

A INFLUÊNCIA DO USO DAS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS INTEGRADOS NUMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR EM PERNAMBUCO¹

Vivian Cristina Ribeiro Coutinho da Silva²
Orientação: Profa. Ma. Maria do Céu de Sena Moura³

RESUMO

Este artigo investiga a influência do uso da Tecnologia da Informação (TI) no trabalho dos assistentes administrativos em uma instituição de ensino superior em Pernambuco. A pesquisa analisou como a introdução de novas tecnologias transformou os processos administrativos e modificou as rotinas desses profissionais. Utilizando uma abordagem quantitativa, foram coletados dados por meio de entrevistas, e a análise foi realizada com estatística descritiva, permitindo uma interpretação objetiva das respostas. Os resultados revelam que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) melhoraram significativamente a eficiência e a comunicação da instituição. Os assistentes administrativos relataram que a adoção de sistemas de gestão e ferramentas digitais facilitou a execução de tarefas, mas exigiu adaptação constante e desenvolvimento de novas competências. O estudo fornece subsídios importantes para compreender as lacunas e potencialidades nas competências dos servidores administrativos, contribuindo para a formulação de políticas de capacitação. Em conclusão, destaca-se a importância da evolução da TI no contexto administrativo, evidenciando benefícios e desafios. Para que os assistentes se adaptem às exigências do mercado contemporâneo, é fundamental que as instituições promovam programas de capacitação contínuos.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Secretariado Executivo; Sistemas integrados.

1 INTRODUÇÃO

A evolução da Tecnologia da Informação (TI) tem desempenhado um papel transformador em diversas áreas organizacionais, alterando significativamente práticas e processos, incluindo a administração em instituições de ensino superior.

1 Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), cuja banca de defesa foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Geyza D'Ávila Arruda; Prof. Ma. Simone Dias de Azevedo, na seguinte data: 09 de outubro de 2024.

2 Graduando em Secretariado Executivo na UFPE.

3 Professora do Curso de Secretariado Executivo da UFPE.

Essa transformação e a implementação de tecnologias digitais tem se mostrado essenciais para a modernização dos processos administrativos, o que é crucial para a eficiência e a eficácia integrada das atividades. Assistentes administrativos, que tradicionalmente eram responsáveis por tarefas manuais e repetitivas, agora encontram-se em um ambiente cada vez mais digitalizado, onde a proficiência tecnológica é essencial para a execução de suas atividades laborais Rezende (2017).

Nos últimos anos, a TI consolidou-se como um componente estratégico nas instituições de ensino superior, influenciando diretamente a gestão acadêmica e administrativa. Sistemas de gestão integrados, como o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), têm sido amplamente adotados nas instituições de ensino superior, proporcionando maior agilidade e precisão na execução das tarefas administrativas Almeida (2018). Esses sistemas não apenas automatizam processos, mas também facilitam a comunicação e a troca de informações entre os diferentes setores da universidade, promovendo uma administração mais coesa e eficiente Castro e Silva (2020).

Assim, os assistentes administrativos, responsáveis por tarefas que vão desde à gestão de documentos até à coordenação de atividades acadêmicas, têm visto suas rotinas de trabalho transformadas pela introdução de sistemas de gestão da informação, ferramentas de comunicação digital e plataformas integradas de informação. Essas inovações tecnológicas não apenas melhoram a eficiência e a agilidade dos processos, mas também exigem uma adaptação constante dos profissionais para o desenvolvimento de novas competências e habilidades.

Ademais, a habilidade de operar sistemas de informação, interpretar dados e utilizar plataformas de comunicação digital, tornou-se indispensável para esses profissionais, cuja função aglutinou tarefas operacionais com outras de cunho mais estratégicas dentro da administração universitária Laudon e Laudon (2016), por conta dos relatórios gerenciais emitidos pelos sistemas.

Contudo, a introdução de novas tecnologias também impõe desafios. A resistência às mudanças, a falta de treinamento adequado e a dependência de infraestrutura tecnológica são alguns dos obstáculos frequentemente mencionados na literatura Rezende (2017). Além disso, a rápida evolução das ferramentas tecnológicas exige uma adaptação contínua dos profissionais, o que pode gerar insegurança e sobrecarga de trabalho O'Brien e Marakas (2011).

Diante do exposto, a questão central deste estudo consiste em analisar de que maneira a Tecnologia da Informação influencia o trabalho dos assistentes administrativos. Para responder a esta pergunta, o objetivo geral do estudo visa analisar de que maneira a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) influencia o trabalho dos servidores técnicos administrativos que atuam numa instituição de ensino superior. Os objetivos específicos têm por finalidade: a) mapear as principais tecnologias da informação utilizadas pelos assistentes administrativos; b) identificar a percepção dos assistentes administrativos sobre o papel da tecnologia da informação em suas rotinas de trabalho; e c) avaliar as competências humanas dos assistentes administrativos frente à evolução da tecnologia da informação.

Este trabalho está estruturado em cinco seções, sendo a primeira esta introdução, que apresenta a contextualização e o problema acerca do tema, objetivos e a justificativa; a segunda seção apresenta o referencial teórico, contendo dois capítulos: "Tecnologia da Informação e Comunicação no Secretariado Executivo" e "Gestão por Competências"; a terceira seção consta da Metodologia; a quarta, dos Resultados e Discussões; finalizando na quinta, com as Considerações Finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Tecnologia da Informação e Comunicação no Secretariado Executivo

A evolução da Tecnologia da Informação (TI) e da Comunicação (TIC) ao longo das últimas décadas reformulou profundamente as atividades administrativas em diversos setores, incluindo instituições de ensino superior, empresas e órgãos públicos. Segundo Laudon e Laudon (2016), a integração da TI nesses ambientes não apenas facilita a execução de tarefas rotineiras, mas também transforma processos organizacionais, promovendo eficiência e potencializando a inovação. A utilização de TI, como apontam Turban, Volonino e Wood (2013), tem sido crucial para a modernização das práticas administrativas, contribuindo para a otimização dos recursos e melhoria dos resultados organizacionais.

