



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

Tecnologia vs Secretariado: Empoderamento ou Substituição?

Recife
2024

Marielly Gomes dos Santos
Yasmim Carneiro do Nascimento

Tecnologia vs Secretariado:
Empoderamento ou Substituição?

Trabalho de conclusão de curso
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: Prof. Dra. Maria
Christianni Coutinho Marçal.

Recife
2024

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

Santos, Marielly Gomes dos.

Tecnologia vs Secretariado: Empoderamento ou Substituição? / Marielly
Gomes dos Santos, Yasmim Carneiro do Nascimento. - Recife, 2024.
44, 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.

Inclui apêndices.

1. Secretariado Executivo. 2. Empoderamento Profissional. 3. Substituição
Tecnológica. I. Nascimento, Yasmim Carneiro do . II. Marçal, Maria Christianni
Coutinho . (Orientação). III. Título.

600 CDD (22.ed.)

Marielly Gomes dos Santos e Yasmim Carneiro do Nascimento

Tecnologia vs Secretariado:
Empoderamento ou Substituição?

Trabalho de conclusão de curso 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: 09 de outubro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **MARIA CHRISTIANI COUTINHO MARÇAL**
Data: 14/11/2024 17:27:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Maria Christianni Coutinho Marçal (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Documento assinado digitalmente
 **LOUIS GUILLAUME THEODORE BUENO SANTOS**
Data: 14/11/2024 23:00:50-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Documento assinado digitalmente
 **KARINA DIAS LACERDA DA COSTA**
Data: 14/11/2024 15:32:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Karina Dias Lacerda da Costa (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Aos nossos pais, por nunca terem medido esforços para nos proporcionar um ensino de qualidade durante todo o nosso período escolar.

A nossa orientadora Maria Christianni Marçal que conduziu o trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu vasto conhecimento.

Aos professores Louis Guillaume Théodore Bueno Santos Martins e Ricardo Sérgio Gomes Vieira, pelas dicas e conselhos.

Aos nossos amigos Daniel Silva, Juliana Amorim, Rebeka Vilaça e companheiros Eduardo Gôrres e Levy Ferreira, pela cumplicidade e pelo apoio em todos os momentos delicados das nossas vidas e desta trajetória.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o nosso processo de aprendizado.

Às pessoas que convivemos ao longo desses anos de curso, que nos incentivaram e que certamente tiveram impacto na nossa formação acadêmica.

Aos nossos colegas de curso, com quem convivemos intensamente durante os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que nos permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formandas.

Aos entrevistados pela disponibilidade, atenção e confiança por nos fornecer os dados que precisávamos para a conclusão deste trabalho.

À UFPE, essencial no nosso processo de formação profissional e por tudo o que aprendemos ao longo dos anos do curso.

Aos membros da banca de defesa pelo excelente debate e valiosas contribuições.

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo analisar o impacto das inovações tecnológicas na profissão de secretariado executivo, investigando se essas transformações favorecem a capacitação dos profissionais ou indicam uma possível substituição por soluções automatizadas. A pesquisa fundamenta-se na hipótese de que as inovações tecnológicas estão influenciando o papel dos secretários executivos, gerando a necessidade de novas competências. Utiliza-se como fundamentação teórica autores como Ayres (2020) e Vasconcelos e Pinochet (2002) no que se refere ao uso das tecnologias; no que se refere às mudanças nas competências e habilidades dos secretários, menciona-se autores como Kovaleski, Pagani e Silva (2019) e Silva (2021); já no que se refere às formas de potencializar as competências são abordadas as visões de Tourón (2018) e dos autores Almeida e Lima (2018). Trata-se de uma pesquisa qualitativa, que combinou uma revisão da literatura com entrevistas realizadas com profissionais da área. A análise dos dados incluiu a identificação de temas recorrentes, como a adaptação às novas tecnologias e o equilíbrio entre automação e funções estratégicas. Os principais achados da pesquisa incluem: a percepção dos profissionais sobre o papel das tecnologias como ferramentas de otimização das atividades diárias; a possibilidade de substituição de funções automatizáveis; e a relevância contínua da atuação humana em funções mais estratégicas e complexas. Conclui-se que as inovações tecnológicas, embora transformem o exercício da profissão, oferecem oportunidades para o empoderamento e a evolução das funções desempenhadas pelos secretários executivos, garantindo sua importância contínua nas organizações.

Palavras-Chave: Secretariado Executivo; Tecnologias digitais; Empoderamento Profissional e Substituição Tecnológica.

ABSTRACT

This monograph aims to analyze the impact of technological innovations on the executive secretarial profession, investigating whether these transformations favor the training of professionals or indicate a possible replacement by automated solutions. The research is based on the hypothesis that technological innovations are influencing the role of executive secretaries, generating the need for new skills. The theoretical basis used is authors such as Ayres (2020) and Vasconcelos and Pinochet (2002) regarding the use of technologies; regarding changes in secretaries' skills and abilities, authors such as Kovalesski, Pagani and Silva (2019) and Silva (2021) are mentioned; regarding ways to enhance skills, the views of Tourón (2018) and Almeida and Lima (2018) are addressed. This is qualitative research, which combines a literature review with interviews conducted with professionals in the field. Data analysis included the identification of recurring themes, such as adaptation to new technologies and the balance between automation and strategic functions. The main findings of the research include: professionals' perception of the role of technologies as tools for optimizing daily activities; the possibility of replacing automatable functions; and the continued relevance of human performance in more strategic and complex functions. It is concluded that technological innovations, while transforming the exercise of the profession, offer opportunities for empowerment and evolution of the functions performed by executive secretaries, ensuring their continued importance in organizations.

Keywords: Executive Secretary; Professional Empowerment and Technological Replacement.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. REVISÃO TEÓRICA	11
2.1 Adaptação às Tecnologias Digitais: Desafios e Oportunidades.....	12
2.2 As Mudanças nas Competências e Habilidades dos Secretário.....	14
2.3 Explorando Formas de Potencializar e Otimizar Competências....	17
2.4 Tecnologias e Ferramentas Usadas pelos Secretários Atualmente ..18	
2.4.1 Ferramentas de Gerenciamento de Documentos.....	19
2.4.2 Software de Planejamento e Organização.....	19
2.4.3 Ferramentas de Comunicação e Colaboração.....	20
2.4.4 Assistentes Virtuais e Inteligência Artificial.....	20
2.4.5 Ferramentas de Gestão de Tempo e Produtividade.....	21
2.4.6 Ferramentas de Segurança e Privacidade	21
3. METODOLOGIA	22
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	25
4.1 Mapeando e Avaliando as Ferramentas Digitais	26
4.2 Analisando as Mudanças nas Competências e Habilidades	29
4.3 Explorando Formas de Potencializar e Otimizar Competências	32
4.4 Avaliando o Impacto da Tecnologia no Trabalho Secretarial	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICES.....	43

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado, historicamente caracterizada pela gestão de informações, organização de agendas e suporte administrativo, enfrenta uma era de transformações sem precedentes impulsionadas pelo avanço tecnológico. Este trabalho de conclusão de curso se debruça sobre a análise crítica de como as inovações tecnológicas têm reconfigurado o papel do secretariado, ponderando entre os cenários de empoderamento profissional e o risco de substituição por soluções automatizadas.

Tradicionalmente, o secretariado desempenha um papel fundamental no suporte a executivos e na eficiência operacional das organizações, exigindo habilidades de comunicação, organização e gestão de tempo. No entanto, a revolução digital introduziu ferramentas como sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos, softwares de planejamento de recursos empresariais, assistentes virtuais baseados em inteligência artificial (IA) e plataformas de comunicação remota, que prometem aumentar a eficiência, mas também sugerem um potencial obsolescência de algumas funções tradicionais do secretariado.

Esta pesquisa propõe investigar até que ponto a tecnologia empodera os profissionais de secretariado, permitindo-lhes assumir papéis mais estratégicos e inovadores, versus a substituição de aspectos fundamentais da profissão pela automação e inteligência artificial. A abordagem metodológica inclui revisão de literatura e pesquisa de campo para entender como esses profissionais podem se adaptar a um ambiente de trabalho cada vez mais tecnológico, identificando caminhos para requalificação e reposicionamento no mercado de trabalho.

A pandemia de COVID-19 acelerou a adoção de tecnologias, incluindo no secretariado executivo. Com o trabalho remoto e a limitação das interações presenciais, organizações adotaram ferramentas de automação e inteligência artificial para manter a eficiência. Isso reforçou a importância da adaptação e requalificação dos profissionais de secretariado, que passaram a assumir papéis mais estratégicos e inovadores, enquanto a automação substitui tarefas rotineiras e administrativas.

Segundo a perspectiva do artigo *Cambridge Handbook of Workplace Affect* (2020), a tecnologia oferece ferramentas poderosas, mas a necessidade de habilidades humanas críticas e adaptação contínua é essencial, aumentando a necessidade de secretários para atuar como estrategistas de negócios, além de meros registradores de informações. Esta monografia argumenta que, enquanto a tecnologia oferece ferramentas poderosas, a necessidade de

habilidades humanas críticas e adaptação contínua é essencial.

Além de mapear as transformações na profissão induzidas pela tecnologia, a pesquisa visa contribuir para a discussão sobre o futuro do trabalho em profissões administrativas, oferecendo *insights* sobre estratégias de desenvolvimento profissional que possam auxiliar os secretários a maximizarem seu potencial na era digital.

Um exemplo de tentativa de substituição está presente nos filmes do Homem de Ferro. *J.A.R.V.I.S* (“*Just A Rather Very Intelligent System*” - Apenas um sistema bastante inteligente) é uma inteligência artificial que funciona como secretária de Tony Stark, o Homem de Ferro, no universo Marvel. Criado para agir como uma secretária humana, gerencia todos os sistemas internos dos edifícios de Stark e os trajes do Homem de Ferro, executando tarefas complexas com precisão.

Sua criação reflete a tendência de substituição de assistentes humanos por soluções tecnológicas avançadas. Isso levanta discussões sobre o papel do secretariado executivo no futuro e como a tecnologia pode tanto empoderar profissionais, ao liberar tempo para atividades estratégicas, quanto substituir funções tradicionais desempenhadas por humanos.

A presença de *J.A.R.V.I.S.* no universo *Marvel* ilustra como a inteligência artificial pode redefinir o papel do secretariado executivo (*Marvel Studios*, 2019). Assim, este trabalho não apenas questiona a dicotomia entre empoderamento e substituição, mas também procura evidenciar o valor inestimável das competências humanas, como empatia, criatividade e inteligência emocional, que complementam as capacidades tecnológicas e são indispensáveis para o sucesso organizacional.

Tem se como hipótese o fato de que embora as novas tecnologias automatizem algumas tarefas, elas também podem fortalecer o papel dos secretários, permitindo que desempenhem funções mais estratégicas. O grande questionamento é se essas tecnologias estão substituindo esses profissionais ou ampliando suas capacidades dentro das organizações.

