

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

DANIELE CRISTINE LOPES DA SILVA
TAYNARA MARIA COSTA DOS SANTOS

**ETARISMO NO AMBIENTE SECRETARIAL DO TCE-PE: AS TECNOLOGIAS DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO POSSÍVEIS FERRAMENTAS DE EX-
CLUSÃO DE IDOSOS NO ÂMBITO TRABALHISTA.**

Recife

2024

DANIELE CRISTINE LOPES DA SILVA
TAYNARA MARIA COSTA DOS SANTOS

Etarismo no ambiente secretarial do tce-pe: as tecnologias da informação e comunicação como possíveis ferramentas de exclusão de idosos no âmbito trabalhista.

Artigo apresentado à Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal.

Recife

2024

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Daniele cristine Lopes da.

ETARISMO NO AMBIENTE SECRETARIAL DO TCE-PE: AS
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO POSSÍVEIS
FERRAMENTAS DE EXCLUSÃO DE IDOSOS NO ÂMBITO
TRABALHISTA. / Daniele cristine Lopes da Silva, Taynara Maria Costa dos
Santos. - Recife, 2024.

35, tab.

Orientador(a): Maria Christianni Coutinho Marçal

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo -
Bacharelado, 2024.

1. Profissional de Secretariado. 2. Etarismo. 3. Idoso. 4. Tecnologia da
Informação e Comunicação (TIC). 5. Inclusão. I. Santos, Taynara Maria Costa dos
. II. Marçal, Maria Christianni Coutinho. (Orientação). III. Título.

300 CDD (22.ed.)

DANIELE CRISTINE LOPES DA SILVA
TAYNARA MARIA COSTA DOS SANTOS

Etarismo no ambiente secretarial do tce-pe: as tecnologias da informação e comunicação como possíveis ferramentas de exclusão de idosos no âmbito trabalhista.

Artigo apresentado à Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: 05/03/2024

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Profa. Dr. Ricardo Sérgio Gomes Vieira (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Prof. Ma. Elizabeth Fromentoux Braga (Examinadora Externa) Universidade Federal de Pernambuco Centro de Artes e Comunicação

RESUMO: O secretário Executivo é uma peça-chave dentro de uma organização devido às suas competências que englobam diversas áreas. Entretanto, alguns profissionais mais velhos podem estar sendo excluídos devido à falta de habilidades em gerir ferramentas digitais. Este estudo traz uma análise sobre a perspectiva do profissional idoso mediante a inclusão do mundo digital nas suas atividades cotidianas e uma reflexão acerca da possibilidade do etarismo no Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco. As entrevistas foram realizadas de forma voluntária, através de um roteiro semi estruturado, pelos servidores da instituição. Em relação à problemática, a análise foi inspirada em Bardin e obteve-se êxito. Para tal resultado de pesquisa, a abordagem selecionada foi a qualitativa, sendo pesquisado em detalhes suas experiências profissionais. Como resultados de pesquisa, foi observado que, em relação ao desempenho das funções mediante as novas tecnologias, as novas ferramentas, como a internet, facilitaram o envio de documentos e a comunicação. Além disso, apesar das preocupações com a discriminação etária, a maioria dos funcionários do Tribunal de Contas do Estado, relatou relações positivas entre colegas de diferentes idades. Os achados na busca por atualizações tecnológicas variaram, sendo observado alguns idosos buscando constantes melhorias, enquanto outros resistem à adoção plena das ferramentas digitais. Tal pesquisa sugere, ainda, para futuros pesquisadores, como consideração final, o aprofundamento no tema, visando obter mais informações no que diz respeito ao etarismo no ambiente secretarial.

PALAVRAS-CHAVES: Profissional de Secretariado; Etarismo; Idoso; Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC); Inclusão.

ABSTRACT: The Executive Secretary is a key figure within an organization due to their competencies spanning various areas. However, some older professionals may be excluded due to a lack of skills in managing digital tools. This study provides an analysis of the perspective of older professionals regarding the inclusion of the digital world in their daily activities and a reflection on the possibility of ageism at the Court of Accounts of the State of Pernambuco. Interviews were conducted voluntarily, using a semi-structured script, by institution employees. Regarding the issue, the analysis was inspired by Bardin and was successful. For this research result, the selected approach was qualitative, delving into their professional experiences in detail. As research findings, it was observed that, regarding performance of tasks using new technologies, new tools like the internet facilitated document sending and communication. Additionally, despite concerns about age discrimination, the majority of employees at the Court of Accounts of the State reported positive relationships among colleagues of different ages. Findings on the search for technological updates varied, with some older individuals seeking continuous improvement, while others resist fully adopting digital tools. This research suggests, as a final consideration for future researchers, further exploration of the topic to obtain more information regarding ageism in the secretarial environment.

KEYWORDS: Secretarial Professional; Ageism; Elderly; Information and Communication Technology (ICT); Inclusion.

1. INTRODUÇÃO

Desde a chegada das TIC'S - Tecnologia da informação e comunicação, a sociedade passou por variadas transformações. Amostra disso, foi quando Chiavenato (2003, p. 579) afirmou que “a tecnologia da informação invade a vida das organizações e das pessoas, provocando profundas transformações”. Trabalhos que antes eram feitos apenas manualmente, estão sendo dinamizados por *softwares e hardwares* que possibilitam uma maior troca de informações com uma melhor comunicação. A facilidade da produção entra em evidência visando um maior ganho de produtividade e melhoria organizacional.

Não distante dessa realidade, a área secretarial também foi afetada por esses mecanismos, usufruindo da tecnologia para alavancar empreendimentos ou facilitar seus processos em atividades diárias. Contudo, apesar dessa grande rede de dados ter vindo a potencializar o desenvolvimento de funções realizadas pelo profissional de Secretariado Executivo, existe uma parcela mais velha na profissão que parece não acompanhar as modernidades tecnológicas, ficando “à margem” no ambiente de trabalho. Uma pesquisa realizada em 2020 pelo Sesc de São Paulo e pela Fundação Perseu Abramo descobriu que, apesar dos idosos acima de 60 anos terem dito que possuem conhecimento acerca do termo internet (63% em 2006 e 81% em 2020), apenas 19% dos idosos fazem uso efetivo da rede. Ainda segundo a pesquisa, 72% da população da terceira idade nunca usufruiu do uso de nenhum aplicativo e 62% nunca utilizou redes sociais.

Para aqueles que crescem na época digital, parece ser simples acompanhar e se identificar com essas novas ferramentas que estão surgindo, uma vez que as TIC'S não se mostram apenas na vida profissional, mas também se instalam no cotidiano pessoal, tal qual o WhatsApp. Entretanto, compreender e vivenciar essa nova realidade pode ser difícil para uma população mais velha. Somado a isso, parece existir um preconceito instaurado dentro do ambiente organizacional contra esse público que desestimula uma maior dedicação dos idosos em suas atividades.

Na área secretarial, o uso de alguns aplicativos especializados, como o Excel, que possibilita para o secretário uma melhor visualização e organização de informações institucionais em forma de gráfico, é encarado, muitas vezes, como uma ferramenta complexa para o público mais velho, exigindo um aprendizado mais demorado para o entendimento de suas funções, o que causa, em alguns casos, impaciência em funcionários mais jovens.

Prova disso, são alguns dados coletados da pesquisa desenvolvida pelo Sesc São Paulo e pela Fundação Perseu (2020), onde relatam a dificuldade de idosos em utilizar as tecnologias, além de se sentirem excluídos. Uma das entrevistadas, como fonte de resultado, afirma a questão ao declarar que “já percebeu muitos olhares de impaciência, que pareciam querer corrigir algo”, reforçando a problemática citada.