Historicamente, as atividades administrativas eram baseadas em processos manuais, como o preenchimento de formulários, organização de arquivos e cálculos em papel. A introdução da TI automatiza essas tarefas, tornando-as mais eficientes. Laudon e Laudon (2020) destacam que os sistemas de TI permitem o processamento de grandes volumes de informações em curto espaço de tempo, desde o uso de

planilhas eletrônicas até sistemas integrados de gestão empresarial (ERP), facilitando o gerenciamento de diferentes áreas organizacionais.

A implementação de TIC provocou fortemente o Secretariado Executivo, expandindo suas funções e exigindo novas competências. A profissão, que começou com atividades básicas, como organização de documentos e atendimento telefônico, evoluiu com o uso de softwares de gestão e plataformas de comunicação, como Microsoft Teams e Google Meet O'Brien e Marakas (2011). Hoje, o profissional de secretariado é um facilitador estratégico, mediando processos corporativos e coordenando equipes, graças à digitalização de documentos e ao uso de plataformas de armazenamento em nuvem conforme Souza e Ferreira (2019).

A comunicação nas organizações também foi transformada pelas TIC, com o uso de sistemas de e-mail, plataformas de videoconferência e ferramentas de gestão de projetos, que promovem agilidade e flexibilidade. Ferramentas como videoconferências permitiram a realização de reuniões à distância, principalmente durante a pandemia de COVID-19, enquanto o uso de e-mails e aplicativos de mensagens como WhatsApp facilitam a troca rápida de informações e agilizam decisões conforme diz Rezende (2017). O impacto é sentido de forma direta no secretariado executivo, cuja comunicação interna e externa se tornou mais eficiente e colaborativa.

Os benefícios das TIC incluem a automação de tarefas, que libera os profissionais de secretariado para atividades de maior valor estratégico, como análise de dados e tomada de decisões. Além disso, a automação reduz erros humanos e melhora a qualidade dos serviços Davenport e Harris (2017). No contexto do secretariado, a automação de processos rotineiros, como controle de agendas e redação de documentos, proporciona mais tempo para focar em funções gerenciais e estratégicas Rezende (2017).

Entretanto, a implementação de TI também apresenta desafios. A resistência à mudança por parte dos colaboradores é uma barreira comum. Segundo Kotter (2012), a mudança organizacional eficaz requer treinamento adequado e envolvimento dos colaboradores, especialmente em ambientes onde as TIC introduzem novas formas de trabalhar. No caso do secretariado, a constante atualização tecnológica e a necessidade de proteger informações sensíveis são desafios recorrentes de Laudon e Laudon (2016). A segurança da informação tornou-se essencial para garantir a confidencialidade dos dados tratados pelo secretariado executivo.

O futuro da TI nas atividades administrativas, incluindo o secretariado, está intimamente ligado às inovações tecnológicas emergentes, como a inteligência artificial (IA), a análise de big data e a automação robótica de processos (RPA). Oliveira e Ramos (2019) destacam que essas tecnologias têm potencial para tornar os processos administrativos não apenas mais eficientes, mas também mais inteligentes. A IA pode ser utilizada para realizar análises preditivas, ajudando as organizações a anteciparem tendências e tomar decisões mais assertivas Davenport e Ronanki (2018). No secretariado, a automação de processos complexos e a interação com sistemas diversos por meio da RPA também reduz a necessidade de intervenção humana, permitindo ao profissional focar em atividades estratégicas.

Diante desse cenário de constante inovação, é crucial que as organizações continuem a investir na capacitação de seus colaboradores, assegurando que possam maximizar o uso das novas ferramentas tecnológicas Westerman, Bonnet e McAfee (2014). No caso do secretariado, a capacitação contínua é fundamental para manter a relevância e a competitividade da profissão.

As TICs não apenas ampliam as funções do secretariado, mas também exigem um perfil de profissional mais qualificado e preparado para os desafios do século XXI Castro e Silva (2020). Em síntese, as TICs transformaram as atividades administrativas e, em particular, a prática do Secretariado Executivo.

A automação de processos, a digitalização e os avanços na comunicação interna e externa trouxeram significativos benefícios ao ambiente organizacional, sobretudo no contexto das atividades administrativas, como o secretariado. No entanto, essas transformações também acarretam desafios que demandam constante adaptação por parte dos profissionais. A profissão de secretariado, antes caracterizada por tarefas essencialmente operacionais e de apoio administrativo, evoluiu para uma função de caráter estratégico e gerencial, impulsionada pela implementação de novas tecnologias Souza e Ferreira (2019).

A automação, por exemplo, tem permitido a otimização de tarefas repetitivas, liberando os profissionais para atividades de maior valor agregado, como a análise de dados e o suporte à tomada de decisões estratégicas Rezende (2017). Paralelamente, a digitalização de documentos e a integração de sistemas de informação promovem maior acessibilidade e celeridade na gestão de informações, facilitando a colaboração entre diferentes setores organizacionais Laudon e Laudon (2020). Essas inovações

não apenas ampliam a eficiência, mas também transformam a forma como os profissionais de secretariado interagem com as tecnologias.

Por outro lado, a adoção dessas tecnologias apresenta desafios como a resistência à mudança e a necessidade de desenvolvimento contínuo de novas competências. Kotter (2012) destaca a importância de uma gestão eficaz de mudanças, a fim de mitigar os impactos negativos da transição tecnológica e assegurar que os profissionais estejam preparados para operar em um ambiente cada vez mais digitalizado. Além disso, a rápida evolução tecnológica exige que os profissionais de secretariado se mantenham atualizados com as inovações para garantir sua relevância no cenário organizacional O'Brien e Marakas (2011). Assim, o papel do secretariado moderno se distancia cada vez mais das atividades operacionais para assumir uma posição estratégica dentro das organizações, com o uso de ferramentas digitais que constantemente redefinem seu escopo de atuação.

2.2 Gestão por Competências

A avaliação por competência tem emergido como um dos principais enfoques na gestão de pessoas, especialmente no contexto organizacional contemporâneo, onde a eficácia e adaptabilidade dos colaboradores são vistas como fatores críticos para o sucesso. Esse método de avaliação concentra-se na identificação, mensuração e desenvolvimento de competências específicas, oferecendo uma abordagem mais abrangente e estratégica em comparação aos métodos tradicionais, que frequentemente se restringem à análise de resultados ou comportamentos observáveis Fleury e Fleury (2001).