O problema central está diretamente relacionado à digitalização crescente, que redesenha as funções tradicionais de secretariado, como gestão de informações e suporte administrativo. Com a automação e a inteligência artificial ganhando espaço, há uma preocupação crescente em determinar se essas inovações eliminam ou promovem o aprimoramento dos profissionais do setor.

A relevância do estudo se dá no contexto de rápida transformação tecnológica, onde compreender essas mudanças é essencial para garantir a permanência e a evolução da profissão de secretariado. Profissões administrativas, como a de secretariado, estão no foco das mudanças digitais, o que torna imperativa a análise sobre como os profissionais podem se adaptar e se manter relevantes.

A contribuição principal do trabalho reside no fato de que ele mapeia as inovações tecnológicas aplicáveis à profissão de secretariado e propõe estratégias de requalificação, ajudando os profissionais a navegarem pelas mudanças impostas pela tecnologia. Além disso, oferece um panorama sobre as novas competências necessárias para enfrentar essas transformações e continuar contribuindo para as organizações de maneira relevante.

O objetivo geral do estudo é investigar de que maneira as inovações tecnológicas estão transformando o papel dos profissionais de secretariado nas empresas, avaliando se a tecnologia pode empoderá-los ou substituí-los. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa estabeleceu objetivos específicos, que incluem: (I) mapear as ferramentas digitais utilizadas no campo do secretariado, (II) analisar as mudanças nas competências exigidas dos profissionais, (III) avaliar o impacto da tecnologia na dinâmica de trabalho, e (IV) explorar formas de potencializar as competências por meio da tecnologia.

Dito isso, como os profissionais de secretariado podem se adaptar às demandas de um ambiente de trabalho cada vez mais tecnológico? Até que ponto a tecnologia pode empoderar os profissionais de secretariado para assumirem papéis mais estratégicos e inovadores nas organizações no lugar de se tornarem obsoletos? As tecnologias empoderam ou substituem?

A presente pesquisa se justifica pela relevância e urgência em compreender o impacto das inovações tecnológicas na profissão de secretariado, em um contexto de constante evolução tecnológica e transformação digital. Diante das rápidas mudanças no ambiente de trabalho impulsionadas pela tecnologia, é imperativo analisar como tais avanços influenciam as práticas e perspectivas no campo do secretariado.

A profissão de secretariado desempenha um papel fundamental na eficiência operacional e no suporte administrativo em organizações de diversos setores. No entanto, o surgimento de novas tecnologias, como inteligência artificial, automação de processos robóticos e softwares de gestão, tem provocado uma série de transformações nas atividades e competências requeridas dos profissionais de secretariado. Conforme observado por Mattioli (2018), uma pesquisa

realizada na Universidade de Oxford buscou identificar as profissões da próxima geração e analisar o impacto que tendências como o avanço tecnológico terão sobre o mercado de trabalho até 2030. Os resultados, embora não conclusivos, apontam que habilidades como originalidade, resolução de problemas complexos e julgamento para tomada de decisões serão essenciais para uma vida profissional bem-sucedida.

Nesse contexto, a presente pesquisa busca fornecer uma análise crítica e abrangente do impacto dessas inovações tecnológicas. Ao compreender os efeitos das tecnologias emergentes, tanto em termos de empoderamento profissional quanto de possíveis substituições laborais, espera-se contribuir para o desenvolvimento de estratégias eficazes de integração da tecnologia no contexto do secretariado. A importância de analisar como as novas ferramentas digitais estão reconfigurando as práticas profissionais e as competências exigidas no campo do secretariado Oliveira (2020).

Além disso, a investigação sobre as percepções e experiências de profissionais da área de Secretariado Executivo permitirá uma análise mais aprofundada das demandas, desafios e oportunidades enfrentados pelos profissionais. Estudar essas percepções é crucial para implementar programas de desenvolvimento profissional e estratégias de capacitação que preparem os profissionais de secretariado para um ambiente de trabalho em constante evolução tecnológica, conforme discutido por Freitas e Barros (2013).

Dessa forma, a monografia visa não apenas compreender as transformações tecnológicas e seu impacto na profissão, mas também contribuir para o aprimoramento das práticas profissionais para que sejam capazes de enfrentar os desafios de um mercado de trabalho dinâmico e tecnológico. O texto está estruturado a partir dessa introdução, com as seguintes seções: revisão teórica, metodologia, análise e discussão dos dados e as considerações finais.

2 REVISÃO TEÓRICA

Neste estudo, o referencial teórico é construído com base em uma análise crítica da literatura pertinente que aborda a interseção entre a profissão de secretariado e o avanço tecnológico. A fundamentação teórica é estruturada em quatro pontos: o mapeamento da adaptação às tecnologias digitais, a avaliação do impacto na estrutura e dinâmica do trabalho secretarial, análise das mudanças nas competências e habilidades dos secretários e explorar

formas de potencializar e otimizar competências, tecnologias e ferramentas usadas pelos secretários atualmente.

2.1 Adaptação às Tecnologias Digitais: Desafios e Oportunidades para o Secretariado Executivo

O campo do secretariado tem passado por uma profunda transformação devido ao advento das tecnologias digitais. A necessidade de compreender e adaptar-se a essas mudanças é crucial para o desenvolvimento profissional e para a eficácia operacional nas empresas.

Essa necessidade de estar sempre disponível e atualizado gera um estado de alerta contínuo, prejudicando a concentração e aumentando o estresse. A prática da multitarefa também contribui significativamente para o tecno-stress. O tecno-stress surge de uma combinação complexa de fatores associados ao uso intensivo e incessante da tecnologia. Adicionalmente, a falta de limites entre o tempo pessoal e profissional, pela facilidade de acesso constante a dispositivos digitais, pode levar à invasão do tempo de descanso e comprometimento da qualidade do sono e da vida.

A existência do tecno-stress psicológico, mencionado por Ayres (2020), causa nos indivíduos medo, pânico, ansiedade, frustração, preguiça mental, falta de concentração, impaciência e depressão, e complementa que:

[...] existem vários fatores que podem desencadear o tecno-stress psicológico, dentre eles a rapidez com que acontecem as mudanças, sobretudo as que envolvem informação, e a maneira como elas estão sendo disseminadas. Além disso, muitas vezes, a estrutura organizacional não acompanha o ritmo da mudança e exige que o empregado aprenda novas tarefas sem haver uma redução nas antigas, advindo um sentimento de incapacidade que se reflete no medo de perder o emprego [...]
(Ayres, 2000, p. 5)

Também é válido citar que a resistência à tecnologia é um dos vários desafios encontrados por profissionais de secretariado. Independentemente da idade, gênero e área de atuação, ainda existem muitos profissionais que não têm interesse na aprendizagem de novas ferramentas tecnológicas em seu âmbito de trabalho, ferramentas essas, que podem colaborar substancialmente e até mesmo encurtar o período de conclusão de entregas.

Conforme Ayres (2000) previa o aumento acelerado no nível de estresse, faz com que muitos indivíduos se sintam inadaptados, insatisfeitos ou dependentes. Segundo Ayres (2000, p.1):

[...] a tecnologia iria provocar um grande tumulto em todos os âmbitos da sociedade, pois se desenvolveria tão rapidamente que não teríamos tempo para reagir a ela. [...] Nos dias de hoje, enquanto há um enaltecimento crescente dos benefícios da tecnologia, nos esquecemos de suas consequências negativas, entre elas o aumento acelerado no nível de estresse, fazendo com que muitos indivíduos se sintam inadaptados, insatisfeitos ou dependentes. [...] a relação indivíduo tecnologia tem sido estudada, havendo uma ênfase nas consequências sobre a saúde física e mental dos indivíduos, sobretudo dos trabalhadores, que resultam no que hoje se conhece como tecno-stress [...].

Da mesma forma que Ayres (2000) identifica dois tipos principais de estresse causado pelo uso da tecnologia: o estresse tecnológico, vinculado aos sistemas e ferramentas, e o estresse psicológico, relacionado às reações individuais. Com isso, é fundamental entender a implementação de estratégias competitivas nas empresas. Ao reconhecer e utilizar adequadamente a tecnologia, o profissional não só aprimora suas qualificações para atender às necessidades do mercado, mas também contribui consideravelmente para agregar valor à organização em que atua ou na qual pretende ingressar. Em outras palavras, a proficiência em T.I (Tecnologia da Informação) pode elevar o nível das competências do indivíduo e fortalecer a posição competitiva da empresa, resultando em vantagens mútuas tanto para o profissional quanto para a organização.

A tecnologia oferece oportunidades significativas para o secretário executivo, transformando o papel tradicional e ampliando suas capacidades profissionais. A integração de soluções tecnológicas permite uma gestão mais eficiente de agendas e tarefas, facilitando a organização e a priorização de responsabilidades com maior precisão e agilidade. Como também na comunicação e a coordenação entre equipes são aprimoradas através de plataformas digitais, promovendo uma interação mais eficaz e colaborativa, independentemente das barreiras geográficas.

Segundo Clegg (1992), a tecnologia é um instrumento capitalista e é utilizada como um veículo de poder exercido para a reafirmação do controle organizacional pela administração, objetivando um maior controle do processo de trabalho, onde o indivíduo é considerado um mero instrumento, cuja mão de obra, da mesma forma que a tecnologia, deve ser usada o mais eficientemente possível.

Além disso, a automação de processos administrativos reduz a carga de trabalho repetitivo e libera tempo para atividades de maior valor agregado, como a análise estratégica e o

desenvolvimento de projetos. Paralelamente, Vasconcelos e Pinochet (2002) indicam que quando uma tecnologia é implantada, novas competências tornam-se necessárias e o novo sistema de regras deve contemplar as novas alianças políticas, conferindo maior poder aos indivíduos que detêm o controle dos recursos essenciais para o funcionamento da organização.

A implementação de sistemas de segurança robustos garante a proteção de informações sensíveis, aumentando a confiança na gestão de dados confidenciais. Ademais, a possibilidade de participar de cursos e treinamentos *online*, oferece oportunidades contínuas para o desenvolvimento profissional e a atualização de habilidades. Portanto, a tecnologia não apenas otimiza as operações diárias do secretário executivo, mas também expande suas competências e contribui para um desempenho mais estratégico e eficaz.

2.2 As Mudanças nas Competências e Habilidades dos Secretários

O que se entende como competência nesta monografia, é conjunto com a visão dos autores Fleury e Fleury (2000 p.187) que diz: A noção de competência aparece associada a verbos como saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber se engajar, assumir responsabilidades, ter visão estratégica.

Se complementando com a visão dos autores Kovalesski, Pagani e Silva (2019), do qual o conhecimento em tecnologias digitais e habilidades interpessoais, também serão essenciais como competências, para integrar recursos físicos e digitais.