Diante do cenário digital, existe a possibilidade de que haja uma exclusão de secretários executivos mais velhos nas organizações devido à diferença de habilidades tecnológicas, (o que poderia resultar no fenômeno conhecido como etarismo), causando o afastamento de pessoas idosas do mercado de trabalho.

O objetivo geral da pesquisa é analisar os usos das TICS no ambiente secretarial do TCE-PE e investigar se essas tecnologias podem se tornar ferramentas de exclusão contra os idosos no âmbito trabalhista.

Os objetivos específicos da pesquisa são (1) Identificar o uso das TICS no ambiente de trabalho secretarial; (2) Analisar no ambiente de trabalho se a integração dessas novas tecnologias contribuiu para o fenômeno do Etarismo nas organizações do Tribunal de Contas de Estado de Pernambuco e (3) Avaliar a experiência profissional dos idosos mediante a política organizacional do Tribunal de Contas de Pernambuco que proporciona treinamentos sobre o uso das ferramentas tecnológicas utilizadas no ambiente.

A pesquisa se justifica, primeiramente, por destacar que o envelhecimento da população é um fenômeno global e inevitável, prova disso é que segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU), a população mundial com idade superior a 60 anos deve chegar a 2 milhões de pessoas até 2050. Logo, com esse aumento de idosos no mercado de trabalho e da perspectiva de vida, implica diretamente em desafios expressivos de como garantir a igualdade de oportunidades e inclusão. Em contrapartida, o avanço das tecnologias está acontecendo de forma volátil, o que pode levantar barreiras para a desigualdade dos idosos. De acordo com dados de uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o principal motivo de 66,1% dos idosos não utilizarem a internet se dá ao fato de não terem o conhecimento de como utilizá-la. Esta exclusão digital pode ser considerada um dos principais empecilhos que possa gerar um entrave a participação de forma ativa de secretários idosos, visto que é imprescindível saber usar as tecnologias para desenvolver as demandas de trabalho de forma otimizada e eficaz. No entanto, é importante ressaltar a existência de estereótipos

negativos destes profissionais, fazendo alusões a idade, produtividade, adaptabilidade e limitação da capacidade de usar as tecnologias. Citações como estas prejudicam e limitam o idoso com oportunidades de emprego, além de resultar na discriminação etária no ambiente de trabalho.

O presente trabalho vem evidenciar como as TICS transformaram o ambiente secretarial e como os idosos, mediante todo um conhecimento técnico sobre a profissão, podem estar sendo esquecidos diante da “propagação” de todo sistema tecnológico de informação. A problemática pode, ainda, ir mais fundo no tema: As ferramentas tecnológicas oferecidas para auxiliar o trabalho secretarial na sociedade podem ser transformadas em pilares de exclusão da população idosa?

Para tal resultado de pesquisa, a abordagem selecionada tem como caráter qualitativo, uma vez que ela possibilita uma melhor compreensão sobre os relatos dos entrevistados. Além disso, o estudo foi realizado por meio da pesquisa bibliográfica, uma vez que foi inspirado em teses, artigos e livros para um melhor entendimento sobre o tema.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS NOVAS TECNOLOGIAS NO AMBIENTE SECRETARIAL

Segundo Sabino e Rocha (2004), foi durante a sociedade egípcia que surgiu o primeiro secretário, o escriba. Este tipo de profissional, além de auxiliar diretamente seu supervisor, possuía conhecimentos em diferentes áreas de trabalho da época, como processos administrativos, mecânica e agrimensura. Tal fato, já evidenciava a importância do secretário como um dos agentes principais dentro de um sistema hierárquico, destacando, mesmo sem aprofundamento técnico na época, sua habilidade em lidar com diferentes tipos de situações que exigiam uma capacidade multidisciplinar. Com o passar do tempo, a profissão foi ganhando espaço, obrigando o secretário a se adaptar às mudanças que ocorreram até os dias de hoje, incluindo a chegada da tecnologia.

A profissão de secretária da década de 80 com o surgimento e difusão do computador pessoal e do desenvolvimento de sistemas operacionais que proporcionaram interfaces gráficas, troca de arquivos e informações entre secretários, proporcionou uma transformação digital sig-

nificativa no ambiente de trabalho. Nos anos de 1990, com a chegada da internet, e das modificações de fax para impressora, máquinas de datilografar para o computador e anotações em agenda física para aplicativos de agendamentos on-line, como, por exemplo, o *Google* agenda, a produtividade melhorou significativamente (FERNANDES; SOUZA, 2012). Não apenas como um sistema atuante em uma área específica, na perspectiva de Fanzeres e Lima (2018), o século XXI se firmou sendo conhecido como o século da informação e globalização: o secretário deixa de ser apenas um trabalhador mecanizado para se tornar um agente de resultado e de mudança, com análises estratégicas e competências que ampliam sua atuação básica. Com a inserção das novas tecnologias de informação e comunicação, ferramentas digitais começam a andar lado a lado com o secretário, exigindo, e destacando, suas habilidades para otimizar suas tarefas cotidianas.

A forma como as organizações selecionam seus funcionários também sofreu alteração graças ao avanço da tecnologia. Almeida, Rogel e Shimoura (2010) afirmam que as empresas se tornaram cada vez mais rigorosas com sua seleção de profissionais através de processos seletivos, incluindo também os profissionais de secretariado executivo. De acordo com Aleluia, Costa & Lobato (2013), apesar de existir um novo padrão de perfil, o progresso em andamento, considerando dinamismo mercadológico atual, requer indivíduos cada vez mais aptos e qualificados, inclusive para o campo secretarial. Com a disputa por lucros cada vez mais acirrada, a forma como o profissional de secretário usufrui da tecnologia para aprimorar seu ambiente de trabalho também entra em foco, destacando-o como um agente principal na organização, e exigindo cada vez mais de sua profissão.

É nítido que à medida que essas tecnologias tomam espaço, o secretário precisa estar preparado para adaptar-se a manusear o novo. Contudo, o profissional, enquanto funcionário, não é o único atento a essas transformações. Ao passo que o campo tecnológico secretarial evolui, as empresas também precisam estar atentas às novas tecnologias para implementar nas organizações, visando otimizar as tarefas, proporcionar uma comunicação hierárquica mais fluida, além da comunicação ágil com os clientes. Para isso, o secretário, enquanto empreendedor, também precisa estar atento mediante o novo cenário digital, atuando como agente de resultados, qualidade, até agente de mudança (NEIVA; D'ELIA, 2014), usufruindo de habilidades técnicas e da criatividade para o uso das ferramentas digitais a seu favor. Como forma de assumir esse diagnóstico, os gestores, segundo Restier (2013) assumem a responsabilidade de avaliar a adequação dos recursos tecnológicos disponíveis.

À proporção que os secretários transitam para ambientes cada vez mais digitais, a implementação de medidas rigorosas de segurança, como por exemplo, a criptografia e a autenticação de dois fatores, é vital para garantir a integridade das informações e proteger dados sensíveis.

Para uma maior clareza de entendimento, a tabela abaixo apresenta algumas das novas ferramentas digitais que o profissional de secretariado necessita saber manusear.

Ferramentas	Para que serve?
<i>Trello</i>	Gerenciamento de planejamentos das tarefas, podendo ser usado por mais de uma pessoa.
<i>Google forms</i>	Formulário que permite colher informações em tempo real de forma eficiente.
<i>Google docs</i>	Permite criar e editar documentos, tais como ofício, ata de reunião e declaração, além de compartilhar com outras pessoas para editarem em equipe.
<i>Google agenda</i>	Auxilia na organização e confirmação dos agendamentos.
<i>WhatsApp Business</i>	Ferramenta fundamental para a comunicação organizacional ágil e eficaz.
<i>Jamboard</i>	Auxilia no planejamento de eventos, <i>feedback</i> e reuniões.
<i>Microsoft Excel</i>	Contribui com a organização e otimização e controle de tarefas por meio de planilhas.