O conceito de competência, no âmbito da gestão de pessoas, transcende o simples conjunto de habilidades técnicas ou conhecimentos específicos. McClelland (1973) define competência como características subjacentes de um indivíduo, relacionadas ao desempenho superior ou eficaz em um trabalho ou situação específica. Essas características englobam conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e outras qualidades pessoais que influenciam diretamente o êxito no trabalho.

Dessa forma, a avaliação por competência constitui um processo estruturado que visa identificar essas competências-chave nos colaboradores, mensurando-as de forma objetiva e sistemática. Essa abordagem é essencial, pois possibilita que as organizações alinhem seus recursos humanos às estratégias de negócio, assegurando que os profissionais adequados, com as competências necessárias,

ocupem posições estratégicas. Para Fleury e Fleury (2001), a gestão por competências não apenas promove o desenvolvimento individual dos colaboradores, como também fortalece a capacidade de adaptação e inovação das organizações em um ambiente dinâmico.

Diversos modelos de avaliação por competência foram desenvolvidos, variando conforme o contexto organizacional e os objetivos da avaliação. Um dos modelos mais utilizados é o modelo de competência baseado em comportamentos (Behavioral Competency Model), que identifica comportamentos específicos que indicam a presença de determinadas competências Lado e Wilson (1994). Outro modelo amplamente adotado é o de competência funcional, focado nas habilidades técnicas e no conhecimento necessário para a execução de tarefas específicas. Esse modelo é especialmente relevante em ambientes técnicos, onde o desempenho depende fortemente da expertise técnica Durand (2018).

Além disso, o modelo de competência organizacional aborda competências essenciais para o sucesso da organização como um todo, incluindo liderança, inovação e colaboração. De acordo com Durand (2018), esse modelo é eficaz em promover a cultura organizacional desejada, alinhando o desempenho dos colaboradores com a visão e os valores da organização.

O processo de avaliação por competência geralmente envolve diversas etapas, iniciando-se pela definição das competências críticas para a organização e para cada função específica. Zarifian (2001) sugere que essa definição deve ser baseada em uma análise cuidadosa das necessidades organizacionais, das exigências do mercado e das expectativas dos stakeholders. Após a identificação das competências, realiza-se o mapeamento das competências dos colaboradores por meio de autoavaliações, avaliações de pares e avaliações por gestores, utilizando ferramentas como questionários, entrevistas e observações diretas. O uso de múltiplos métodos é essencial para garantir a validade e confiabilidade dos dados, conforme apontado por Lado e Wilson (1994).

A adoção da avaliação por competência traz impactos profundos para a gestão de pessoas, pois promove uma abordagem estratégica no desenvolvimento de talentos. Segundo Prahalad e Hamel (1990), focar nas competências centrais é crucial para a criação de vantagem competitiva sustentável. Além disso, a avaliação por competência contribui para um ambiente de trabalho meritocrático e transparente, onde decisões relacionadas a promoções e aumentos salariais baseiam-se em

critérios objetivos e mensuráveis. Isso pode aumentar o engajamento e a motivação dos colaboradores, bem como facilitar a retenção de talentos.

Ademais, a avaliação por competência é uma ferramenta poderosa para a gestão do conhecimento na organização. Ao identificar e desenvolver competências-chave, a organização não só melhora o desempenho atual, mas também constrói uma base sólida para a inovação e adaptação futuras. Nonaka e Takeuchi (1997) argumentam que a gestão eficiente do conhecimento organizacional é fundamental para a competitividade a longo prazo.

No entanto, a implementação da avaliação por competência apresenta desafios. Um dos principais é a resistência à mudança por parte dos colaboradores e gestores. Kotter (2012) observa que a mudança organizacional eficaz requer comunicação clara e treinamento adequado, especialmente em ambientes onde novas metodologias de avaliação são introduzidas. Além disso, o processo de avaliação por competência é complexo e demanda investimento significativo de tempo e recursos, como observam Ulrich e Brockbank (2005). Em síntese, a avaliação por competência não é apenas uma ferramenta para mensurar o desempenho, mas um mecanismo essencial para alinhar o desenvolvimento dos colaboradores às estratégias organizacionais, promovendo tanto o crescimento individual quanto a sustentabilidade da organização em um ambiente competitivo e dinâmico.

O domínio de Conhecimento refere-se ao conjunto de informações teóricas que os servidores precisam dominar para o desempenho de suas funções, o de Habilidade envolve as capacidades práticas aplicadas nas atividades cotidianas, e o de Atitude avalia o comportamento, motivação e o comprometimento no exercício das funções Dutra (2013).

As competências humanas ou profissionais se manifestam através da tradicional combinação do Conhecimento, Habilidade e Atitude (CHA). Este modelo tem sido uma das abordagens mais aplicadas no desenvolvimento de competências no ambiente organizacional. Segundo Durand (2000), essa metodologia se baseia na identificação e promoção de três áreas essenciais para o desempenho eficaz de um profissional.

O conceito de competência está baseado em três dimensões: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), o eixo das competências engloba não só as questões técnicas, mas, também a cognição e as atitudes relacionadas ao trabalho. O Conhecimento está associado aos conjuntos estruturados de informações assimiladas

pelo indivíduo, é o saber o quê e o porquê fazer (know-what e know-why). A Habilidade ou know-how é o saber como fazer, relaciona-se à capacidade de agir concretamente de acordo com objetivos ou processos predefinidos. A Atitude está relacionada aos aspectos comportamentais, ou seja, ao querer fazer. Essas três dimensões estão inter-relacionadas e são interdependentes, uma é ineficaz sem a outra Durand (2000), conforme pode ser observado na figura (1) a seguir.

Figura 1 – Dimensões das Competências



Fonte: Adaptado de Durand (2000).