No mesmo panorama, as habilidades são descritas por Silva (2021) como as práticas aplicadas em determinadas situações e contexto, as atitudes como ações empregadas. As habilidades de pensamento crítico e resolução de problemas se tornaram cada vez mais cruciais para os secretários executivos. A capacidade de analisar dados, identificar tendências e tomar decisões embasadas em tais dados é essencial em um ambiente onde a informação é abundante e o tempo para reagir é curto. A inovação e a criatividade também são valorizadas, pois permitem que esses profissionais encontrem soluções novas e eficazes para problemas complexos.

O debate sobre a substituição do profissional de secretariado pela tecnologia muitas vezes esquece um ponto crucial: o fator humano. A tecnologia pode automatizar processos, mas as habilidades humanas são insubstituíveis em muitas situações críticas do ambiente corporativo. O secretário não será substituído, pois o seu papel vai além das tarefas técnicas e operacionais, envolvendo a aplicação de habilidades complexas e adaptativas.

Habilidades como pensamento crítico e resolução de problemas são essenciais para o sucesso dos secretários executivos. Como mencionado por Silva (2021), essas práticas não são apenas mecânicas, mas exigem julgamento, contexto e análise cuidadosa para serem aplicadas de forma eficaz. Em um ambiente empresarial cada vez mais movido por dados, a capacidade de interpretar essas informações e tomar decisões estratégicas é uma habilidade diferenciada que a automação, por si só, não consegue replicar.

Além disso, a criatividade e a inovação são traços humanos que complementam a atuação tecnológica. Embora a tecnologia possa oferecer ferramentas poderosas, a aplicação dessas ferramentas para encontrar soluções novas e eficazes para problemas complexos exige um entendimento profundo do contexto e das dinâmicas humanas envolvidas. O treinamento constante dessas habilidades, aliado ao entendimento de como usar a tecnologia de forma estratégica, torna o secretário uma peça indispensável no meio corporativo.

Portanto, a tecnologia, ao invés de substituir o profissional, empodera-o, oferecendo ferramentas para potencializar o que há de melhor nas habilidades humanas.

Trata-se de um alinhamento entre conhecimento de cada secretário com as necessidades exigidas de cada organização, indicando assim características que carecem de qualificação contínua. Seguindo essa ideia, o autor Silva (2009, p.177) cita que “as competências requeridas ao perfil adequado às novas transformações não se resumem apenas a instruções prescritas, mas a diversas competências e ações que superem as expectativas organizacionais”.

Ou seja, atingir nível de competência superior em seu cargo, para agregar valor em seus feitos diários, no cargo do qual ocupa. O domínio da comunicação digital, a proficiência em línguas estrangeiras e a compreensão intercultural são igualmente importantes, dado o caráter globalizado dos negócios atuais. Essas habilidades permitem que os secretários executivos atuem como facilitadores e integradores dentro das organizações, conectando diferentes áreas e promovendo uma cultura de colaboração e eficiência.

À medida que a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado também deve evoluir, mantendo-se constantemente atualizado e buscando otimizar seu tempo. A empresa para a qual ele presta serviços não dispõe mais de espaço para um profissional submisso, sem iniciativa, que se limita a operar uma máquina de escrever, agora substituída pelos modernos computadores.

Assim, novas demandas emergem no ambiente corporativo, e, é essencial que o

profissional de secretariado se adapte a esse novo cenário. Em concordância, O'Brien (2004) afirma que não se deve comparar a tecnologia da informação apenas pela eficiência em minimizar os custos, ou o tempo, mas como uma ferramenta somatória que traz uma expansão de ideias, criatividade e otimização de tempo nas atividades diárias. Essa ideia também é dita por Chiavenato (2003, p. 110):

A tecnologia não funciona apenas como mera ferramenta de produção ou de informação. Ela constitui tudo que nos permite fazer coisas com maior eficiência e eficácia. [...] a tecnologia permite reconfigurar os recursos com que a empresa trabalha.

Diante das transformações tecnológicas, surge a necessidade de requalificação dos profissionais de secretariado para se adaptarem às demandas contemporâneas do mercado de trabalho. A capacitação técnica torna-se essencial não apenas para o domínio das novas tecnologias e ferramentas digitais, mas também para o aprimoramento das habilidades interpessoais e estratégicas.

Sobre essas transformações constantes, Chiavenato (2003, p. 579) diz que a T.I permite a compreensão de espaço, a compreensão do tempo e a conectividade e afirma que: “[...] A tecnologia da informação [...] invade a vida das organizações e das pessoas provocando profundas transformações [...] trazendo o conceito de escritório virtual ou não territorial. [...]”.

Como tudo tem seu lado positivo e negativo, a tecnologia também é um campo que apresenta ambos os aspectos. Vazamento de dados é um dos males temidos para quem usa tecnologia em seu dia-dia, é necessário ter um conhecimento mínimo, para identificar de forma rápida um *cyber* ameaça. Assunto discutido também pelo autor O'Brien (2004, p.27) apresentando uma visão geral sobre essa questão do despreparo profissional, quando diz que as tecnologias:

[...] podem ser mal administradas e mal aplicadas, de forma que os problemas de desempenho [...] levem ao fracasso tecnológico e de negócios [...]. Isso significa que, a tecnologia em seu todo, pode não ser uma aliada nas mãos de profissionais despreparados para seu manuseio em um âmbito organizacional.

Sendo assim, a compreensão sobre a incerteza do futuro é imprescindível, pois, existem diversas possibilidades de ocorrerem erros e acertos de ambos os lados. Oportunidades e competências encontram-se instáveis dentro deste cenário atual. Portanto, é necessário manter

uma visão ampliada e com uma estratégia de atualização das novas mudanças no mundo tecnológico dentro do mercado de trabalho do qual atua o secretário executivo.

2.3 Explorando Formas de Potencializar e Otimizar Competências

Com o avanço tecnológico, mudanças significativas na estrutura organizacional e na dinâmica do trabalho secretarial estão ocorrendo constantemente. A introdução de novas ferramentas e sistemas digitais alterou profundamente as funções tradicionais dos secretários executivos, exigindo uma adaptação constante às novas demandas e possibilitando um maior empoderamento profissional.

Em uma revisão sistemática da literatura sobre tecnologia e empoderamento do secretariado executivo conduzida por Almeida e Lima (2018), identificou que a adoção de tecnologias avançadas têm potencializado o papel dos secretários executivos, permitindo-lhes uma maior participação nos processos decisórios e uma atuação mais proativa nas organizações.

Para alcançar excelência no campo dinâmico do secretariado executivo, é crucial adotar estratégias eficazes para potencializar competências e otimizar o desempenho profissional. No mesmo raciocínio, Ferrari (2013), Instefjord (2015) e Tourón (2018) entendem a competência digital como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que inclui habilidades, estratégias, valores e consciência necessárias para usar meios de T.I.C. (Tecnologia da Informação e Comunicação) de forma eficaz e eficiente.

Uma abordagem fundamental é o investimento em educação contínua, por meio da participação em cursos, workshops e treinamentos que atualizem regularmente as habilidades técnicas e comportamentais necessárias. Além disso, o desenvolvimento de habilidades interpessoais assume papel central: aprimorar a comunicação, capacidade de negociação, empatia e colaboração em equipe não apenas fortalece as relações interpessoais no ambiente corporativo, mas também promove um desempenho mais eficaz e alinhado com os objetivos organizacionais.

Paralelamente a isso, Souza e Pereira (2017) realizam um estudo exploratório sobre a ascensão do secretariado executivo frente às transformações tecnológicas em empresas multinacionais e concluíram que a tecnologia não apenas transformou as práticas diárias dos secretários, mas também alterou a estrutura organizacional, promovendo uma maior colaboração e comunicação entre os diferentes níveis hierárquicos.

A prática contínua de autoavaliação e busca por feedback construtivo são práticas

essenciais para identificar áreas de aprimoramento e promover o desenvolvimento contínuo das competências essenciais ao sucesso profissional no secretariado executivo. Ao implementar estas estratégias, os profissionais de secretariado executivo não apenas fortalecem suas competências fundamentais, mas também se posicionam para uma carreira de sucesso e impacto dentro das organizações modernas e dinâmicas. Como destacam Silva e Oliveira (2020 p. 45-62):

A digitalização e a transformação tecnológica têm exigido dos secretários executivos uma atualização constante de conhecimentos técnicos e o domínio de ferramentas digitais complexas, além do desenvolvimento de competências em gestão de projetos e análise de dados.

Além da capacitação técnica, é imperativo reconhecer e valorizar as competências humanas como elementos essenciais para o sucesso profissional dos secretários. Habilidades como empatia, criatividade e inteligência emocional complementam as capacidades tecnológicas, desempenhando um papel fundamental na promoção de um ambiente de trabalho colaborativo e na consecução dos objetivos organizacionais. Nesse sentido, Santos e Souza (2018) ressaltam a necessidade de um equilíbrio entre o domínio tecnológico e o desenvolvimento das competências interpessoais, visando uma atuação profissional holística e eficaz.

2.4 Tecnologias e Ferramentas Usadas pelos Secretários Atualmente

Os secretários utilizam uma variedade de meios e ferramentas digitais para aumentar a eficiência e a produtividade no ambiente de trabalho. Estas tecnologias não apenas facilitam a organização e o gerenciamento de tarefas, mas também aprimoram a comunicação, a colaboração e a segurança das informações. Abaixo estão algumas das ferramentas mais comuns utilizadas atualmente.

2.4.1 Ferramentas de Gerenciamento de Documentos

Os sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) são essenciais para o armazenamento, a organização e a recuperação de documentos importantes. Ferramentas como *SharePoint*, *Google Drive* e *Dropbox Business* permitem que os secretários gerenciem arquivos de forma segura e eficiente, garantindo o fácil acesso e compartilhamento de documentos dentro da empresa.

Utilizando as funcionalidades, os departamentos são capazes de criar espaços de trabalho

centrais, facilitando o acesso aos documentos empresariais. Os colaboradores podem editar os arquivos, coletar comentários e automatizar tarefas, um ambiente para manter os arquivos seguros (Jaeger, 2024).

2.4.2 Software de Planejamento e Organização

Softwares de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) são amplamente utilizados para integrar e gerenciar as principais operações empresariais. Ferramentas como *SAP*, *Google Tasks*, *Microsoft Dynamics 365* e *Microsoft To Do* ajudam os secretários a coordenarem processos administrativos e financeiros, proporcionando uma visão holística da empresa.

“O *Microsoft To Do* é uma ferramenta otimizada para o controle de lista de tarefas, podendo ser utilizada por meio de PC, celulares e tablets. O seu uso é bem simples e permite a criação de listas de tarefas, alarmes e até manter você organizado em relação aos projetos. Assim, o *Microsoft To do* é uma excelente ferramenta para organizar as tarefas do dia a dia. Além disso, o app está disponível para instalação em PCs e notebooks *Mac*, *Windows* e em todos os celulares.” (Almeida, 2019).

