma preparação para o mercado. Por mais que existam os aspectos tradicionais, é necessário que os meios tecnológicos estejam mais presentes no cenário acadêmico, principalmente em uma disciplina com este propósito. Como professor, eu tenho o papel de estar sempre me atualizando em termos de formação e no que está em alta no contexto da área para trazer o que tem de mais atual e moderno para os estudantes.