<i>Google planilhas</i>	Possui armazenamento automático no <i>google drive</i> o que evita a perda de informações caso, por exemplo, o computador descarregue. Além de possuir funções semelhantes às do <i>Microsoft Excel</i> . Tais como, gerenciamento de planilhas.
<i>Google Drive</i>	Permite o armazenamento em nuvem, podendo ser acessado de forma online. Além de poder criar várias pastas, para melhor organização dos documentos.
<i>Google Maps</i>	Auxilia no mapeamento para definir a melhor rota ao planejar viagens ou reuniões externas.
<i>Google Chat</i>	Comunicação empresarial em tempo real.
<i>Google Meet</i>	Proporciona reuniões em tempo real, além de inserir legendas, falar pelo bate-papo e gravar.
<i>Google contatos</i>	Ajuda o secretário a manter os contatos profissionais organizados.
<i>Zoom</i>	Outra opção para ferramentas de reunião online.
E-mail	Auxilia no envio e recebimento de mensagens, contribuindo na gestão da informação e comunicação institucional.

<i>Microsoft Word</i>	Semelhante ao do <i>docs</i> , o <i>Word</i> irá proporcionar edições de textos, porém o armazenamento não é diretamente na nuvem, pois primeiro, precisa salvar no aparelho, para depois enviar ao drive.
<i>Google Authenticator</i>	Utilizado para fazer a confirmação em 2 etapas.
Digitalizado de documentos	Permite digitalizar documentos físicos para o digital.
Conversão de documentos para <i>PDF</i>	Converte documentos ou fotos de em outro formato para <i>PDF</i> , onde ninguém poderá editar, proporcionando assim segurança na hora do envio.
<i>Adobe</i>	Permite fazer assinatura digital, juntar e editar arquivos.

Fonte: elaborada pelas próprias autoras.

2.2 AS TICS E O FENÔMENO DO ETARISMO NO AMBIENTE SECRETARIAL

Diante da constante evolução tecnológica, as TICS - Tecnologia da Informação e Comunicação, surgem como um conjunto de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas. De acordo com os números da Associação Brasileira da Distribuição de Tecnologia da Informação (Abradisti), a distribuição de TICS em 2020, teve um significativo crescimento de 13%, tal fato destaca a crescente demanda por soluções no âmbito organizacional, e a sua importância dentro do contexto tecnológico atual. Tal realidade também reflete na área secretarial,

as TICS passaram a desempenhar um papel crucial nas organizações, na medida que introduziram novas maneiras de aprimorar e otimizar processos, resultando no aumento da eficiência, e permitindo o acesso a informações em níveis estratégicos (REZENDE; ABREU, 2008).

Contudo, é evidente que esse universo de domínio tecnológico se faz mais presente em uma parcela mais jovem, por estarem em constante uso com o meio digital, sendo mais fácil o domínio e aplicação dessas novas tecnologias. Em contrapartida, a geração mais velha mostra mais dificuldade no uso dessas ferramentas, com um dos fatores estarem ligados a democratização do acesso às informações, gerando uma segregação em relação às TICS (Maciel, Pessin, e Tenório, 2012)

Além disso, Wurtele (2009 *apud* Pimentel et al, 2016) afirma que a percepção dos jovens em relação aos idosos ainda é frequentemente considerada de forma desfavorável. O fácil acesso à tecnologia e à informação, pode levar com que o conhecimento da população mais velha seja um ato pouco comum e muito pouco valorizado (PIMENTEL; LOPES; FARIA, 2016), corroborando para um aumento discriminatório dessa população, o que pode resultar no fenômeno do etarismo.

Butler (1969 *apud* Macnicol, 2006, p. 7) define o etarismo como “[...] um processo de estereotipação sistemática e discriminação contra pessoas por elas serem velhas”. Fazendo um paralelo, a página virtual verifact vai mais além quando diz que "O etarismo é prejudicial não apenas para as pessoas idosas, mas também para a sociedade como um todo. Ele perpetua estereótipos negativos, impede a participação ativa e produtiva das pessoas mais velhas e contribui para a exclusão social e o isolamento." Fazendo a junção dessas definições, o etarismo não só discrimina as pessoas idosas, mas também adocece uma sociedade que invés de incluir, opta por estereótipos, incentivando a exclusão de um grupo que ainda tem a acrescentar diante a experiência vivida no mundo laboral. Ramos et al. (2008) afirmam:

Estudos evidenciam que cada vez mais as pessoas idosas precisam ou querem se manter no mundo do trabalho, situação que parece se distanciar do previsto para pessoas nessa faixa etária, pois a sociedade, de forma geral, espera que elas se encaminhem para a aposentadoria e para o afastamento do mundo laboral (Ramos et al, 2008, p. 507).

A área secretarial também sofreu com essa afirmativa. O surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) trouxe um divisor de águas, marcando assim a forma de

como as tarefas são realizadas e na interação entre profissionais, principalmente com a pandemia da COVID-19. Por conta dela, processos de integração e uso dessas novas ferramentas sofreram uma aceleração, destacando as TICS no suporte às atividades secretariais no trabalho remoto e no modelo de trabalho home office. Contudo, para muitos casos dentro desse ambiente, se fez necessário a aplicação de treinamentos e cursos, ocorrendo, majoritariamente, em plataformas digitais. Querendo do secretário, mais uma vez, um conhecimento básico sobre o uso digital. Tal observação reforça o que foi dito por Czaja e Lee (2009), ao afirmarem que o fato de os idosos não terem acesso e não serem capazes de usar a tecnologia, os colocará em desvantagem cada vez mais, no que diz respeito a funcionarem independentes.

2.3 POLÍTICAS DE TREINAMENTO DO TCE COMO POSSÍVEIS FERRAMENTAS DE INCLUSÃO

A partir dos anos 90, o Brasil promoveu a inclusão digital em várias camadas da sociedade, incluindo a pessoa idosa. Graças a uma nova modalidade de interação social e comunicação, esse grupo específico tem se inserido, por meio de políticas públicas voltadas aos idosos, de forma participativa e exigente segundo Mariz e Gico (2009 *apud* Tavares; Souza, 2012). Contudo, os estereótipos da pessoa idosa ainda são vistos de forma negativa, assim como afirma Torres, Camargo e Bousfield (2016), a imagem pode ser atrelada ao método que o idoso é visto diante a sociedade, como um empecilho familiar, alguém que precisa necessariamente ser cuidado ou até mesmo como um funcionário no fim de produtividade, de forma que seu ciclo está próximo de acabar como afirma Paolini (2016)

Nesse sentido, torna-se necessário que haja políticas de integração no ambiente de trabalho para os idosos, com o intuito de que se sintam capazes de realizar suas funções de forma eficaz, principalmente no que diz respeito ao uso de ferramentas tecnológicas. Ao longo dos anos, foram realizadas alterações significativas, evidenciadas pelo processo de transição do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, com o objetivo de resgatar a história da política de treinamento da instituição, foi fornecida informações por meio da servidora Maria de Paula F. M. de Borba Maranhão, que possui 28 anos de serviço no órgão, sendo 17 como secretária de conselheiro. Por exemplo, antes da pandemia, operava-se com processos físicos e eletrônicos, incluindo prestação de contas e aposentadoria que eram tramitados eletronicamente, enquanto recursos e medida cautelar eram processos físicos. Durante a pandemia, esses processos foram

digitalizados, levando à eliminação dos processos físicos. Após a pandemia, restaram apenas duas modalidades de processos: os digitalizados e os eletrônicos.