Além disso, ferramentas de gerenciamento de projetos como *Trello*, *Outlook*, *Calendly* são cruciais para organizar tarefas, acompanhar prazos e colaborar em equipe. Essas plataformas permitem que os secretários gerenciem projetos de forma mais eficaz, mantendo todos os envolvidos informados e alinhados com os objetivos do projeto.

2.4.3 Ferramentas de Comunicação e Colaboração

A comunicação eficiente é fundamental no ambiente de trabalho, e plataformas como *Microsoft Teams*, *Skype*, *Zoom* e *Google Meet* facilitam a comunicação em tempo real e a colaboração entre equipes, independentemente da localização geográfica. Essas ferramentas permitem reuniões virtuais, troca de mensagens instantâneas e compartilhamento de arquivos, melhorando a interação e a produtividade.

Diante disso, David e Reiko Scott, em seu livro *Fanocracy: Turning Fans into Customers and Customers into Fans* (2020), discutem a importância da construção de comunidades e da comunicação eficaz para transformar clientes em fãs dedicados. Eles argumentam que a utilização eficiente das ferramentas de comunicação digital não só melhora a produtividade

interna, mas também pode fortalecer os laços com os clientes, criando um ambiente de lealdade e engajamento.

Para a colaboração e o compartilhamento de arquivos, ferramentas como *Google Workspace* (Docs, Sheets, Slides), *Canva* e *Microsoft Office 365* (Word, Excel, PowerPoint) são indispensáveis. Elas permitem a criação, edição e compartilhamento de documentos em tempo real, facilitando o trabalho colaborativo.

2.4.4 Assistentes Virtuais e Inteligência Artificial

Assistentes virtuais baseados em inteligência artificial, como *Copilot*, *Chat GPT*, *Google Assistant*, *Amazon Alexa for Business* e *Siri*, auxiliam os secretários em tarefas diárias, assessorar, gerenciar informações, auxiliar na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcar e cancelar compromissos. Coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências. Essas ferramentas automatizam processos e liberam tempo para atividades mais estratégicas.

Em consonância, Stuart Russell, em seu livro *Human Compatible: Artificial Intelligence and the Problem of Control* (2019), explora os desafios e as oportunidades da inteligência artificial, enfatizando a necessidade de desenvolver sistemas de IA que sejam compatíveis com os valores humanos e possam ser controlados de maneira segura e ética. Ele discute como a IA incluindo assistentes virtuais, pode ser implementada para beneficiar a sociedade, mas também alerta sobre os riscos e a importância de garantir que esses sistemas operem de forma a priorizar o bem-estar humano.

As ferramentas de automação de tarefas, como *Noty.IA* e *Microsoft Power* são usadas para automatizar fluxos de trabalho e tarefas repetitivas, aumentando a eficiência e reduzindo a carga de trabalho manual.

2.4.5 Ferramentas de Gestão de Tempo e Produtividade

Aplicativos de gestão de tempo, como *Todoist*, *RescueTime* e *Toggl*, ajudam os secretários a gerenciarem suas agendas, priorizar tarefas e monitorar o uso do tempo. Calendários digitais, como *Google Calendar*, *Microsoft Outlook Calendar* e *Apple Calendar*, são essenciais para organizar compromissos, eventos e prazos de maneira eficiente.

Em concordância, David Allen, em seu livro *Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity* (2021), oferece um método abrangente que complementa essas ferramentas

tecnológicas. O método GTD (*Getting Things Done*) de Allen envolve cinco etapas principais: capturar, clarificar, organizar, revisar e engajar. Esses passos são fundamentais para lidar com a sobrecarga de informações e tarefas, proporcionando um sistema estruturado para o gerenciamento eficiente do tempo e das atividades. Conceito que alinhado com o uso dos aplicativos e o aprendizado de seu pleno funcionamento podem levar a uma melhor qualidade de vida e serviços.

Integrar o método GTD de David Allen com ferramentas digitais de gestão de tempo, como *Todoist*, *RescueTime*, *Toggl* e calendários digitais, pode transformar significativamente a produtividade e a gestão de tempo dos secretários. Este sistema combinado, oferece uma abordagem robusta para capturar, organizar e gerenciar tarefas e compromissos, promovendo um ambiente de trabalho mais eficiente e menos estressante.

2.4.6 Ferramentas de Segurança e Privacidade

A segurança das informações é uma prioridade, e *softwares* de segurança e *backup*, como *LastPass* (para gerenciamento de senhas), *Norton Security* e *Acronis Backup*, são fundamentais para proteger os dados contra ameaças cibernéticas. Essas ferramentas garantem a segurança das informações e a continuidade dos negócios, mesmo em caso de incidentes.

Examinado previamente como grandes empresas de tecnologia coletam e utilizam dados pessoais para fins lucrativos, introduzindo o conceito de "capitalismo de vigilância". Russell (2019) destaca a importância de proteger os dados pessoais contra a exploração comercial e vigilância em massa, argumentando que a privacidade é essencial para a liberdade e a autonomia dos indivíduos na sociedade contemporânea.

Em suma, a utilização dessas tecnologias e ferramentas digitais permite que os secretários modernos desempenhem suas funções de maneira mais eficiente e produtiva, contribuindo para o sucesso e a inovação dentro das organizações. Este referencial teórico aponta para a necessidade de uma formação integral dos profissionais de secretariado, que lhes permita responder adequadamente às exigências contemporâneas do mercado de trabalho. Portanto, é imperativo que a abordagem para o futuro do secretariado seja holística, combinando o avanço tecnológico com o aprimoramento das competências humanas.

3 METODOLOGIA

A abordagem selecionada para essa pesquisa foi a qualitativa, com o objetivo de responder à pergunta desta monografia: "Tecnologia X Secretariado: Empoderamento ou substituição?". Nesse sentido, enquanto pesquisa qualitativa, de acordo com Silva, Lopes e Braga Júnior (2021), trata-se de:

[...] um objeto de conhecimento pouco estudado ou que tenha uma complexidade inerente à sua essência, a pesquisa de natureza qualitativa deve ser empregada, para iluminar e gerar informações empíricas da realidade. (2014) e Lucena (2021, p.44).

Quanto ao seu objetivo, este estudo é categorizado como pesquisa exploratória juntamente com o estudo de campo e bibliográfico abordando a perspectiva do autor Gonsalves (2001, p.67):

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

Pois sua finalidade visa investigar o mapeamento e avaliação de tecnologias, analisando as mudanças nas competências e habilidades, além de avaliar o impacto da tecnologia na estrutura e dinâmica do trabalho secretarial e explorar as tecnologias e ferramentas mais usadas pelos secretários atualmente. Os objetos de conhecimento complexos e pouco abordados, contribuem para a coleta de informações que refletem a realidade estudada. Essa abordagem foi escolhida por proporcionar uma visão mais ampla na análise do objeto de investigação.

Quanto aos procedimentos técnicos de coleta de dados, optou-se pela pesquisa bibliográfica e documental digital, que facilita o acesso a obras relevantes ao tema e apoia o desenvolvimento de estudos científicos e análise de pesquisas.

Foram consultadas monografias acadêmicas, teses, dissertações e outras fontes pertinentes disponíveis em plataformas *online*, como repositórios institucionais e revistas científicas. Somente os materiais mais alinhados ao tema foram selecionados, visando reforçar a relevância do uso das tecnologias no curso de secretariado.

Ademais, foi utilizado as plataformas *Linkedin*, *Instagram* e os grupos em redes sociais da UFPE para encontrar os pesquisados que estivessem dispostos a participarem deste estudo, com o critério de serem profissionais de secretariado executivo, que ainda estivessem exercendo a profissão. A coleta de dados e pesquisados foram realizadas entre os dias 22/08/2024 e 30/08/2024.

As entrevistas foram realizadas de forma remota pela plataforma *Google Meet*, com 8 pesquisados, o critério estabelecido para a escolha desses entrevistados foi: recém-formados e profissionais com mais de 5 anos de exercício da função, divididos em 2 grupos. Os entrevistados participaram por livre e espontânea vontade e aceitaram ter as respostas adicionadas na monografia. Logo após, foi elaborado um quadro que distribui melhor a análise de perfil de cada entrevistado para que fosse possível explorar mais a fundo se algum dos tópicos influenciam diretamente ou indiretamente no uso da tecnologia nos serviços prestados por eles.

Quadro 1 - Perfil dos Entrevistados

Entrevistado	Data e Duração	Gênero e Idade	Renda Salarial	Tempo de Experiência	Porte da Empresa: Quantos colaboradores?	As tecnologias empoderam ou substituem?	Incentivos da empresa para estudos voltados a T. I
1	30/08/2024 32 min.	Fem. / 30	Média - R\$ 5.400,00	11 Anos	Empresa Privada - 400 colaboradores.	Empoderam	Sim
2	30/08/2024 38 min.	Fem. / 23	Média - R\$ 2.400,00	2 Anos	Empresa Privada - 350 colaboradores.	Empoderam	Sim
3	31/08/2024 32 min.	Mas. / 23	Média - R\$ 3.000,00	8 Meses	Empresa Privada - 350 colaboradores.	Empoderam	Sim
4	02/09/2024 4 32 min.	Fem. / 30	Média - R\$ 2.500,00 + Incentivos	4 Anos	Empresa Privada - 100 colaboradores.	Empoderam	Sim
5	03/09/2024 4 25 min.	Fem. / 22	Média - R\$ 2.200,00	2 anos e 6 meses	Empresa Privada - 50 colaboradores.	Empoderam	Não

6	03/09/2024 35 min.	Fem. / 29	Média - R\$ 3.000,00	8 anos	Empresa Privada - 50 colaboradores.	Empoderam	Não
7	04/09/2024 38 min.	Fem. / 42	Média - R\$ 6.000,00	20 anos	Empresa Privada - 5 mil colaboradores	Empoderam	Não
8	06/09/2024 40 min.	Fem. / 33	Média - R\$ 13.000,00	14 anos	Empresa Privada - 15 mil colaboradores.	Empoderam	Sim

Fonte: Elaborado pelas autoras, de acordo com as respostas das entrevistas.

As entrevistas ocorreram no período de 30/08/2024 a 06/09/2024, com duração média entre 25 e 40 minutos, realizadas por meio da ferramenta Google Meet, em conjunto com uma IA chamada Noty.AI, responsável pela transcrição de áudio. Utilizando uma combinação de revisão bibliográfica e estudo de campo, foram elaboradas as perguntas das entrevistas (conforme Apêndice 1), baseadas nos pontos abordados nos objetivos específicos deste estudo, com o objetivo de abranger todos os aspectos e direcionar as respostas para uma conclusão mais aprofundada e eficiente.

Durante o processo, alguns pontos críticos foram questionados. Um deles foi a renda salarial dos entrevistados, pois foi identificado que a busca pela qualificação profissional varia significativamente de acordo com a renda individual, interferindo diretamente na capacidade de investir em aprimoramento profissional. Além disso, foi investigado se as empresas oferecem incentivos para a qualificação de seus funcionários. Este ponto foi especialmente relevante, uma vez que o apoio organizacional pode ser um fator determinante no desenvolvimento das habilidades profissionais.