2.3 A predominância feminina no secretariado executivo, através das implicações sociais e culturais

A profissão de secretariado executivo apresenta uma expressiva predominância feminina, fenômeno que pode ser compreendido a partir de fatores históricos, sociais e culturais que moldaram a percepção do papel da mulher no mercado de trabalho. Desde o século XIX, as mudanças nas dinâmicas sociais, como a inserção das mulheres no ambiente laboral durante as revoluções industriais, contribuíram para a construção de uma associação entre funções administrativas e o gênero feminino. Essa relação é reforçada por elementos culturais que naturalizam a presença da mulher em atividades de apoio e organização, historicamente vistas como extensões de seus papéis domésticos Scott (1995). Desde sua formalização como profissão, o secretariado tem sido majoritariamente ocupado por mulheres, devido à associação entre as habilidades exigidas para a função e características tradicionalmente atribuídas ao feminino, como organização, comunicação interpessoal e cuidado Souza (2018). Essa realidade se alinha ao contexto histórico do início do século XX, quando o avanço do movimento feminista e a expansão do mercado de trabalho formal impulsionaram a inserção feminina em funções administrativas.

De acordo com Leite e Brito (2017), o secretariado foi inicialmente compreendido como uma função auxiliar e de suporte, com forte vínculo a valores tradicionalmente atribuídos às mulheres, como docilidade, paciência e habilidade comunicativa. Essas características, idealizadas e normatizadas por uma perspectiva patriarcal, configuraram um cenário onde a inserção das mulheres foi percebida como natural e compatível com suas "qualidades intrínsecas". Contudo, a análise crítica dessa visão revela sua fundamentação em construções sociais que limitam as possibilidades profissionais das mulheres.

Outro aspecto relevante é a segregação horizontal de gênero no mercado de trabalho, que direciona homens e mulheres para áreas distintas de atuação. Segundo Hirata e Kergoat (2007), essa segregação resulta de expectativas culturais e sociais que atribuem aos homens papéis de liderança e às mulheres funções de suporte. No caso do secretariado executivo, a predominância feminina reflete esse mecanismo, ao mesmo tempo que reforça a manutenção de estereótipos que dificultam a ascensão das mulheres a cargos estratégicos e gerenciais. Essa segregação horizontal de gênero – caracterizada pela concentração de mulheres em áreas específicas – reforça estereótipos que vinculam mulheres a papéis de apoio e homens a funções estratégicas Pereira (2019). Como destaca Kergoat (1977), a divisão sexual do trabalho é um mecanismo que organiza e perpetua essa dinâmica, desvalorizando simbolicamente o trabalho feminino, apesar de sua relevância organizacional.

A concentração de mulheres nessa profissão reflete expectativas culturais sobre o papel que elas devem desempenhar na sociedade. Além disso, a naturalização da presença feminina em funções administrativas limita as possibilidades de escolha profissional e reforça barreiras invisíveis à ascensão a posições de maior prestígio e poder Sousa (2021). As implicações sociais dessa predominância feminina no secretariado executivo são amplas. Por um lado, a presença majoritária de mulheres nesse campo reforça a importância de reconhecer suas competências e contribuições. Estudos de Melo e Souza (2018) apontam que a atuação das profissionais de secretariado é essencial para o sucesso organizacional, envolvendo não apenas habilidades técnicas, mas também competências estratégicas, como a mediação de conflitos e a gestão de informações. Por outro lado, a naturalização dessa predominância pode perpetuar desigualdades de gênero, como a desvalorização salarial e a baixa representatividade feminina em cargos de liderança.

Culturalmente, a predominância feminina no secretariado executivo também reflete desafios relacionados à dualidade de papéis enfrentada pelas mulheres. Em sociedades onde as funções de cuidado e gestão familiar ainda recaem majoritariamente sobre elas, a conciliação entre vida pessoal e profissional é uma questão central. Segundo estudos de Lima e Rocha (2020), a falta de políticas organizacionais que promovam a equidade de gênero contribui para a sobrecarga feminina, afetando seu desempenho e bem-estar. A visão do setor de serviços está associada como um espaço "natural" para a mulher. Isso contribui para a manutenção de uma cultura que restringe as possibilidades femininas, reforçando barreiras estruturais e simbólicas Hirata e Kergoat (2007). Para transformar essa realidade, é necessário questionar as estruturas organizacionais que perpetuam desigualdades de gênero, reconhecendo as mulheres como agentes plenas no mercado de trabalho e promovendo a valorização de suas contribuições em diversas áreas profissionais.

A predominância feminina também é impactada pela forma como o mercado de trabalho estrutura suas políticas organizacionais. Como enfatizam Durand (2018) e Dutra (2013), a implementação de políticas de equidade de gênero, como programas de mentoria e capacitação, pode contribuir para reduzir a segregação de gênero. Além disso, iniciativas educacionais que incentivem as mulheres a explorar áreas tradicionalmente masculinas, como ciências exatas e tecnologia, podem ampliar suas opções profissionais e reconfigurar a distribuição de gênero em diferentes profissões. A abordagem crítica permite propor ações que não apenas valorizem a função, mas também ampliem as oportunidades para que mulheres ocupem outros espaços, livres das limitações impostas por construções culturais. Ao compreender as raízes históricas e sociais desse fenômeno, organizações e políticas públicas podem criar condições para um mercado de trabalho mais inclusivo e equitativo.

Portanto, a predominância feminina no secretariado executivo é um fenômeno que transcende a simples análise numérica e exige uma abordagem crítica que considere os condicionantes históricos, sociais e culturais. A superação das desigualdades de gênero nesse campo demanda estratégias que incluam políticas de valorização profissional, estímulo à formação continuada e combate a estereótipos, além de um ambiente organizacional mais inclusivo e equitativo. Como destaca Scott (1995), o reconhecimento das mulheres como agentes plenas no mercado de trabalho é fundamental para a transformação social e para a construção de relações profissionais mais justas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia adotada neste estudo segue uma abordagem quantitativa, fundamentada na análise de dados numéricos para proporcionar uma compreensão objetiva e mensurável do fenômeno estudado. De acordo com Richardson (2017), a pesquisa quantitativa é apropriada quando o objetivo é testar hipóteses ou medir a frequência e a intensidade de determinados fenômenos, tornando-se adequada para o estudo das competências de servidores administrativos.