Anteriormente, os processos físicos normalmente eram compostos por muitos volumes, então o secretário solicitava ao contínuo para recolher e eram tramitados no tribunal através de um carrinho, que os armazenavam em vários armários. Com a digitalização e a adoção de processos eletrônicos, essa função praticamente deixou de existir. Em 1º de setembro de 2021, o presidente do Tribunal de Contas, Dr. Dirceu Rodolfo de Melo Júnior, autorizou, por meio da Portaria Normativa TC Nº 153, a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para gestão de processos administrativos eletrônicos no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco - TCE-PE. Após 30 dias da publicação dessa portaria, o novo programa entraria em vigor, exigindo treinamento para os funcionários, especialmente os mais velhos, cujas rotinas seriam modificadas pela transição dos processos físicos para digitais. Para isso, o Tribunal disponibilizou um curso através da parceria com a escola virtual.gov, visando capacitar os profissionais no manejo dessa nova ferramenta.

No entanto, mesmo após a realização do curso, surgem dúvidas no dia a dia. Para solucioná-las, o Tribunal conta com um setor de informática composto por profissionais qualificados, disponíveis para auxiliar os colaboradores a desempenharem suas funções. Por exemplo, quando um funcionário encontra dificuldades para realizar uma assinatura eletrônica no SEI ou para fazer a autenticação em dois fatores, a equipe técnica atende às suas necessidades através de um chamado. Se o problema não for resolvido por telefone, um técnico de informática é encaminhado ao local para prestar assistência e resolver o problema.

Outro ponto importante, também, é o programa Desenvolver, que é uma ferramenta de avaliação do Tribunal. Exemplificando, um chefe do setor elabora um acordo de trabalho no qual são especificadas as expectativas em relação ao secretário, os cursos que precisam ser feitos e a quantidade mínima de horas que devem ser cumpridas em cursos, além de detalhar as expectativas gerais. Ao final do ano, é realizada uma avaliação com base nesse acordo, na qual se analisa se as metas foram cumpridas e atribui-se uma nota, visando alcançar resultados mais eficazes. Reforçando assim o empenho que o Tribunal tem de se preocupar em ter funcionários engajados e produtivos.

Além disso, é oferecido cursos e palestras gratuitas, por meio da Escola de Contas Públicas do Tribunal, ao qual são enviados e-mails aos trabalhadores para que se inscrevam, podendo ser realizados tanto online quanto presencialmente, conforme a disponibilidade da oferta.

Além de possuir no site da escola cursos já gravados autoinstrucionais. E no site da escola virtual, também existem diversos cursos disponíveis, como redação oficial, noções de SEI e suas aplicações, além de orientações sobre o uso do SEI para deficientes visuais.

Apesar de não ter uma política voltada exclusivamente para o idoso o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco é um órgão inclusivo, uma vez que se compromete com a capacitação dos seus funcionários, estando sempre atento às novidades promovidas pelo mercado corporativo de tecnologia e comunicação, para oferecer aos servidores as ferramentas necessárias para que deste modo possam desempenhar as funções com excelência. Isso inclui desde o fornecimento de equipamentos até a oferta de cursos de qualificação profissional, além de incentivar a participação desses servidores nos eventos promovidos pela instituição.

3. METODOLOGIA

Este trabalho de conclusão tem como finalidade trazer à tona a problematização das possíveis dificuldades que as pessoas idosas enfrentam no ambiente de trabalho diante das novas ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento das funções na área secretarial, e se estas dificuldades podem gerar barreiras de exclusão. Para a obtenção de tais informações, usamos a abordagem qualitativa, onde foram coletados e observados os dados das respostas através de entrevistas presenciais, por meio de gravações de áudios, realizadas no Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco. A escolha da abordagem qualitativa se dá ao fato de que ela possibilita verificar a forma como as pessoas interpretam e atribuem sentido às suas experiências sociais e individuais (Sparkes e Smith, 2014, *apud* Resende, 2016), mais do que uma exposição sobre situações que poderiam ter sido enquadradas como etarismo, o estudo buscou realizar uma análise do contexto ao qual o idoso foi inserido, o porquê e se foi encontrado resistência no processo de aprendizado entre alguns deles.

A tipologia da pesquisa dos objetivos foi por meio de caráter exploratório, uma vez que buscaremos conhecimentos sobre a problemática com o intuito de oferecer uma resposta mais aprimorada aos propósitos da pesquisa, almejando analisar as visões acerca do fenômeno do etarismo no ambiente secretarial. Sobre a natureza, esta trata-se de pesquisa básica por se tratar de um novo conhecimento.

Em relação aos procedimentos técnicos, foi aplicado a pesquisa bibliográfica, onde buscamos em artigos, teses e livros, conteúdos para servir de apoio para o desenvolvimento da escrita científica e da análise de dados. Além disso, o método escolhido foi o estudo de caso,

tendo como intenção, além da compreensão de todo o assunto investigado, as opiniões dos entrevistados sobre a tese do etarismo presente no TCE-PE, afirmando o que foi dito por Yin:

Um estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. (...) [este] enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados. (Yin, 2001, p. 32 e 33).

Os dados desta pesquisa foram obtidos através de entrevistas com roteiro semi estruturado, destinados a 12 trabalhadores do TCE-PE a partir de 60 anos, que desenvolviam atividades na área secretarial e que se voluntariaram a responder a pesquisa, assim como consentiram o uso dos dados. A escolha do local foi devido a contribuição que o TCE-PE exerce diante a sociedade e pelo seu justo processo seletivo, com concursos públicos, evitando discriminações. Tem como missão fiscalizar e orientar a administração pública em benefício do meio social e como visão ser reconhecido pela sociedade como uma instituição efetiva no controle externo da administração pública, fortalecendo a transparência, o controle social, as políticas públicas e o combate à corrupção, o órgão público busca ter transparência, comprometimento, efetividade, coerência, imparcialidade e constantemente busca agir com ética. Além disso, tem uma constante atualização de programas digitais para um melhor trâmite de documentação e resolução de processos existentes na instituição, requerendo dos funcionários uma constante evolução no quesito de manuseio de ferramentas digitais. Para isso, o tribunal conta com um suporte tecnológico administrado pela equipe de informática, colaborando para que os profissionais não se sintam atrasados em comparação a seus colegas de equipe. Outro ponto determinante na escolha do local foi a oportunidade das autoras estagiarem no Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco – TCE-PE, o que se revelou vantajoso para viabilizar a coleta dos dados necessários, o bom clima organizacional também auxiliou, demonstrando uma boa política de inclusão. O período de realização das entrevistas foi entre 18 de janeiro e 20 de fevereiro de 2024. O critério de escolha dos entrevistados foi baseado na lei do Estatuto da Pessoa Idosa, onde afirma que é considerada pessoa idosa o cidadão com idade igual ou superior a 60 anos. Além disso, foi selecionado apenas profissionais que realizam alguma atividade secretarial, não sendo necessariamente formados em Secretariado Executivo, visto que o espaço destinado a secretários

executivos formados, estão/foram ocupados por profissionais de outras formações superiores. O roteiro selecionado teve como foco a experiência profissional do idoso na área em que atua dentro do seu ambiente de trabalho, bem como o questionamento de situações que possam o ter constrangido diante a hipótese do etarismo. Foi dividido em 3 núcleos, com base nos objetivos específicos, com 11 perguntas no total para uma melhor análise.

As perguntas realizadas para chegar ao propósito sugerido foram descritas na tabela abaixo.

Objetivos Específicos	Perguntas
<p>Identificar o uso das TICS no ambiente de trabalho secretarial, com o objetivo de verificar se as ferramentas digitais utilizadas pelos secretários(as) são tidas como necessárias nas atividades que realizam, e qual seu impacto na geração mais antiga.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Há quanto tempo você exerce a profissão? 2. Você sente dificuldade em utilizar as ferramentas digitais no seu cotidiano? Como o google drive, por exemplo? 3. Você sentiu alguma dificuldade em acompanhar a transformação digital? Por exemplo: substituir os documentos físicos pelos digitais? 4. Você já se sentiu "atrasado" no seu ambiente de trabalho por não conseguir acompanhar as demandas tecnológicas? 5. Você possui alguma formação em secretariado?