Outro fator importante foi a composição demográfica dos entrevistados: a maioria era do gênero feminino, com uma média de idade de 30 anos e aproximadamente 4 anos de experiência profissional. Esses dados fornecem uma perspectiva mais clara sobre o perfil dos profissionais

entrevistados e suas realidades em relação à busca por qualificação e desenvolvimento dentro do mercado de trabalho.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A primeira fase do processo envolveu a transcrição dos áudios das entrevistas com os 8 participantes, seguindo o método sugerido por Bardin. Uma das etapas centrais desse método é a codificação, que permitiu a criação de códigos a partir das respostas dos entrevistados, possibilitando a vinculação dessas falas com o referencial teórico, o que auxiliou na interpretação dos dados coletados.

Em seguida, os códigos foram agrupados em categorias, organizadas em uma tabela que sistematizou as respostas de cada entrevistado de acordo com o roteiro de perguntas previamente elaborado. Esse roteiro foi construído para orientar as respostas de forma a atender aos objetivos específicos da pesquisa. (conforme apêndice 1).

A análise fornece uma base sólida para a compreensão das mudanças ocorridas na profissão de secretariado em resposta ao avanço tecnológico, bem como orienta futuras pesquisas e práticas profissionais no sentido de promover uma adaptação bem-sucedida dos profissionais de secretariado às demandas de um ambiente de trabalho cada vez mais tecnológico.

Foi possível captar nas respostas dos entrevistados, pontos que facilitaram a percepção mais profunda sobre o tema, visto que cada profissional apresentou vivências diferentes e em sua maioria, com ferramentas comuns no dia a dia dos profissionais, tais como, *Pacote Office*, *Outlook* e *Google Agenda*. (ver apêndice 2)

Neste sentido, foi feita a comparação da relevância das abordagens apresentadas no referencial teórico com a prática no âmbito organizacional que os profissionais de Secretariado Executivo exercem suas atividades diárias.

Logo após, foi agrupado em classes com o intuito de nortear de forma mais objetiva a análise, de acordo com os tópicos do objetivo desta monografia, simultaneamente foi encontrado fragmentos nos textos apresentados considerando responder à pergunta tema desta monografia “Tecnologia X Secretariado: empoderamento ou substituição?” para uma melhor compreensão, foi necessário agrupar a análise dentro dos objetivos desta monografia.

4.1 Mapeando e avaliando as ferramentas digitais atualmente no campo do secretariado

As perguntas iniciais da entrevista tiveram como objetivo elaborar um quadro que facilite a compreensão das ferramentas digitais mais utilizadas cotidianamente nas atividades dos profissionais entrevistados em suas respectivas organizações (ver apêndice 2). Tal análise visa identificar se há semelhanças ou diferenças significativas no uso dessas ferramentas, considerando o tempo de experiência dos secretários pesquisados.

Também foi avaliado a influência da tecnologia na automação das atividades diárias dos secretários que já estão exercendo a mais de 5 anos a profissão, com o intuito de entender se o avanço tecnológico empodera suas atividades do cotidiano, conforme a entrevistada 7, que exerce a função há mais de 19 anos, apresentou uma visão muito importante, visto que ao início de sua carreira ela não tinha acesso à tecnologia na organização da qual trabalhava, assim como algumas outras entrevistadas mencionaram:

Elas otimizam bastante o meu tempo. Antes, eu fazia atividades que demoravam 10 dias e que não era possível uma aprovação imediata pela robustez da reunião e hoje, em menos de 3h ou 4h, nós temos tudo pronto. (Entrevistada 1)

No início da minha carreira era muito manual, eu utilizava FAX, recortes de jornais e revistas. Hoje não, você faz tudo por e-mail. Então eu acho que está muito mais fácil para você trabalhar. (Entrevistada 7)

Hoje elas facilitaram muito mais o meu dia a dia, minhas tarefas eu consigo concluir ela de uma forma mais rápida e mais eficaz também. Então, comparando com o passado ou quando eu me formei isso obviamente evoluiu muito no meu dia, elas são essenciais. (Entrevistada 8)

Da maneira mais positiva possível. Porque hoje é como comparar a parte de quando eu estudava, era tudo muito mecanizado, assim fazia muita coisa operacional e demandava muito tempo. E hoje, tem muita coisa que eu consigo automatizar e não preciso me preocupar. (Entrevistada 6)

Quando se trata do uso da tecnologia no âmbito organizacional, é notório que alguns profissionais apresentam dificuldades para desenvolver atividades que precisem ser executadas através de ferramentas digitais ou com o auxílio de tecnologia. Uma vez que não haja um sistema informatizado e acessível para todos os funcionários, sempre haverá um declínio maior nos setores que não possuem um incentivo para aprimorar as habilidades no uso, no dia a dia, das tecnologias.

Essa questão, foi abordada durante a entrevista, para que fosse possível avaliar se os entrevistados tiveram dificuldade e identificar quais foram, para que fosse possível analisar com o que foi abordado na teoria.

Tive uma certa dificuldade apenas com aplicativos mais robustos como o Canva, por exemplo, além de raciocínio lógico para conseguir acompanhar as atualizações. (Entrevistada 8)

Eu tive dificuldade com a IA, eu não sabia ‘conversar’ com ela. (Entrevistada 4)

Tive que lidar com a resistência de alguns funcionários, acerca do uso da tecnologia nas atividades diárias na organização que eu coordeno. (Entrevistada 2)

Foi maior do que eu esperava, me assustei com a quantidade de informações que podem existir em uma base de dados. (Entrevistado 3)

Os colaboradores com idade avançada, apresentavam um pouco de resistência por acharem que não iriam aprender e pela questão da utilização dos seus dados. (Entrevistada 6)

Mas também, há aqueles que já possuem um leque de conhecimento acerca das tecnologias diversas e possuem mais facilidade em lidar com a cobrança de novas ferramentas digitais que diferem das que se usa no dia a dia organizacional.

Não tive dificuldade. A tecnologia foi algo muito positivo, pois colaborou demais nas assessorias diárias (Entrevistada 5)

Não tive dificuldade, pois quando adentrei, eles estavam iniciando o uso de um novo sistema onde todos tiveram que ‘aprender do zero’. (Entrevistada 6)

Compreende-se que, baseado nas respostas acima, a tecnologia apresenta um empoderamento significativo nas atividades, pois, com a automação, apresentou melhorias na produtividade e na qualidade da gestão das tarefas.

No momento presente, os secretários atuam em atividades que possuem nível operacionais e estratégicos, nas quais precisam apresentar um conhecimento mais elevado de ferramentas que possam de fato apresentar uma otimização de tempo, trazendo benefícios e eficácia na elaboração de tarefas diárias ao secretário. Assim como abordou o autor Chiavenato (2003, p. 110), que a tecnologia permite reconfigurar os recursos que a empresa trabalha, trazendo uma maior eficiência e eficácia.

Já em relação ao grupo dos recém-formados, a resposta não difere muito do grupo com mais de 5 anos de experiência.

Eu diria que elas acabam sendo essenciais. Querendo ou não para fazer as atividades que eu faço para me organizar até para poder colaborar com as demais pessoas do departamento com chefes. (Entrevistada 5).

Elas influenciam demais, porque trabalho de forma remota, então eu tive que me adaptar

às tecnologias que eu precisei aprender e tive que aprimorar as que eu já sabia usar.
(Entrevistado 3)

Influenciaram demais. Está sendo muito funcional e muito prático. (Entrevistada 2)

Ou seja, mesmo com a diferença do tempo de execução da profissão, para ambos os grupos, a tecnologia se apresenta como uma aliada, as ferramentas digitais têm sido essenciais no dia a dia dos profissionais de secretariado.

Quadro 2 - Ferramentas mais utilizadas pelos profissionais

FERRAMENTA	QUANTOS ENTREVISTADOS USAM
Apollo	1
Calendly	1
Canva	2
Chat GPT	3
Copilot	2
Google: (Agenda, Documentos, Planilhas, Apresentações, Formulários, Gmail, Drive, Contatos, Youtube e Tradutor)	3
Microsoft: (Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive)	8
Power BI	4
Sharepoint	1
Skype	2
Trello	2

Fonte: Respostas dos entrevistados.

4.2 Analisando as Mudanças nas Competências e Habilidades

Quando perguntado a respeito das mudanças nas competências e habilidades, ao grupo formado a mais de 5 anos, foi importante analisar a questão da preparação para as novas mudanças que o mercado de trabalho cobra em relação ao meio digital. Em relação a competência, mais da metade dos pesquisados, relataram que foi preciso desenvolver inteligência emocional, para conseguir dar conta das demandas das atividades junto com as mudanças que ocorrem com uma grande frequência no meio secretarial.

Liderar, apoiar e auxiliar são papéis que exigem um equilíbrio mental robusto, especialmente no contexto de um ambiente altamente tecnológico. O manuseio das ferramentas digitais, embora essencial, pode trazer desafios significativos para aqueles que não estão devidamente preparados para utilizá-las de maneira eficaz. O aumento da carga tecnológica, conforme previsto por Ayres (2000), tem intensificado o nível de estresse nos profissionais,

resultando em sentimentos de inadequação, insatisfação e, em alguns casos, dependência excessiva da tecnologia. Esse cenário reforça a importância de desenvolver uma base emocional sólida como um pré-requisito fundamental para lidar com as demandas diárias, tanto em ambientes tecnologicamente avançados quanto em contextos tradicionais. Ao fortalecer a resiliência emocional, os profissionais estão mais bem equipados para enfrentar as pressões e mudanças impostas pelo uso contínuo de tecnologias, evitando que o avanço digital se torne uma fonte de sobrecarga em vez de uma ferramenta de apoio.

A principal habilidade, acho que a inteligência emocional, depois vem a questão de você saber atender bem resolver problemas, nós resolvemos problemas. Eu já tive vontade de sair correndo várias vezes e olha que eu sou bem experiente. (Entrevistada 7)

Em relação a inteligência emocional, acho muito interessante, e, é importante os aspectos psicológicos. Hoje, eu faço muita gestão de conflitos na empresa que eu estou. Então preciso ter inteligência emocional para conseguir deliberar. (Entrevistada 6)

A inteligência emocional é algo que nós temos que trabalhar muito principalmente na nossa profissão, eu, por exemplo, atendo o presidente da diretoria e eu sei, só pelo olhar, quando ele não está de bom humor. Podemos dizer então que para captar isso precisamos estar com a inteligência emocional aguçada. (Entrevistada 4)

A gente precisa ter uma inteligência emocional bem exata. (Entrevista 8)

Durante a pesquisa, na análise do perfil dos entrevistados, foram levantadas questões sobre os incentivos oferecidos pelas organizações. Esses incentivos incluem cursos internos voltados para o aprimoramento das habilidades, treinamentos destinados a otimizar o uso do tempo dos colaboradores e a disponibilização de cursos pagos para especialização em áreas relevantes. As empresas estão utilizando mecanismos de incentivos para alinhamento de interesses, buscando influenciar o comportamento dos agentes de modo a alcançarem o nível de desempenho desejado pelos proprietários do capital (Oliveira, 2012). Essa abordagem permite entender como as empresas estão investindo na formação contínua de seus profissionais, bem como a importância dessas iniciativas para o desenvolvimento de competências que atendem às exigências do ambiente de trabalho em constante evolução.