Este trabalho se caracteriza como uma pesquisa de campo exploratória, na qual se busca mapear as competências dos profissionais técnicos administrativos de dois centros de instituição de ensino superior de Pernambuco, a pesquisa exploratória, segundo Gil (2008), visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses.

As entrevistas foram realizadas com os assistentes administrativos lotados em dois Centros Acadêmicos, sendo denominados de C1 e C2. Para a coleta de dados, optou-se pela aplicação de formulários estruturados por meio da plataforma Google Forms, garantindo assim uma maior acessibilidade aos respondentes e maior controle sobre o processo de coleta de dados. Os formulários foram elaborados a partir dos três domínios com base no modelo de Avaliação por Competências, cada bloco de questões buscou avaliar o Conhecimento, a Habilidade e a Atitude (CHA) dos assistentes administrativos, em relação ao uso das TICs no trabalho.

Algumas questões utilizaram-se da Escala do tipo Likert com opções: ruim, razoável, bom, ótimo e excelente, indicando que as respostas diferem entre si em determinadas características. Segundo Appolinário (2007, p. 81), a escala de Likert pode ser definida como um “tipo de escala de atitude na qual o respondente indica seu grau de concordância ou discordância em relação a determinado objeto”.

A coleta de dados foi realizada de modo presencial no mês de setembro de 2024, sendo entrevistados 09 Assistentes Administrativos do C1 e 11 do C2. A amostra representou aproximadamente 20% dos assistentes administrativos. Esta nomenclatura de Assistentes Administrativos foi utilizada com o intuito de entrevistar todos os servidores que atuam nas áreas administrativas da IES. Dos profissionais entrevistados, atuantes na função de: Assistentes Administrativos e Auxiliares Administrativos.

Os dados coletados foram analisados por meio de estatística descritiva, utilizando-se de medidas como frequência, média e desvio padrão para sumarizar e interpretar as respostas obtidas. A estatística descritiva, conforme ressaltado por Creswell (2014), é uma técnica eficaz para organizar e apresentar dados de maneira que os padrões possam ser observados, permitindo uma análise objetiva das competências avaliadas. Os resultados da análise fornecerão subsídios importantes para compreender as lacunas e potencialidades nas competências dos servidores administrativos, contribuindo para a formulação de políticas de capacitação e desenvolvimento dentro da instituição de ensino superior.

As análises descritivas e comparativas foram realizadas utilizando o programa Estatístico Jamovi v. 2.3.28. Variáveis qualitativas foram representadas por suas frequências absolutas e relativas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Perfil dos Sujeitos de Pesquisa

A pesquisa foi realizada em dois centros acadêmicos distintos, focados nas áreas da Ciências Sociais e Ciências Humanas. Dos entrevistados, 70% dos participantes eram do sexo masculino, com 40% pertencendo à faixa etária entre 36 e 45 anos. A maioria dos respondentes apresentava formação acadêmica de nível superior, com uma expressiva proporção possuindo pós-graduação.

No que tange à atuação profissional, os indivíduos estavam predominantemente inseridos nas áreas de administração e gestão, além de atividades relacionadas ao atendimento ao público e comunicação. Adicionalmente, a pesquisa destacou que a maioria dos participantes conta com mais de 10 anos de experiência na instituição, conforme dados do quadro (1), indicando um quadro de profissionais com significativa expertise e conhecimento, que podem contribuir de forma efetiva para o desenvolvimento das suas respectivas áreas.

Quadro 1 – Perfil dos participantes (n = 20).

Variável	n(%)
Sexo	
Feminino	6 (30%)
Masculino	14 (70%)
Faixa etária	
18 a 25 anos	2 (10%)
26 a 35 anos	4 (20%)
36 a 45 anos	8 (40%)
46 a 55 anos	1 (5%)
Acima de 56 anos	5 (25%)
Nível de escolaridade	
Ensino Médio Completo	1 (5%)
Ensino Superior Completo	7 (35%)
Ensino Superior Incompleto	3 (15%)
Pós-Graduação (Especialização/MBA)	7 (35%)
Mestrado	2 (10%)
Centro de atuação	
Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA)	9 (45%)
Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)	11 (55%)
Em qual área você atua como Técnico Administrativo?	
Recursos Humanos (RH)	3 (15%)
Administração e Gestão	12 (60%)
Financeiro e Contabilidade	3 (15%)
Logística e Patrimônio	2 (10%)
Atendimento ao Público e Comunicação	8 (40%)
Ensino, Pesquisa e Extensão	4 (20%)
Biblioteca e Arquivos	3 (15%)
Planejamento e Gestão Institucional	2 (10%)
Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	1 (5%)
Tempo de serviço na IES	
Acima de 31 anos	4 (20%)
Entre 1 e 10 anos	5 (25%)
Entre 11 e 20 anos	6 (30%)
Entre 21 e 30 anos	1 (5%)
Menos de 1 ano	4 (20%)

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Já em relação ao público de Secretariado Executivo, observa-se a predominância significativa do sexo feminino, o que se alinha a tendências amplamente documentadas na literatura sobre gênero e formação profissional. No qual, estudos indicam que as profissões de secretariado e administrativas historicamente atraem uma maioria feminina, refletindo padrões sociais e culturais que vinculam as mulheres a funções de apoio e organização Souza (2018) e Almeida (2020). Essa predominância feminina pode ser atribuída a fatores como a percepção tradicional de que essas funções são mais adequadas para mulheres, além da flexibilidade que essas carreiras oferecem em comparação com outras profissões, o que pode facilitar a conciliação entre vida profissional e responsabilidades familiares Pereira (2019).

A literatura enfatiza a importância de reconhecer essa disparidade de gênero nas formações acadêmicas. Pesquisas apontam que o envolvimento feminino em

cursos como o de Secretariado Executivo, não apenas fortalece a representatividade das mulheres em áreas profissionais dominadas por elas, mas também contribui para o empoderamento e desenvolvimento de competências que são vitais no mercado de trabalho contemporâneo Ferreira e Silva (2021). Essa realidade reforça a necessidade de um olhar atento às dinâmicas de gênero dentro das instituições de ensino e das práticas profissionais, uma vez que a formação e o desenvolvimento de competências em ambientes predominantemente femininos podem impactar significativamente a percepção e a valorização do papel das mulheres nas organizações.