<p>Avaliar a experiência profissional dos idosos mediante a política organizacional do Tribunal de contas de Pernambuco, que fornece treinamentos sobre o uso das ferramentas tecnológicas utilizadas no ambiente, e qual a relação de nível de interesse e busca por essas atualizações.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na sua opinião, o TCE oferece um suporte necessário para aprendizagem das novas tecnologias referentes ao seu trabalho? 2. Você busca aprender novas informações tecnológicas para utilizá-las no seu ambiente de trabalho? 3. Você costuma participar das palestras e cursos ofertados pelo tribunal?
<p>Analisar no ambiente de trabalho se a integração dessas novas tecnologias contribuiu para o fenômeno do Etarismo nas organizações do Tribunal de Contas de Estado de Pernambuco, e como o idoso se enxerga dentro do ambiente em que atua.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enquanto profissional, já sofreu algum tipo de preconceito no âmbito de trabalho por causa da sua idade? Se sim, poderia exemplificar? 2. Já se sentiu constrangido no seu ambiente de trabalho? Conte-nos sobre o episódio. 3. As pessoas que trabalham com você, te auxiliam com frequência caso tenha alguma dúvida em relação a alguma ferramenta tecnológica? Conte-nos mais para a gente sobre. 4. Por fim, qual o seu sentimento em relação ao seu ambiente de trabalho? Você se sente incluído?

Fonte: Elaborada pelas próprias autoras.

Abaixo, segue a tabela detalhada do perfil de todos os entrevistados, sendo detalhado com quantos entrevistados foram realizados as perguntas, as suas idades, o tempo que exerce funções secretariais dentro do tribunal, o setor onde trabalha no TCE-PE e o tempo de duração da entrevista.

Entrevistado	Idade	Tempo de serviço no TCE-PE	Departamento	Duração da entrevista
1	60+	10 anos	DGG - Diretoria de Gestão e Governança.	7 min e 43 segundos.
2	60+	23 anos	DEDUC - Departamento de Controle Externo da Educação e da Cidadania.	4 min e 02 segundos.
3	60+	Mais de 30 anos	GC05 - Gabinete do Conselheiro Marcos Loreto.	2 min e 55 segundos.
4	67	25 anos	GEPE - Gerência de Protocolo e Expedição.	2 min e 22 segundos.
5	63	31 anos	GADM - Gerência Administrativa.	5 min e 45 segundos.

6	71	21 anos	GADM - Gerência Administrativa.	2 min e 33 segundos.
7	67	1 ano	TCC - Tcendo Cidadania	06 min e 08 segundos.
8	61	20 anos	TCC - Tcendo Cidadania	03 min e 05 segundos.
9	60+	31 anos	GC02 - Gabinete do Conselheiro Ranilson Ramos.	03 min e 38 segundos.
10	69	Mais de 20 anos	DED - Departamento de Expediente e Documentação	04 min e 53 segundos.
11	60+	18 anos	DG - Diretoria Geral.	11 min e 53 segundos.
12	65	28 anos	Gquali - Gerência de padrões, métodos e qualidade	8 min e 45 segundos.

Fonte: elaborada pelas próprias autoras.

A técnica de análise de dados foi inspirada na análise de conteúdo de Bardin (2015). Sobre ela, o autor aponta as seguintes fases: pré análise, em que se estabelece um contato inicial

com as entrevistas em grupo e individuais; exploração do material, em que foram definidas as seguintes categorias de análise e descrição: a) As novas ferramentas no desempenho de suas funções secretariais; b) A relação do idoso com sua equipe de trabalho; c) busca por atualizações diante a política de treinamento do TCE-PE; e, por último, tratamento dos resultados, onde foi debatido e feito uma análise das respostas dos entrevistados.

Para preservar as identidades dos respondentes, as identificações estão localizadas pelo entrevistado, acrescido da ordem número (de 1 a 12 por exemplo) de acordo com a ordem de entrevista.

4. ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados permitiu entender melhor como a transformação digital no ambiente de trabalho secretarial afetou os idosos em suas atividades diárias, e como essa população se sente diante do uso contínuo das ferramentas digitais mediante uma geração mais jovem.

A pesquisa foi destinada a pessoas acima de 60 anos, que exerçam funções secretariais, e que trabalhem ativamente no Tribunal de Contas de Pernambuco. Foi realizada uma entrevista com 12 pessoas, sendo 11 formados em outras profissões, e 1 com formação em secretariado.

Logo de início, notou-se uma resistência em relação ao aprendizado de novas tecnologias, sendo buscada, na maioria das vezes, apenas quando necessária. Foi notório também, em alguns casos, receio de compartilhar experiências sobre a vivência do etarismo, predominando o constrangimento. [08]

O presente estudo dividiu a análise dos dados em 3 categorias, explorando a dificuldade da pessoa idosa em aprender e utilizar as novas ferramentas no desempenho das funções secretariais, sua relação com sua equipe de trabalho e a procura por treinamentos - disponibilizados pelo TCE - que auxiliem no uso da tecnologia.

4.1 AS NOVAS FERRAMENTAS NO DESEMPENHO DE SUAS FUNÇÕES SECRETARIAS

Com o surgimento da profissão de secretariado, novas ferramentas de trabalho foram sendo utilizadas para que melhorassem e otimizassem o desenvolvimento de suas funções. Medeiros e Hernandez (2004) afirmaram que as máquinas modernas tornaram o trabalho da secretária mais ágil do que com o papel carbono. O fato, apesar de muitos ainda estarem em processo de adaptação diária, é também aplaudido pelos entrevistados, uma vez que graças a internet, a

utilização do envio de documentos de forma digital, por exemplo, facilitou o trâmite de arquivos entre setores, como afirma o entrevistado 4:

[...] ficou mais fácil e mais rápido também, apesar de ter sido um pouco difícil no começo... [...] (Entrevistado 4 - 2 min 22 s)

Não apenas isso, a transição entre documentos físicos para documentos digitais chegou como uma nova tentativa das pessoas se adequarem ao novo e futuro mercado de trabalho. Arelado à assinatura digital, arquivamento de documentos, elaboração de reuniões on-line e produção de documentos já estruturados, a internet, de fato, é uma das maiores forças que redige a comunicação no século XXI (O'Brien, 2004). A narrativa vai mais além do que funções básicas que antes eram realizadas por papel e caneta, conforme observa-se na fala da entrevistada abaixo:

[...] A gente tem que se adequar porque o mundo agora é assim. Na pandemia eu tive muita dificuldade porque atuava como professora e tive que aprender como fazer tudo de forma online, tive que comprar notebook, câmera para falar com os alunos, aprender a mexer nas plataformas para enviar e receber atividade... [...] Aqui no tribunal ficamos 2 anos de home office, então tivemos que se adequar a isso também. [...] (Entrevistada 7 - 6 min)

A tentativa de utilização das ferramentas que vinheram com a chegada da internet, entretanto, não surgiu como algo positivo entre todos os entrevistados. A maioria deles revelou ter tido algum tipo de dificuldade ao migrar do físico para o digital, alegando sim uma discrepância se comparados a uma geração mais jovem:

[...] Claro que comparado a eles (os jovens que ingressaram recentemente no mercado de trabalho) somos mais lentos e temos mais dificuldades. [...] Não há como negar isso [...] (Entrevistada 5 - 5 min 30 s)