A empresa em que eu trabalho, tem a universidade da empresa, que fornece diversos cursos, incluindo da área de T.I. Caso você precise de um treinamento muito específico que não tem lá, ela paga para você. (Entrevistado 3)

Lá, eles pagam para gente cursos e se a gente escolhe fazer alguma especialização, eles arcam com 50% também, então tem a questão do incentivo da empresa. (Entrevistada 1)

Onde eu trabalho, eles fazem treinamento para aprimorar os conhecimentos com as ferramentas digitais que temos lá. (Entrevistada 2)

Por outro lado, diversos profissionais enfrentam restrições financeiras que os impedem de investir em especializações e treinamentos essenciais para seu aprimoramento. Essa limitação pode comprometer o desenvolvimento de suas carreiras, resultando em currículos que se tornam obsoletos e em uma estagnação prolongada em suas funções. A falta de oportunidades de capacitação não apenas afeta a empregabilidade desses indivíduos, mas também reduz sua relevância no mercado de trabalho em constante evolução. Essa realidade destaca a necessidade de políticas organizacionais que promovam o desenvolvimento profissional, favorecendo não apenas o crescimento individual, mas também a competitividade e a inovação dentro das instituições.

Se eu fosse esperar incentivo, eu nunca teria feito um texto ou email, o que eu fiz de incentivo, foi a motivação de crescimento. (Entrevistada 7)

Atualmente a empresa não tem um plano de carreira ou de incentivo estabelecido, em relação aos colaboradores (Entrevistada 6)

Esses incentivos, geram mudanças nas competências e habilidades no dia a dia do profissional, promovendo automação na gestão de suas atividades, e mesmo os entrevistados que não recebem incentivos das organizações, procuram por conta própria estarem sempre se atualizando através de cursos gratuitos, vídeo aula ou simplesmente tentando sozinhos com erros e acertos.

Eu sempre procuro conteúdos no Youtube e no próprio google também para conseguir desenvolver uma especialização de uma determinada área ou ferramenta. (Entrevistada 8)

Eu busco por cursos para entender pelo menos como funcionam as tecnologias. Mas tem tecnologias que são novas no mercado, não tem curso. É necessário saber usar com ética, por exemplo: O *chat GPT* ajuda muito a resumir informação a transformar dados de uma reunião em ata, você não precisa mais fazer literalmente do zero, mas você tem que saber filtrar os dados, você não pode colocar dados muito sensíveis. (Entrevistado 3)

Eu continuo sempre buscando, nem que seja participar de eventos *online*, fazer um cursinho, participar de *workshops* e participar de eventos. (Entrevistada 4)

Essa análise, comprovou o que foi apresentado na teoria pelo autor Silva (2009, p.177), quando afirmou que as competências que o profissional apresenta pode superar as expectativas organizacionais. Ou seja, quando se é apresentado um conhecimento acerca de algo que não era estimado.

4.3 Explorando Formas de Potencializar e Otimizar Competências

A abordagem usada para responder acerca das formas de potencializar, conforme respaldado por Ferrari (2013), Instefjord (2015) e Tourón (2018), também citado pelos pesquisados é o investimento em educação contínua, por meio da participação em cursos, workshops e treinamentos que atualizem regularmente as habilidades técnicas e comportamentais necessárias.

Algumas empresas adotam práticas que exploram o conhecimento e as competências de seus profissionais, sem oferecer o devido reconhecimento ou suporte para seu desenvolvimento contínuo. Esses profissionais, em muitos casos, investem tempo e recursos próprios, como salários já baixos, em cursos e especializações para aprimorar suas habilidades. Apesar de desempenharem funções essenciais para o sucesso das empresas, muitas vezes são subvalorizados financeiramente e recebem pouca ou nenhuma ajuda para continuar se aperfeiçoando.

O agravante é que, além de não proporcionarem incentivos como workshops, treinamentos ou a cobertura de custos com capacitações, essas empresas exigem que os funcionários dominem ferramentas tecnológicas avançadas e gerenciam suas atividades de forma otimizada, visando mais eficiência e redução de custos. O paradoxo está no fato de que, enquanto as empresas esperam alto desempenho e inovação, não investem no crescimento de seus colaboradores, o que pode, a longo prazo, desmotivar os funcionários e impactar negativamente a produtividade e retenção de talentos.

Essas práticas reforçam um ciclo onde os profissionais precisam se adaptar e evoluir por conta própria, muitas vezes enfrentando jornadas exaustivas e limitadas pela falta de apoio institucional, o que não só prejudica o bem-estar dos trabalhadores, mas também impede que a organização atinja seu pleno potencial competitivo.

Tive que me adaptar, então tive que ir buscar informação, aprofundar em algum determinado assunto ou plataforma. Acho que de uma forma geral foi positiva, até porque eu também sou curiosa, eu gosto muito de pesquisar sobre plataformas e formas diferentes de executar o meu trabalho e formas inteligentes e rápidas também. (Entrevistado 8)

Eu busco sempre está estudando, participo muito de evento de workshop. Assisto palestras on-line e presencial. Eu amo eventos. Então eu participo já por dois motivos, não só pelo aprendizado, mas pela experiência que é algo que eu adoro na minha vida é algo que eu falo muito para as minhas amigas e participarem de eventos. Como por exemplo, eu fui ao evento ano passado, eu nem tinha conhecimento da existência de Inteligência Artificial que nós secretárias poderíamos usar. (Entrevistado 4)

Buscar o conhecimento e familiarização com as tecnologias e suas ferramentas impulsionam os secretários a estarem sempre um passo à frente, além de se tornarem sempre necessários e indispensáveis para suas funções e atividades. Contudo, é importante o equilíbrio em seu uso para atividades em que a humanidade é exigida e precisa ser praticada. Visto que a

tecnologia foi criada para contribuir com as tarefas humanas e feita por humanos.

Em consonância, conforme previsto por Dupas (2007, p, 282):

Em que ponto nos encontramos hoje e nos diferenciamos da máquina? [...] A máquina criada pelo homem – via tecnociência – seria uma espécie de pensamento congelado, de matéria concretizada? O que ela tem de humano? Nós humanos também temos muito de máquina na maneira com que gerenciamos o que fazemos em nossa relação com o lado de fora. A questão colocada em termos de oposição soa estranha: ou se antropomorfiza a máquina ou se mecaniza o humano. [...] todo pensamento que se dá em termos de oposição acaba considerando a máquina um estrangeiro, um escravo, não parte intrínseca da criação humana. Ou seja, a máquina vista ora como servo ora como senhor.

A dependência da tecnologia pode vir a trazer consequências como a ausência de “filtros humanos”, conforme citado por alguns dos pesquisados:

Sempre se atualizar para filtrar e não se robotizar. Eu acredito que a gente sempre tem que colocar o filtro humano que é o que a gente vem falando, né? É bom se atualizar a tecnologia. Ela é excelente. Mas a gente não esquece esse filtro que a gente tem que filtrar para não robotizar demais as coisas. Eu trago até um exemplo que foi uma discussão que eu tive com outras secretárias, que agora o LinkedIn está uma grande plataforma de vários posts feito por Inteligência Artificial sem nenhuma humanização. Até as imagens são de IA, parece que não tem nem imagens minhas trabalhando no dia a dia ou com a minha equipe. (Entrevistado 1)

A diferença entre nós, é justamente essa questão da humanidade de ter que construir uma confiança, independente de quem seja máquina ou ser humano. Por exemplo, hoje tem coisas que eu sei que por mais que a IA, meus gestores não vão passar essa atividade para Inteligência Artificial. E aí entra a questão também de proteção. Tem coisas que não tem como você simplesmente largar lá na rede e confiar 100%. Se esse dado vazar, vai prejudicar muito a empresa. Acredito que a secretária não vai perder espaço, muito pelo contrário. (Entrevistado 6)

A otimização opera como fator de ascensão do secretariado executivo frente às transformações tecnológicas em empresas de diversos setores, em concordância com Souza e Pereira (2017), ela transforma as práticas diárias dos secretários, mas como também altera a estrutura organizacional, promovendo uma maior colaboração e comunicação entre os diferentes níveis hierárquicos. A competência de linguagens, ainda que básica, é ainda um ponto a ser não apenas almejado como também aspirado.

O inglês realmente foi muito importante, saber lidar com diferentes culturas porque no trabalho eu estou lidando muito com gente, principalmente muitos ucranianos, eu também já tive que lidar com pessoas de nacionalidades de culturas muito diferentes, tipo do Cazaquistão, eu fico com medo de respeitar de alguma forma. (Entrevistado 3)

Línguas é muito importante, de certa forma, porque algumas ferramentas não têm tradução para o português. (Entrevistado 8)

Portanto, potencializar e otimizar competências preparam o profissional para um futuro, conforme observado por Vasconcelos e Pinochet (2002), onde novas competências tornam-se necessárias, conferindo maior poder aos indivíduos que detêm o controle dos recursos essenciais para o funcionamento da organização e suas atividades.

4.4 Avaliando o Impacto da Tecnologia na Estrutura e Dinâmica do Trabalho Secretarial

A avaliação e análise das respostas dos pesquisados nos forneceu uma visão mais prática e detalhada com relação ao impacto da tecnologia na estrutura e dinâmica nas funções e atividades secretariais, observado por Mattioli (2018), que identificou as profissões da próxima geração e analisou o impacto que tendências como o avanço tecnológico terão sobre o mercado de trabalho até o ano de 2030.

Os resultados, embora não conclusivos, apontam que habilidades como originalidade, inteligência emocional, resolução de problemas complexos e julgamento para tomada de decisões serão essenciais para uma vida profissional bem-sucedida. Paralelamente, o tópico foi abordado durante as entrevistas, onde foi apontado o receio com relação a ausência de originalidade e o “toque humano”. Conforme apontado pelo entrevistado 1.

Então agora eu me encontro numa fase preocupante, porque nós estamos deixando demais agora na mão de inteligência para explicar um pouquinho para vocês. Hoje estou na área de educação, e, começamos a lançar muitos filtros de Inteligência Artificial, tem coisas que estão saindo do nosso controle e é um debate que nós levantamos essa semana, claro que a tecnologia otimiza bastante, mas nós não podemos deixar de não humanizar o processo. (Entrevistado 1)

O equilíbrio entre a automação e a sensibilidade é imprescindível, assim como a necessidade de capacitação e estudo das tecnologias para a facilitação do cotidiano, porém, nem todas as atividades ou funções podem ser feitas de forma em que a resposta seja robotizada, o desenvolvimento de habilidades inter e intrapessoais possui a mesma medida de relevância e necessidade. O uso das ferramentas como auxiliadoras agiliza processos, contudo o uso desacerbado limita as resoluções e criatividade dos profissionais.