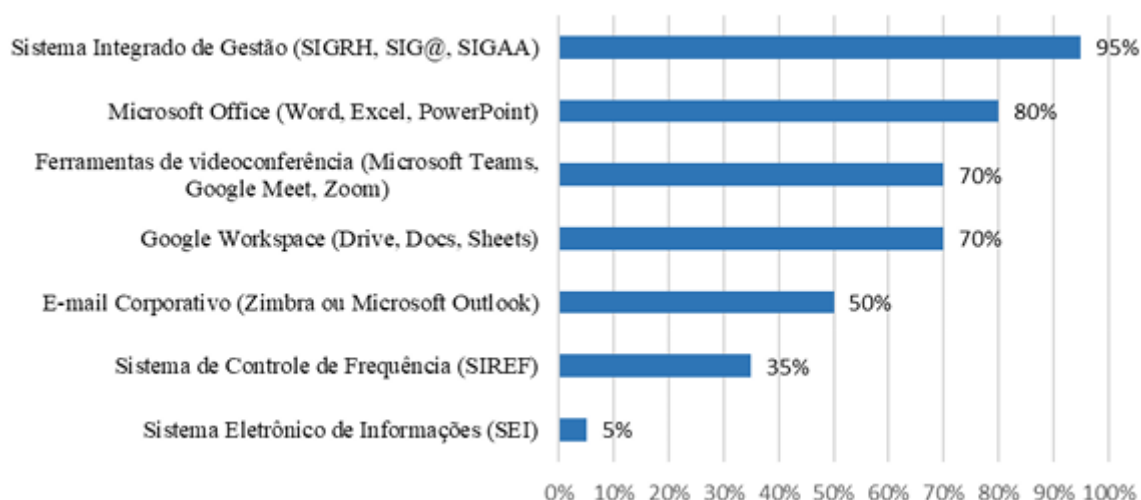
4.2 Conhecimento das Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Os resultados da pesquisa reforçam a centralidade das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas atividades administrativas e de gestão, com mais de 70% dos entrevistados destacando o uso de sistemas integrados de gestão, como o SIGAA e SIGRH, videoconferências, e ferramentas como Microsoft Office e Google Workspace conforme a figura (2).

Este resultado está alinhado com o que é discutido na literatura, que aponta a digitalização dos processos administrativos como um dos principais motores para a modernização organizacional de Laudon e Laudon (2016). A integração dessas ferramentas permite maior eficiência, otimização de recursos e facilita a comunicação entre diferentes setores, um aspecto fundamental no contexto atual de ambientes de trabalho distribuídos e colaborativos Rezende (2017).

Figura 2 – Sistemas de TICs mais utilizados

Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

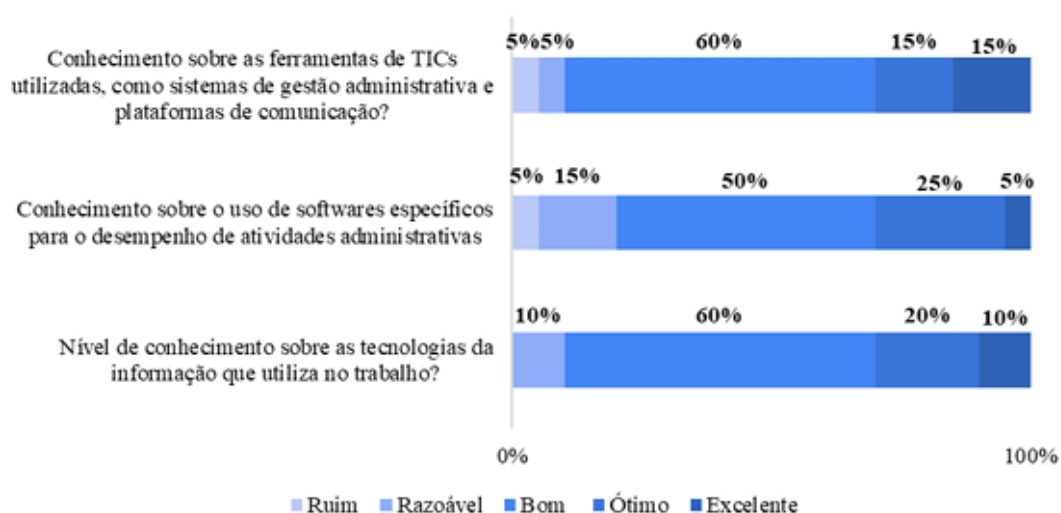


A utilização massiva dessas tecnologias também ressalta a necessidade de capacitação contínua dos profissionais, conforme destacado por Davenport e Harris (2017), que argumentam que a automação e as TICs não apenas agilizam as tarefas, mas exigem das profissionais competências técnicas específicas para maximizar seu potencial, este avanço também se tem como consequência do período pandêmico.

A figura (3) apresenta o nível de conhecimento dos participantes sobre o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), sendo predominantemente classificado como 'bom', refletindo uma familiaridade moderada dessas ferramentas. Essa proficiência está em consonância com estudos de Rezende (2017), que destacam a importância das TICs no desenvolvimento de competências estratégicas em ambientes organizacionais. Além disso, a capacidade de operar essas tecnologias é essencial para otimizar processos e garantir a eficiência nas atividades administrativas, como ressaltam Laudon e Laudon (2020).

Segundo a percepção dos respondentes, cerca de 60% conhecem bem os sistemas, este resultado também tem relação com o fato de que no serviço público ocorre a desmaterialização dos processos e procedimentos administrativos, desde o nascer dos documentos e processos até o arquivamento estes tramitam totalmente por meio de sistemas eletrônicos. Um dos objetivos é a implementação de serviços digitais eficientes e acessíveis, acompanhando a Lei Brasileira nº14129 de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública (Brasil, 2021).

Figura 3 – Nível de conhecimento sobre o uso das TICs.