[...] Quando cheguei ao tribunal, eu tive aversão ao computador, as ferramentas que o serviço público oferece para trabalhar... tive uma certa dificuldade. (Entrevistado 2 - Segundo - 1 min 24 s)

Outro ainda complementa:

[...] Senti essa dificuldade. Logo no começo não sabia mexer em praticamente nada. [...] Hoje em dia levo mais normal. [...] (Entrevistado 4 - 1 min 57 s)

A relação entre essas novas ferramentas com a idade dos entrevistados se interliga por causa do processo de novo aprendizado para a pessoa idosa, que praticamente começa do zero novamente, além de entender como usar determinada ferramenta, eles são inseridos em um novo contexto de uso constante: o mundo atual já não mais se utiliza de cartolinas ou banner para apresentações, por exemplo, slides por meio de plataformas digitais são preferíveis para uma melhor visualização e entendimento do projeto. Reuniões não são marcadas com ligações ou envio de documentos oficiais, são notificadas pelo e-mail e gerenciadas por plataformas online. O uso contínuo da tecnologia até mesmo para funções pessoais, chega não como um elemento complementar, mas algo essencial do cotidiano. Tal afirmação é comprovada quando a entrevistada 5 relata um pouco da sua experiência abaixo:

[...] Agora mesmo a gente está precisando fazer uma apresentação no canva e eu sou bem leiga para essas coisas [...] minha cabecinha não é tão boa pra essas coisas. (Entrevistada 5 - 4 min)

De fato, o mundo secretarial passou e ainda passa por significativas mudanças no desenvolvimento de sua profissão. Desde marcações de reuniões até softwares que calculam o rendimento dos funcionários, a tecnologia está presente na vida do secretário de todas as idades,

necessitando de um conhecimento sobre o tema. Ao serem questionados sobre essa busca por atualizações, todos os entrevistados concordam com a premissa, valendo assim a posição do secretário(a) enquanto agente de transformação. [06]

4.2 A RELAÇÃO DO IDOSO COM SUA EQUIPE DE TRABALHO

Coutinho (2006), ao estudar sobre inclusão em organizações, afirmou que a criação de grupos de trabalhadores antigos e mais novos, pode gerar uma ação discriminatória entre as duas esferas, podendo ser um forte contribuinte para o processo de exclusão. Entretanto, o presente estudo revelou um caminho diferente do citado acima no que tange às relações pessoais dos entrevistados no seu ambiente de trabalho. Ao serem questionados sobre exclusão e constrangimento por parte da equipe de trabalho, apenas 2 deles afirmaram ter passado por alguma situação desagradável. Os outros 10 declararam empolgadamente que nunca sofreram nenhum tipo de retaliação ou comentário que tenha vindo a ser mal-intencionado:

Todo mundo é bem participativo, a gente se ajuda muito! Qualquer coisa que eu precisar, estão aqui! [...] Independente de ser mais nova ou mais velha. (Entrevistada 5 - 3 min). [07]

[...] A informática sempre nos dá as diretrizes caso tenha alguma dificuldade, [...] tá fora do ar, aguarde um pouquinho... [...], mas caso precise e não estejam disponíveis, a gente conversa entre os próprios colegas, às vezes por ter né, uma leitura melhor sobre o problema (Entrevistado 1 - 2 min)

Todos sempre estão sempre disponíveis, os estagiários estão bem disponíveis, qualquer coisa pergunto a eles! (Entrevistada 7 - 1 min 6 s)

Em soma também, ao serem questionados se se sentem incluídos no seu ambiente de trabalho, todos revelaram uma resposta positiva, destacando o respeito entre eles, além da relação de amizade entre todos os funcionários do setor. O sentimento valida não só a questão do acolhimento, mas também do pertencimento, o idoso não é visto como um peso ou alguém que

está no fim do processo de trabalho como é citado por Paolini (2016), mas um funcionário experiente, detentor de um grande conhecimento e que possui uma rica contribuição para o desenvolvimento do setor. Essa posição não só valoriza o idoso enquanto profissional, mas também de forma pessoal, uma vez que reconhecem suas habilidades e suas características, conforme afirmativas ditas por entrevistadas abaixo:

Aqui ninguém nunca disse nenhuma piada de idade não, (se soltar) eu entro na onda também! (Entrevistada 8 - 40 s)

[...] Todos costumam me respeitar muito, já pensei se é porque eu sou velha (risos) mas não! É porque as pessoas são boas. (Entrevistada 7 - 5 min 46 s)

Além disso, ao serem questionados sobre a geração mais jovem ser prestativa e acolhedora, todos afirmaram positivamente, destacando a facilidade com as ferramentas digitais:

A gente sabe que eles né (a geração mais jovem) têm esse domínio muito maior, essa familiaridade e um maior conhecimento [...] então sim... qualquer coisa pergunto a eles. (Entrevistado 2 - 2 min)

[...] Ah, eles sabem muito sim! Mas eu acho que é natural né! [...] Mais disponibilidade, mais facilidade... [...] nasceram basicamente nessa era digital né...[...] então querendo ou não eles têm essa facilidade..., mas é tranquilo. (Entrevistada 8 - 3 min 40 s)

Entretanto, apesar da forte cultura organizacional de inclusão existente entre todos os setores dos entrevistados, foi percebido um desconforto na fala de dois deles quando questionados sobre constrangimento no ambiente de trabalho por conta da idade, como afirma o entrevistado abaixo:

[...] Ah... besteira! Já sofri algumas coisas, mas depois de meia hora tá falando de novo (Entrevistado 4 – 48 s)

Outra entrevistada, também relata que já ter enfrentado uma situação de desconforto, apesar de não classificar o ocorrido como etarismo:

[...] Recentemente eu acho... não preconceito direto..., mas assim, eu acho que indiretamente sim, com nomeações assim... deixar de nomear pessoas mais velhas (para o cargo) [...] não sei se é pela aposentadoria... [...] eu senti um pouquinho disso. (Entrevistada 12 - 48 s)

O relato da entrevistada, além de poder ser usado como exemplo pelo que foi dito por França e Vaughan (2009), onde afirmam que as pessoas mais velhas enfrentam consistentemente discriminação no ambiente de trabalho devido aos preconceitos relacionados à velhice, mostra como o etarismo também pode operar de uma forma indireta: mesmo que o preconceito não seja expresso abertamente, suas ramificações podem ser sentidas por meio de exclusões e tratamentos diferenciados, contribuindo para esse tipo de discriminação. Além disso, a exposição do entrevistado 4 também confirma a tese, expressando também um profissional que, muitas vezes, acaba por não interpretar comentários discriminatórios como um problema relacionado ao preconceito etário. Seja por falta de conhecimento ou por sensação de impotência, eles preferem não levar a situação adiante e, assim como citado pelo entrevistado 4, afirmar que não passou de uma “besteira”.

Ainda assim, apesar das duas declarações que vão contra a política interna de desenvolvimento de pessoas ao relatarem experiências pessoais que se integra ao etarismo e com Coutinho (2006) ter afirmado essa preocupação de divisão de funcionários por idade, fica claro que a situação não acontece na maioria dos setores do Tribunal de Contas do Estado. O clima organizacional da instituição permanece sendo destacado pela inclusão e pela valorização do idoso enquanto profissional atuante. O idoso se sente parte da instituição em que trabalha, de forma que, seja qual for a geração, eles são vistos como alguém crucial dentro do ambiente de trabalho,

não apenas pela sua experiência pessoal de vida, como também um profissional que ainda tem a acrescentar.