Habilidades como empatia, criatividade e inteligência emocional complementam as capacidades tecnológicas, desempenhando um papel fundamental na promoção de um ambiente de trabalho colaborativo e na consecução dos objetivos organizacionais, conforme Santos e

Souza (2018), que também ressaltam a necessidade de um equilíbrio entre o domínio tecnológico e o desenvolvimento das competências interpessoais, visando uma atuação profissional holística e eficaz. Associadamente, em concordância, alguns pesquisados, também abordaram a necessidade de desenvolvimento de habilidades para atender às exigências tecnológicas do seu papel atual.

Eu me considero uma líder nata. E, preciso desenvolver isso, é algo que estou trabalhando em mim. Uma coisa que preciso também melhorar muito é aprender a dizer 'não' para as pessoas. (Entrevistado 4)

A parte de gestão de conflitos é muito importante. Porque hoje como secretária, na empresa que eu estou atualmente, há muitos conflitos. Muitos são problemas sérios, e se eu não tiver inteligência emocional, uma estrutura boa, eu não vou conseguir resolver. (Entrevista 6)

Ou seja, para a adaptação ao futuro a fim do esquivamento da obsolescência, a preparação em buscar e aperfeiçoar-se no domínio das tecnologias e suas ferramentas precisa estar alinhada com o desenvolvimento de habilidades que têm como maior foco as relações interpessoais, como a originalidade, a inteligência emocional, a resolução de problemas complexos e o julgamento para tomada de decisões que serão essenciais para uma vida profissional bem-sucedida e indispensável no futuro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar o impacto das inovações tecnológicas na profissão de secretariado executivo, considerando se essas transformações resultam em empoderamento ou substituição dos profissionais. Os resultados mostraram que, apesar da crescente automação de tarefas, as tecnologias oferecem oportunidades significativas para que secretários assumam funções mais estratégicas e inovadoras nas organizações, desde que se

adaptem e desenvolvam novas competências.

A importância desse achado é clara: ao contrário do temor de que a tecnologia poderia eliminar o trabalho do secretário, as evidências indicam que, quando bem empregada, a automação permite a otimização de processos e abre espaço para que os profissionais atuem de maneira mais criativa e com maior valor agregado. Isso dialoga com estudos anteriores, que apontam para a necessidade de uma formação contínua e voltada para o desenvolvimento de competências como a inteligência emocional e o domínio de ferramentas digitais.

Um exemplo que ilustra essa dinâmica entre tecnologia e o papel humano pode ser encontrado no filme *Homem de Ferro*, onde o assistente artificial *J.A.R.V.I.S.* não opera sozinho, mas trabalha em conjunto com a secretária humana Virginia "Pepper" Potts. Essa colaboração torna a vida do herói Tony Stark mais automatizada e eficiente. Dessa forma, observa-se que, até mesmo na ficção científica, há uma representação da ideia central deste estudo: a tecnologia pode empoderar os profissionais em vez de substituí-los por completo. Assim, a integração entre humanos e máquinas potencializa o desempenho, em vez de eliminar o fator humano.

Foram identificadas mudanças significativas nas competências e habilidades dos secretários executivos no contexto da transformação digital. A pesquisa mostrou que, assim como *J.A.R.V.I.S.* auxilia Potts, as tecnologias disponíveis hoje também podem potencializar o desempenho dos secretários, liberando-os de tarefas operacionais e permitindo que assumam papéis mais estratégicos. As conclusões desta pesquisa, assim como na analogia do filme, orientam programas de desenvolvimento profissional e educacional, preparando os secretários para as novas demandas do mercado de trabalho tecnológico, onde a colaboração entre humano e máquina se torna cada vez mais necessária e vantajosa.

O estudo alcançou seus objetivos, ao demonstrar que a tecnologia pode, sim, empoderar os profissionais do secretariado, reforçando a ideia de que o avanço tecnológico pode ser uma ferramenta de crescimento, desde que haja uma preparação adequada. A hipótese inicial foi confirmada, mostrando que, em vez de simplesmente substituir o trabalho humano, a tecnologia pode amplificar suas capacidades e impacto nas organizações.

Teoricamente, o trabalho contribui para uma discussão mais ampla sobre o futuro do trabalho em profissões administrativas, sugerindo que o secretariado pode evoluir em paralelo às inovações tecnológicas, desde que os profissionais estejam dispostos a se adaptar. Praticamente, os resultados indicam que empresas devem investir em capacitação contínua para garantir que

seus secretários estejam preparados para as novas demandas, aproveitando ao máximo o potencial das ferramentas tecnológicas. Comparando os resultados com pesquisas anteriores, foi possível observar uma convergência com estudos que apontam a necessidade de desenvolvimento de novas competências, como inteligência emocional e domínio de ferramentas digitais, como destacado por Kovalski, Pagani e Silva (2019).

No entanto, o estudo apresentou algumas limitações. A amostra foi relativamente pequena, composta por um número limitado de profissionais, o que pode restringir a generalização dos resultados. Além disso, a rápida evolução tecnológica exige que novas pesquisas sejam feitas periodicamente para acompanhar as mudanças no mercado e as necessidades de adaptação dos profissionais.

Recomenda-se que pesquisas futuras ampliem a investigação para diferentes setores e regiões, além de explorar mais a fundo o impacto de tecnologias específicas, como inteligência artificial e automação avançada, no dia a dia dos secretários. Também seria relevante adotar abordagens quantitativas que possam validar os resultados em uma escala maior e explorar o desenvolvimento de habilidades interpessoais, como liderança e resolução de problemas complexos. Ao refletir sobre o processo de pesquisa, fica claro que a adaptação às tecnologias foi um ponto chave para os entrevistados.

Apesar dos avanços tecnológicos, o fator humano continua essencial no ambiente corporativo. Habilidades como empatia, inteligência emocional e discernimento ético são insubstituíveis e fundamentais para lidar com situações complexas que a tecnologia não consegue resolver. A capacidade de adaptação e julgamento humano, especialmente em questões interpessoais e éticas, mantém o ser humano como peça-chave, enquanto a tecnologia funciona apenas como uma ferramenta de apoio. A verdadeira essência do trabalho de um secretário vai muito além da automação de processos, pois envolve lidar com nuances emocionais, construir relacionamentos de confiança e compreender dinâmicas interpessoais que nenhuma máquina é capaz de replicar. Além disso, o julgamento ético e o discernimento em tomadas de decisão são áreas em que a tecnologia, por mais avançada que seja, encontra seus limites. Portanto, a tecnologia, ao invés de substituir o profissional, empodera-o, oferecendo ferramentas para potencializar o que há de melhor nas habilidades humanas.

No entanto, seria interessante explorar mais profundamente os desafios enfrentados por aqueles com menor familiaridade com ferramentas digitais, algo que poderia enriquecer ainda

mais as conclusões. A inclusão de secretários com diferentes níveis de experiência e familiaridade tecnológica ajudou a mitigar vieses, mas há espaço para investigações mais abrangentes.

Em suma, o estudo mostra que a tecnologia, longe de ser uma ameaça, pode ser uma grande aliada dos profissionais de secretariado, permitindo que assumam novos papéis de destaque e relevância nas organizações. A pesquisa trouxe insights valiosos sobre a necessidade de um equilíbrio entre as habilidades técnicas e humanas, sendo fundamental que os secretários continuem investindo em sua formação para se manterem competitivos em um ambiente de trabalho em constante transformação.

Por fim, as implicações sociais e éticas dessa transição tecnológica também devem ser consideradas. As empresas precisam garantir que os profissionais tenham acesso a treinamentos adequados e que as tecnologias sejam utilizadas de maneira ética, preservando a importância das interações humanas no ambiente corporativo. O futuro do secretariado depende de uma adoção equilibrada da tecnologia, aliada a um constante aprimoramento das competências humanas, fundamentais para o sucesso no mundo digital. Assim, foi concluído que de fato, as tecnologias empoderaram os profissionais de secretariado. A tecnologia atua como aliada no dia a dia dos profissionais promovendo eficácia e eficiência em suas funcionalidades nas organizações, e compreende-se que é preciso manter-se atualizado no campo digital, pois é um mercado que apresenta um grande potencial de expansão para organizações públicas e privadas, portanto o empoderamento é o futuro quando o assunto é tecnologia vs secretariado.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Silva Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. **A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado.** Revista de Gestão e Secretariado, v. 2, n. 3, p. 4-23, jul./dez. 2012. Acesso em: 05 jul. 2024.

AGUSTINI, Maria Julia; COSTA, Mônica de Oliveira; MARIANO, Farana de Oliveira; LEITE, Alex Santiago; FONSECA, Weven S. S da. **Incentivos organizacionais: a chave do sucesso para o novo sistema de gestão.** Disponível em: <https://www.pensaracademico.unifacig.edu.br/index.php/semiarociencia/artigo/download/484/409>. Acesso em: 29 set. 2024.

ALLEN, David. **Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity.** Nova York: Penguin Books, 2021.

ALMEIDA, F. C.; LIMA, M. R. **Tecnologia e empoderamento do secretariado executivo: Uma revisão sistemática da literatura.** In: Anais do III Congresso Brasileiro de Secretariado Executivo (CBSE), 2018.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. **O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações.** Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/monografias/danilo_monografia_formatado.pdf. Acesso em: 20 abr. 2024.

AYRES, K. V. **Tecno-stress: um estudo em operadores de caixa de supermercado.** In: **24º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação - ENANPAD**, 2000, Florianópolis. Anais do 24º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação - ENANPAD, 2000. Acesso em: 20 abr. 2024.

CARVALHO, A. B.; SANTOS, L. M. **Transformação digital no secretariado executivo: Oportunidades e desafios para os profissionais do século XXI.** Revista Brasileira de Secretariado Executivo, v. 9, n. 1, p. 45-60, 2020.

CELEDONIO, Danielle Leal. **O profissional de secretariado e as mudanças no mundo corporativo.** Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33851/1/2012_tcc_dlcaledonio.pdf. Acesso em: 20 abr. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. Capítulo 19: Para onde vai a TGA: em busca da competitividade. In: **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CLARO, Magdalena; CASTRO-GRAU, Carolina. **O papel das tecnologias digitais na aprendizagem do século XXI.** Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000386981_por. Acesso em: 30 jul. 2024.

CLEGG, S. R. Tecnologia, **instrumentalidade e poder nas organizações.** Revista de Administração de Empresas, v.32, n.5, p.68-95, nov./dez. 1992. Acesso em: 30 jul. 2024.