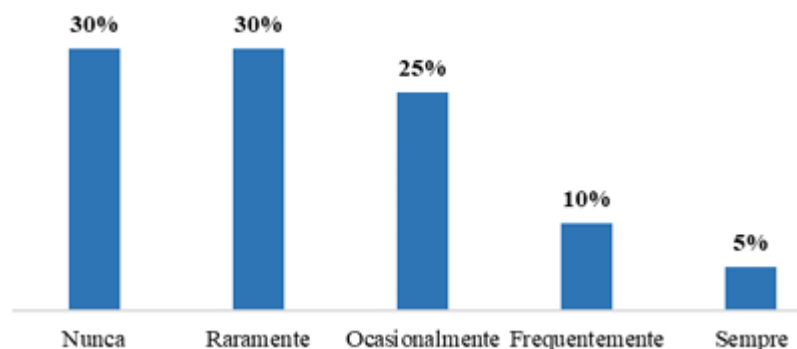


Para que isso aconteça, é necessário que os servidores estejam bem preparados para operar sistemas digitais e plataformas de comunicação, como as descritas na figura. O fato de 90% dos servidores possuírem um bom nível de conhecimento, indica que a instituição já está certificada com a meta de promover eficiência por meio do uso de TICs, mas ainda há espaço para aprimoramento.

O uso de softwares administrativos específicos é essencial para a otimização dos processos internos do governo digital. A lei incentiva a integração e o uso eficiente de tais tecnologias para reduzir a burocracia e aumentar a transparência. O percentual de 20% (razoável e ruim) destaca a necessidade de investir em capacitação contínua para garantir que todos os servidores estejam aptos a utilizar esses softwares de maneira eficiente, o que impacta diretamente a entrega de serviços públicos digitais.

Adiante, a figura (4) traz a "frequência de participação em cursos ou treinamentos voltados ao uso de TICs no ambiente de trabalho", em que a maioria dos participantes afirmaram que 'raramente' ou 'nunca' participam de cursos ou treinamentos voltado ao uso de TICs. Esse dado revela uma carência significativa de oportunidades de treinamento, o que pode limitar o desenvolvimento contínuo das competências digitais essenciais para otimizar o uso das TICs. Segundo Ulrich e Brockbank (2005), a falta de treinamentos regulares pode impactar negativamente a eficácia dos colaboradores no uso de tecnologias, afetando diretamente a capacidade organizacional de inovação e adaptação em ambientes dinâmicos.

Figura 4 - Frequência de participação em cursos ou treinamentos voltados ao uso de TICs no ambiente de trabalho

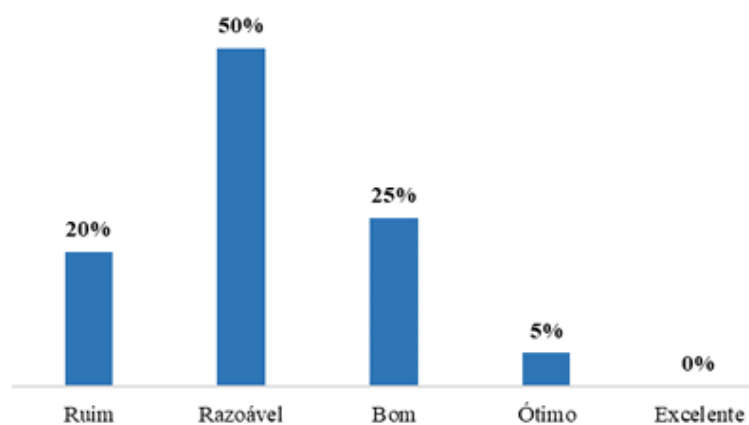


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Nesta perspectiva, a literatura indica que a competência é o resultado do cruzamento de três eixos: a formação da pessoa, a formação educacional e sua experiência profissional. Competência é o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais, alimentadas a montante pela aprendizagem e a jusante pelo sistema de avaliação Le Boterf (1994). Logo, sendo a formação educacional tão importante para o desenvolvimento de competências, este resultado evidencia que cerca de 60% dos entrevistados nunca ou raramente participam de capacitação voltada às TICs, logo, o estudo contribui para as áreas responsáveis refletirem e melhorarem as ofertas de Cursos e treinamentos na área de TICs, como pode ser vislumbrado.

Quando se questiona sobre o nível de conhecimento das normas de segurança da informação aplicáveis à administração pública, os resultados evidenciam que apenas 30% dos participantes (n = 16/20) se consideram capacitados para lidar com as novas tecnologias no ambiente de trabalho figura (5).

Figura 5 – Nível de conhecimento sobre as normas de segurança da informação aplicáveis à administração pública.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

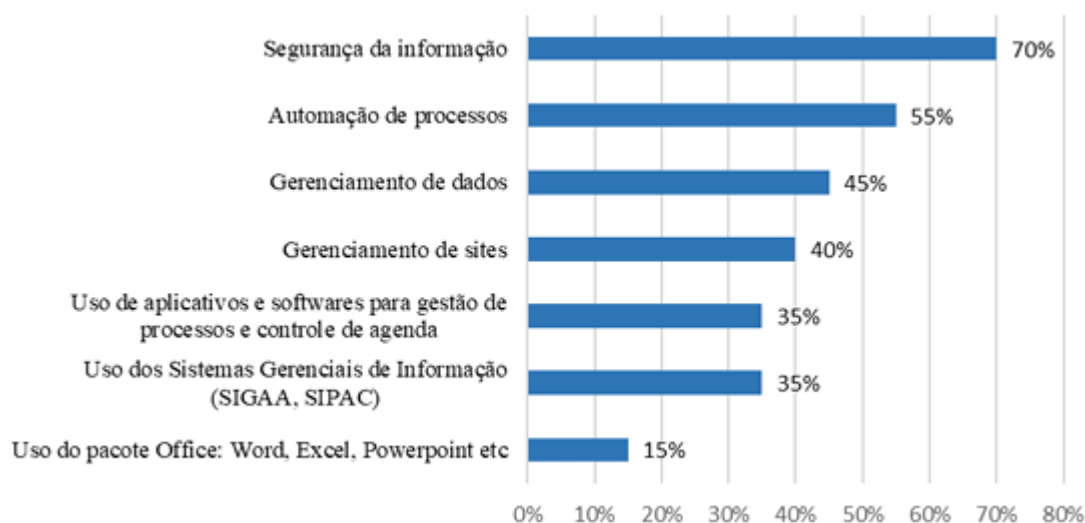
Essa percepção é fundamental, uma vez que a conformidade com as políticas de segurança da informação é essencial para garantir a proteção e a integridade dos