4.3 BUSCA POR ATUALIZAÇÕES DIANTE A POLÍTICA DE TREINAMENTO DO TCE-PE

Em uma última análise, foi questionado aos entrevistados sobre sua busca por atualização no que tange a utilização de ferramentas digitais. A resposta foi dividida, onde metade afirmaram que estão sempre em constante busca por melhoria, como forma de se manter atualizado mediante as tecnologias que predominam no mercado, e metade confessaram que recorrem a cursos de aprendizado apenas quando necessário, como quando exigido para alguma função do tribunal, por exemplo, conforme citado por alguns entrevistados:

[...] Tem curso disponível, eu que não gosto de fazer. [...] A gente não tira dúvida, tem vergonha de pedir informação ... [...] Confesso que não procuro (aprender) muito não visse... quando é necessário, eu aprendo, tenho que aprender... mas eu não procuro muito não. (Entrevistada 8 - 1 min 12 s)

[...] Até hoje não sou da área da informática, então realmente só aprendo o que é necessário. (Entrevistado 2 - 3 min 10 s)

As respostas se repetem no mesmo sentido. Apenas um deles afirmou estar em constante atualização para melhoria no trabalho, revelando também uma resistência em se conectarem ao mundo virtual. Quando necessário, recorrem a colegas de trabalho, por conseguirem chegar até eles com uma maior facilidade, onde abdicam de fazer uma busca pela internet por exemplo, e ao setor de informática, sem ter a necessidade de ir mais fundo para descobrir a solução de qualquer problema que possa surgir.

Além disso, a aversão a descobrir novas tecnologias que otimizem seu trabalho parece ser ainda uma entrave para a relação do idoso com as ferramentas digitais. Quando questionados sobre cursos e palestras oferecidos pelo tribunal, apenas 2 deles afirmaram que buscam assistir

e participar, sendo os outros 10 participantes apenas quando é obrigatório. Tal linha de pensamento dificulta muitas vezes o próprio entendimento da pessoa idosa com novas técnicas tecnológicas. A falta de interesse, seja por causa da facilidade que tinham no passado com a forma manual de realizar suas atividades ou a relutância em aceitar um novo mundo agora digital, ainda predomina de forma natural. O idoso enxerga a tecnologia como algo pontual, apenas utilizado em questões específicas no seu ambiente de trabalho, sem analisar o uso recorrente no seu cotidiano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste presente trabalho proporcionou o alcance dos objetivos propostos no início do estudo no que diz respeito à possibilidade da existência do etarismo no TCE-PE e à possível dificuldade dos idosos em se adaptarem às Tecnologias da Informação e Comunicação, evidenciando, para um começo de análise, uma resistência por parte dos funcionários em capacitarem-se mediante as novas ferramentas digitais. Entretanto, mesmo com a falta de interesse em adquirir um conhecimento mais tecnológico, fica claro que o idoso precisa se adaptar às novas exigências do mercado laboral, esteja atento às novas tecnologias e tenha constante busca pelo conhecimento, uma vez que o secretário é visto como um agente inovador. Além disso, a habilidade em facilitar seus processos precisa entrar em foco, exigindo um profissional que seja capaz de lidar com os novos desafios da organização de forma ágil.

O cenário do ambiente de trabalho secretarial foi modificado devido ao avanço tecnológico. Essa afirmação se confirma, ainda mais, com as respostas dos entrevistados que estão há mais de 10 (dez) anos desenvolvendo funções secretariais e que perceberam, ao longo dos anos, como a forma de desenvolver essas atividades foi modificada.

Além disso, fica claro que, apesar do etarismo não ser um tema facilmente abordado diante dos processos internos da instituição, é evidente que os funcionários priorizam um ambiente saudável. Entretanto, para muitos, o fato de o idoso ter dificuldade em aprender temas relacionados ao desenvolvimento do seu trabalho, como converter um arquivo, por exemplo, faz com que eles sejam insultados indiretamente, com “brincadeiras” e situações que geram uma exclusão, o que acaba deslegitimando o modo como muitos descrevem o clima organizacional. Porém, apesar do tipo de conduta percebida de forma indireta, fica claro que o TCE-PE

preza por um ambiente inclusivo e cordial, priorizando um relacionamento saudável entre funcionários, de modo que todos os entrevistados destacaram a parceria amigável e a troca de informações entre os colaboradores.

Diante disso, fica claro que o idoso precisa estar ciente do tipo de esfera em que vive, do mesmo jeito que precisa ser acolhido e encorajado a compreender como funciona o mundo digital. O TCE-PE traz uma mostra disso, ao fornecer um suporte adequado aos secretários, oferecendo cursos e palestras voltadas à área secretarial para capacitar ainda mais este profissional, pois um funcionário que está atualizado consecutivamente, além de prestar um serviço de qualidade, conseguirá atender bem ao público e às demandas que lhe são dadas.

Tem-se como limitações desta pesquisa os seguintes aspectos: a começar pela coleta de dados, foi encontrado uma certa dificuldade na localização dos servidores mais velhos, visto que o Tribunal preza pelo sigilo de dados dos funcionários, seguindo a Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD). Além disso, outro ponto percebido foi a dificuldade em encontrar um número alto de profissionais que se enquadram na descrição de público-alvo, tendo limitado a pesquisa ao número de entrevistados encontrados. Por meio de conversas formais com supervisores de setor, devido ao conhecimento de pessoas que estão dispostas a se voluntariar para a entrevista, se teve acesso a mais profissionais que trabalham no TCE-PE e que se encaixam nas definições propostas, podendo assim serem realizadas as 12 entrevistas.

Outro ponto a destacar foi a falta de experiência das entrevistadoras, se tivessem adquirido mais informações, principalmente no que diz respeito à condução das perguntas direcionadas ao tipo de preconceito sofrido pelos entrevistados, algumas respostas poderiam ter sido mais bem detalhadas, uma vez que houve pessoas que não quiseram entrar a fundo no tema e só falaram superficialmente. Junto a isso, algumas pessoas afirmavam que não tinham mais nada a relatar, entretanto, pelo semblante, era notório que havia algo a ser compartilhado. Por essa falta de entendimento, foi encontrado dificuldade em extrair mais informações. Como prova, o tempo de realização das entrevistas, tendo como tempo mínimo 2 minutos e 22 segundos e máximo 11 minutos e 53 segundos. Além disso, por ser citado sua instituição de trabalho, alguns não se sentiram tão confortáveis para falar sobre a temática do etarismo. No mais, a experiência com os entrevistados foi satisfatória, pois foi apurado respostas produtivas que ajudaram na realização do estudo de caso.

Contudo, é importante destacar que se faz necessário a implementação de medidas para facilitar a adaptação dos profissionais idosos às novas tecnologias, promovendo uma abordagem proativa e sensibilizando a instituição sobre as questões relacionadas ao etarismo. Uma das soluções sugeridas é a criação de programas de capacitação específicos para esse público, oferecendo treinamentos adaptados às suas necessidades e ritmo de aprendizado. Além disso, é fundamental promover uma cultura organizacional mais inclusiva, incentivando o respeito mútuo entre os colaboradores de diferentes faixas etárias e combatendo atitudes discriminatórias. Ademais, a sensibilização por meio de campanhas, dinâmicas entre as gerações e workshops sobre diversidade e inclusão pode contribuir para a conscientização e mudança de mentalidade dentro da instituição. Nesse sentido ao adotar essas medidas, é possível criar um ambiente de trabalho mais acolhedor e propício ao desenvolvimento de todos os profissionais, independentemente da idade, fortalecendo assim a equipe e aumentando a eficiência organizacional.