CRUZ, Elisabete; FRADÃO, Sandra; VIANA, Joana; RODRIGUEZ, Carla. **Formação de professores e promoção da competência digital dos seus aprendizes: uma experiência em tempos de transição digital.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccedes/a/y5h8QkL4wmvFbgLqjKQpWrw/>. Acesso em: 20 jul. 2024.

DUPAS, Gilberto. **O mito do progresso**. Novos Estudos - CEBRAP, mar. 2007. p. 282. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/262632405_O_mito_do_progresso. Acesso em: 26 set. 2024.

FARISI, M. I. **Developing 21st-century social studies skills**. Turkish Online Journal of Distance Education - TOJDE, v. 17, n. January, p. 16-30, 2016.

FERREIRA, Emanuel José Rebouças; KOPITTKKE, Bruno Hartmut; CASAROTTO FILHO, Nelson. **Natureza e magnitude de ocorrência do techno-stress entre profissionais da tecnologia informacional**. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_STO_098_661_12737.pdf. Acesso em: 21 jul. 2024.

FERRARI, A. **DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe**. Luxembourg: European Union, 2013. Acesso em: 31 set. 2024.

FLEURY, M. T. L. **Cultura organizacional: os modismos, as pesquisas, as intervenções: uma discussão metodológica**. Revista de Administração, São Paulo, v.24, n.1, p.3-9, 1989. Acesso em: 21 jul. 2024.

FREITAS, Joselene da Silva Lima de; BARROS. **Conceição de Maria Pinheiro; et al; As Oportunidades e os Desafios para o Profissional de Secretariado Executivo nas Organizações**; 2013. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/xii_semissec2013_artigos/as-oportunidades-eos-desafios-para-o-profissional.pdf>. Acesso em: 31 set. 2024.

FREITAS, J. M.; OLIVEIRA, L. G. **O impacto da tecnologia na estrutura e dinâmica do trabalho secretarial: Um estudo de caso em empresas do setor de serviços**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 11, n. 3, p. 35-50, 2020.

FURBINO, Isabella. **15 ferramentas digitais para facilitar a rotina do(a) Secretário(a)!** Disponível em: <https://sousecretaria.com.br/sobre-o-sou-secretaria-confira/>. Acesso em: 30 jul. 2024.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alinea, 2001. 80p. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/373>. Acesso em: 19 set. 2024.

INTEFJORD, E. **Appropriation of digital competence in teacher education**. Nordic Journal of Digital Literacy, v. 2015, n. 4, p. 155-171.

JAEGER, Ariane. **As 10 ferramentas de gestão mais populares para usar já!** Disponível em: <https://solides.com.br>. Acesso em: 10 ago. 2024.

KOSSOSKI, Clayton; SELIGER, Fabiola; SANTOS, Tânia Mara Daver. **A importância da tecnologia da informação e comunicação (TICs) para os profissionais de secretariado**. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/364317660_A_importancia_da_tecnologia_da_infor

macao_e_comunicacao_TICs_para_os_profissionais_de_secretariado.pdf. Acesso em: 02 maio 2024.

LIMA, J. C., SILVA, A. M. **Impacto das ferramentas digitais na gestão do tempo e comunicação no trabalho secretarial**. In: Anais do IV Congresso Brasileiro de Secretariado Executivo (CBSE), 2018.

MATIOLLI, A. **A profissão do futuro**. Diário do Ano, 24 de out. de 2018. Disponível em: Acesso em: 05 de maio de 2020

MENDONÇA, P. A.; SANTOS, E. L. **O papel estratégico do secretariado executivo na era da transformação digital: desafios e perspectivas**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 8, n. 2, p. 87-102, 2017.

MENDONÇA, P. C.; LIMA, J. R. **A influência da digitalização nas competências do secretariado executivo: Um estudo exploratório**. In: Anais do XV Congresso Nacional de Excelência em Gestão (CNEG), 2017.

MULLER, Leonardo. **20 citações inspiradoras sobre tecnologia que farão você refletir**. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/tecnologia/78538-20-citacoes-inspiradoras-tecnologia-voce-refletir.htm>. Acesso em: 23 abr. 2024.

NASCIMENTO, Fernanda Garcia; MACHADO, Lúcio Mauro Braga. **A tecnologia da informação e os desafios para o profissional de secretariado executivo**. Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/tcc/article/view/1213>. Acesso em: 30 jul. 2024.

OLIVEIRA, F. S.; COSTA, R. M. **Inovações tecnológicas e empoderamento do secretariado executivo: Um estudo de caso em empresas brasileiras**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 10, n. 2, p. 18-33, 2019. Acesso em: 15 mai. 2024.

OK, Ercília. **Secretariado: 8 ferramentas digitais que irão melhorar as suas rotinas secretariais**. Disponível em: <https://www.secretariadodobrasil.com/novas-tecnologias/secretariado-8-ferramentas-digitais>. Acesso em: 15 mai. 2024.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet**. Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004. Acesso em: 15 mai. 2024.

SILVA, Vander Luiz da; KOVALESKI, João Luiz; PAGANI, Regina Negri. **Competências bases para o trabalho humano na Indústria 4.0**. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/37/pdf>. Acesso em: 15 mai. 2024.

PERIN, Eloni dos Santos; FREITAS, Maria do Carmo Duarte; COELHO, Taiane Ritta. **Modelo de competência docente digital: revisão bibliométrica e de literatura**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/5wjq8fcRzVgsqbJQpkVgvr/>. Acesso em: 22 jul. 2024.

PIANA, Maria Cristina. **A pesquisa de campo**. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/vwc8g/pdf/piana-9788579830389-06.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

POLANCZYK, A. F.; AMARAL, F. G. **Transformação digital nas organizações e a reconfiguração do papel do secretário executivo.** In: ANAIS do XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), 2019. Acesso em: 15 mai. 2024.

RODRIGUES, Renata de Oliveira. **A evolução das ferramentas tecnológicas para a área de secretariado.** Disponível em: <https://www.mettzer.com/hub/projects/a-evolucao-das-ferramentas-tecnologicas-para-a-area-de-secretariado-64d8e2c1de9455001f0bd8bd>. Acesso em: 10 jul. 2024.

VASCONCELOS, I. F. F. G., PINOCHET, L. H. C. **Poder, Tecnologia e Controle Burocrático: Uma Análise Crozeriana em uma Empresa de Informática Paranaense.** II ENEO Encontro de Estudos Organizacionais; ENEO; Anais do II ENEO, 2002. Acesso em: 10 jul. 2024.

SALLIT, Mathias. **12 citações sobre tecnologia para usar na redação.** Disponível em: <https://querobolsa.com.br/revista/citacoes-para-redacao-sobre-tecnologia>. Acesso em: 23 abr. 2024.

SCOTT, David Meerman; SCOTT, Reiko. **Fanocracy: Turning Fans into Customers and Customers into Fans.** Nova York: Penguin Random House, 2020. Acesso em: 17 set 2024.

SILVA, Luiz Felipe. **As novas competências requeridas dos profissionais de secretariado executivo com o avanço tecnológico.** Revista Secretariado & Gestão, v. 1, n. 2, p. 10-27, 2021. Acesso em: 17 set 2024.

SILVA, V. L.; KOVALESKI, J. L.; PAGANI, R. N. **ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL NO CONTEXTO BRASILEIRO.** Revista Baru - **Revista Brasileira de Assuntos Regionais e Urbanos**, Goiânia, Brasil. Acesso em: 17 set 2024.

APÊNDICE

Apêndice 1 - Roteiro de perguntas para entrevista

Objetivos Específicos	Perguntas
Profissionais com Mais de 5 Anos de Experiência	
Mapear e avaliar as tecnologias ferramentas digitais atualmente no campo do secretariado;	1. Quais ferramentas digitais você utiliza atualmente em suas atividades profissionais? Estas ferramentas diferem das que você utilizava no início da sua carreira? 2. De que maneira as tecnologias influenciaram a gestão de suas tarefas e responsabilidades? 3. Você enfrentou desafios ao se adaptar a novas tecnologias? Se sim, como os superou?
Analisar as Mudanças nas Competências e Habilidades	1. Quais novas competências você teve que desenvolver em função das inovações tecnológicas ao longo da sua carreira? 2. Como você avalia sua preparação para atender às exigências tecnológicas do seu papel atual? 3. Qual tipo de treinamento ou suporte você considera essencial para enfrentar as mudanças tecnológicas no campo do secretariado? desenvolvimento de suas habilidades de comunicação oral.
Avaliar o Impacto da Tecnologia na Estrutura e Dinâmica do Trabalho Secretarial	1. Como a tecnologia impactou a sua organização e a execução das atividades diárias? 2. Você observou mudanças na dinâmica de trabalho em função das inovações tecnológicas desde o início da sua carreira? 3. Qual tem sido o impacto da automação no seu papel enquanto profissional de secretariado?
Explorar Formas de Potencializar e Otimizar Competências	1. Quais habilidades você considera necessárias para se destacar no atual cenário tecnológico do secretariado? 2. Que ações você implementou para aprimorar sua eficiência no uso das ferramentas tecnológicas? 3. Que recomendações você daria para profissionais iniciantes no secretariado para que se adaptem eficazmente às novas tecnologias?

Recém-Formados	
Objetivos Específicos	Perguntas
Mapear e avaliar as tecnologias ferramentas digitais atualmente no campo do secretariado;	1. Quais ferramentas digitais você utiliza atualmente em suas atividades profissionais? Estas ferramentas diferem das que você utilizava no início da sua carreira? 2. De que maneira as tecnologias influenciaram a gestão de suas tarefas e responsabilidades? 3. Quais ferramentas digitais você considera essenciais para o desempenho eficaz das funções secretarias e por quê?
Analisar as Mudanças nas Competências e Habilidades	1. Quais competências e habilidades você considera essenciais para um recém-formado se destacar no mercado de trabalho? 2. Como você avalia sua preparação para atender às exigências tecnológicas do seu papel atual? 3. Quais habilidades tecnológicas você acredita que ainda precisa desenvolver para se sentir mais preparado?
Avaliar o Impacto da Tecnologia na Estrutura e Dinâmica do Trabalho Secretarial	1. Qual foi o impacto da tecnologia nas suas atividades diárias em comparação com suas expectativas antes de iniciar a carreira? 2. Você encontrou algum desafio ou surpresa relacionado à tecnologia ao começar sua trajetória profissional? 3. Como você acredita que a automação pode influenciar ou redefinir o papel dos secretários(as) no futuro?
Explorar Formas de Potencializar e Otimizar Competências	1. Quais estratégias você está adotando para se destacar em sua nova função, especialmente no que se refere ao uso de tecnologias? 2. Como você planeja continuar desenvolvendo suas habilidades tecnológicas ao longo da sua carreira? 3. Que conselhos você daria para futuros profissionais de secretariado que estão ingressando no mercado de trabalho em um contexto cada vez mais digital?

Fonte: Elaborado pelas autoras desta monografia com a colaboração da IA CHAT GPT para aprimorar o alinhamento das perguntas com os tópicos.