Como sugestão, é indicado que futuras pesquisas na área secretarial se dediquem a aprofundar os métodos de entrevista, visando obter uma maior quantidade de informações e desenvolver estratégias para lidar com a reticência dos entrevistados de forma sutil, de modo que se sintam à vontade para discorrer sobre o tema. Ademais, é imprescindível ressaltar a relevância dos temas tratados neste estudo, como o etarismo, as novas tecnologias e o ambiente de trabalho secretarial, sendo temas que necessitam ser debatidos com uma maior constância. Tal abordagem deve considerar a importância de proporcionar uma investigação mais profunda, considerando a necessidade de acolhimento e respeito aos idosos, bem como a implementação de políticas que valorizem e promovam o desenvolvimento desses profissionais. Destaca-se ainda que esta pesquisa não busca exaurir a discussão sobre o tema, mas sim incentivar outros pesquisadores a explorarem esse campo ainda pouco analisado na literatura científica.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A, S. **Mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 46-68, jan./jun.2010. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3>. Acesso em: 28 nov. 2023.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 1ª ed. São Paulo: Edições 70, 2015.
- BELANDI, Caio. **161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022**. Agência IBGE notícias, 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022#:~:text=A%20propor%C3%A7%C3%A3o%20de%20pessoas%20com,62%2C1%25%20em%202022>. Acesso em: 28 de nov. 2023.
- BOCCHINI, Bruno. **Pesquisa mostra exclusão de idosos no mundo digital e da escrita**. Agência Brasil, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/pesquisa-mostra-exclusao-de-idosos-do-mundo-digital-e-da-escrita>. Acesso em 12 de jan. 2024.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CJAZA, Sara J.; LEE, Chin Chin. The impact of aging on access to technology. **Universal Access in the Information Society**. Miami, v.5, n. 1, p. 341-349, dez. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10209-006-0060-x>. Acesso em: 14 nov. 2023.
- COUTINHO, Maria. Dialética da execução/inclusão em uma organização industrial. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica**, São Paulo, v. 5, n. 1, jan.-jun. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/Rskj7yyzSwKS3zGvntWpXMJ/?lang=pt>. Acesso em: 14 nov. 2023.
- ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO. **Escola de Contas Públicas**, c1998. Disponível em: <https://escola.tcepe.tc.br/>. Acesso em: 25 de jan. de 2024.
- ESTUDO aponta crescimento de 13% no Setor de Distribuição de TIC em 2020. **Decision Report**, 2021. Disponível em: <https://decisionreport.com.br/estudo-aponta-crescimento-de-13-no-setor-de-distribuicao-de-tic-em-2020/#.YT9ZD51KhPY>. Acesso em 19 de dez. 2023.
- ETARISMO: preconceito além da idade. **Verifacat**, 2023. Disponível em: <https://www.verifacat.com.br/etarismo-e-crime/#:~:text=Ele%20perpetua%20estere%C3%B3tipos%20negativos%2C%20impede,em%20diversas%20%C3%A1reas%20da%20vida>. Acesso em: 19 dez. 2023.
- EV.G. **Escola Virtual Gov.**, 2001. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/conheca-a-escola>. Acesso em: 14 de nov. de 2023.
- FANZERES, Naira; LIMA, Luciana. Evidências da adaptação de profissionais de secretariado ao trabalho virtual. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 42-64, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/634/pdf>. Acesso em: 22 de nov. de 2023.
- FERNANDES, Ivonete.; SOUZA, Jéssica. O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro. **Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende, 2012. Disponível: www.aedb.br/seget/artigos12/50316683.pdf. Acesso em: 08 dez. 2023.

- FRANÇA, Lucia; VAUGHAN, Graham. Ganhos e perdas: atitudes dos executivos brasileiros e neozelandeses frente à aposentadoria. **Psicologia em Estudo**, v. 13, n. 2, p. 207-216, jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/yQv94vK5wYXygPpVDY9xkqb/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 nov. 2023.
- JUVENASSI, Ana. Idosos enfrentam mais dificuldades e preconceito no uso das tecnologias digitais. **Agência da hora**, Rio Grande do Sul, 01 set. 2021. Disponível em: <https://www.ufsm.br/midias/experimental/agencia-da-hora/2021/09/01/idosos-enfrentam-mais-dificuldades-e-preconceito-no-uso-das-tecnologias-digitais>. Acesso em 28 de nov. 2023.
- LOBATO, Marília; ALELUIA, Maycon; COSTA, Arley. Longe demais das capitais: o secretário executivo na periferia da periferia do capital. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], vol. 4, n. 3, p. 110-133, dez. 2013. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/240>. Acesso em: 08 nov. 2023.
- MACIEL, Priscila; PESSIN, Gisele; TENÓRIO, Luiza. Terceira idade e novas tecnologias: uma relação de possibilidades e desafios. **Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades**, Niterói, set. 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/6812996-Terceira-idadee-novas-tecnologias-uma-relacao-de-possibilidades-e-desafios.html>. Acesso em: 20 jan. 2024.
- MACNICOL, John. **Age discrimination: an historical and contemporary analysis**. 1ª ed Cambridge: Cambridge University, 2006.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MUNDO terá 2 bilhões de idosos em 2050: OMS diz que 'envelhecer bem deve ser prioridade global'. **NAÇÕES UNIDAS**, Brasília, 07 nov. 2014. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/55124-mundo-ter%C3%A1-2-bilh%C3%B5es-de-idosos-em-2050-oms-diz-que-envelhecer-bem-deve-ser-prioridade-global#:~:text=A%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20de%20Sa%C3%BAde,desafios%20de%20sa%C3%BAde%20p%C3%BAblica%20global>. Acesso em: 28 de set. de 2023.
- NEIVA, Edméa; D'ELIA, Maria. **As novas competências do profissional de secretariado**. 3ª ed. São Paulo: IOB, 2014.
- O'BRIEN, James. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- PAOLINI, Karoline. Desafio da inclusão do idoso no mercado de trabalho. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 177-182, 2016. Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1834/rbmt-v14n2_177-182.pdf
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1834>. Acesso em: 02 dez. 2023.
- PIMENTEL, Luísa; LOPES, Sara; FARIA, Susana. **Envelhecendo e Aprendendo: A Aprendizagem ao Longo da Vida no Processo de Envelhecimento Ativo**. 1ª ed. Lisboa: Coisas de ler, 2016.
- RAMOS Erica; SOUZA Norma; CALDAS Célia. Qualidade de vida do idoso trabalhador. **Revista Enfermagem UERJ**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 507-511, 2008. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-16172>. Acesso em: 08 nov. 2023.
- RESENDE, Rui. Técnica de investigação qualitativa: ETCI. **Revista de pedagogia e pesquisa do esporte**, [S.l.] v. 2, n. 1, p. 50-57, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/305488949_Tecnica_de_Investigacao_Qualitativa_ETCI. Acesso em: 09 dez. 2023.
- D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios**. 1ª ed. São Paulo: Editora Ser Mais, 2012.

REZENDE, Denis; ABREU, Aline. **Tecnologia da informação aplicada a sistema de informações empresariais**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SABINO, Rosimeri; ROCHA, Fábio. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

TAVARES, Marília; Souza, Samara. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Revista Novas Tecnologia na educação**, Porto Alegre, v.10, n.1, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30915>. Acesso em: 10 nov. 2023.

TORRES, Tatiana; CAMARGO, Brígido; BOUSFIELD, Andréa. Estereótipos sociais do idoso para diferentes grupos etários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 32, n.1, p.209-218, 2016. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/ptp/a/S4t5hGpYDWCZ776W3jMLmmz/#> >. Acesso em:

Tribunal de Contas de Pernambuco. Portaria nº 153, de 01 setembro de 2021. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/tcepe/portaria-normativa-n-153-2021-regulamenta-a-utilizacao-do-sistema-eletronico-de-informacoes-sei-para-gestao-de-processos-administrativos-eletronicos-no-ambito-do-tribunal-de-contas-do-estado-de-pernambuco-tce-pe?origin=instituicao&q=153%202021>. Acesso em: 06 de jan. de 2024.

YIN, Robert. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.