dados públicos. Segundo Ulrich e Brockbank (2005), a competência tecnológica e a adaptação a novas ferramentas são essenciais para o desempenho eficaz em ambientes organizacionais complexos, como o setor público. No entanto, conforme destacado por Rezende (2017), a rápida evolução tecnológica exige que os profissionais se atualizem continuamente para enfrentar novas ameaças digitais. Portanto, apesar da confiança demonstrada, é relevante que os servidores recebam treinamentos regulares para garantir o pleno domínio das normas de segurança e sua correta aplicação, reduzindo riscos e fortalecendo a proteção da informação.

4.3 Habilidade: Competência frente à evolução das TICs

A pesquisa revelou que 85% dos participantes (n = 17/20) identificam a necessidade de treinamento contínuo para desenvolver competências relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente de trabalho, vide figura (6). Esta questão de pesquisa está relacionada às técnicas e habilidades, ou seja, ao saber fazer, ao manuseio das TICs no ambiente de trabalho.

Figura 6 – Competências relacionadas às TICs que precisam ser desenvolvidas



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Na percepção dos entrevistados, embora os profissionais se sintam em geral capacitados, há uma lacuna significativa no acompanhamento das rápidas mudanças tecnológicas que impactam suas funções diárias. Como argumentam Prahalad e Hamel (1990), o desenvolvimento de competências centrais, como a habilidade de utilizar TICs de forma eficiente, é essencial para a criação de vantagem competitiva e para a adaptação a novos desafios organizacionais. A constante evolução das TICs, apontada por Rezende (2017), exige dos profissionais um processo de aprendizado

contínuo, que se faz indispensável para que possam se manter atualizados e capazes de otimizar o uso dessas tecnologias nas suas rotinas de trabalho,

Além disso, a maioria dos participantes destacou a necessidade de treinamentos específicos em relação à segurança da informação, evidenciando a preocupação com a utilização adequada das ferramentas em conformidade com as leis de proteção de dados. Esse aspecto é crucial para garantir a segurança das informações recebidas por e-mail e dos documentos gerados no ambiente de trabalho, conforme recomendado pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil (Brasil, 2018). A pesquisa também destacou a importância do gerenciamento de dados e da automação de processos, que são fundamentais para a eficiência operacional e a tomada de decisões informadas. Portanto, investir em formação contínua nessas áreas é essencial para que os profissionais extraiam o máximo valor das TICs, contribuindo para a competitividade e inovação das organizações.

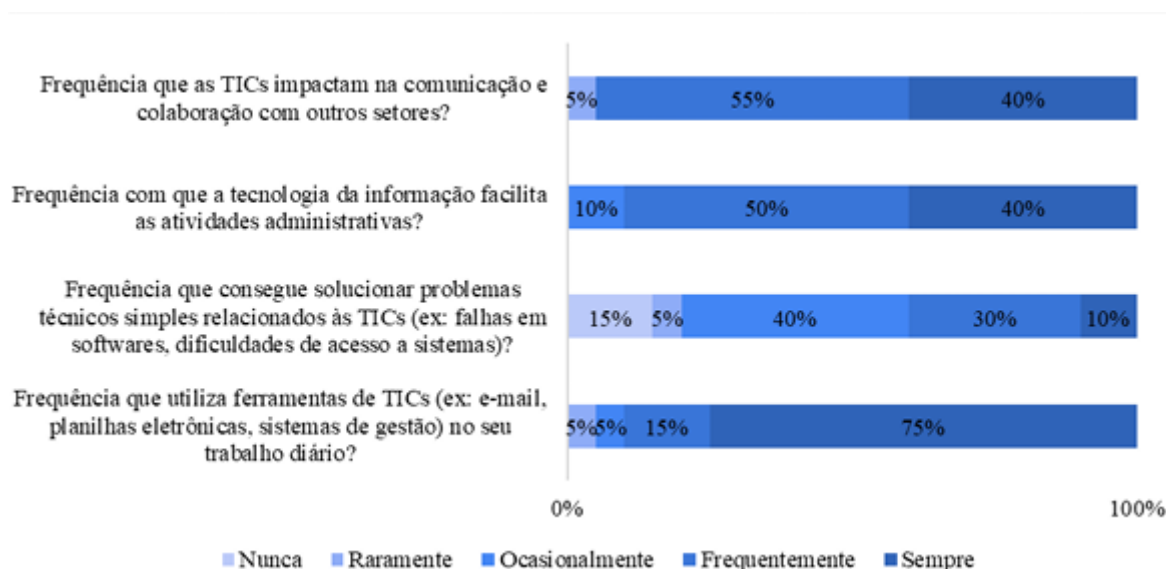
Todos os participantes da pesquisa alegaram que usam as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no ambiente de trabalho, apontando que houve um aumento significativo da eficiência em suas atividades. Esse dado está alinhado com a literatura que destaca a importância das TICs como ferramentas que otimizam processos, reduzem erros e promovem maior agilidade nas rotinas administrativas Laudon e Laudon (2020).

O impacto positivo pode ser atribuído a diversos fatores, como a automação de processos manuais, que reduz o tempo de execução de tarefas rotineiras e minimiza erros operacionais. Além disso, o uso de ferramentas colaborativas e plataformas de gestão facilita a coordenação de equipes, promovendo uma comunicação mais ágil e eficaz. As TICs também permitem o armazenamento e compartilhamento rápido de informações, garantindo que todos os colaboradores tenham acesso a dados atualizados para a tomada de decisões. Outro ponto relevante é a possibilidade de integração de diferentes sistemas, como ERPs e CRMs, que oferecem uma visão holística das operações e permitem uma gestão mais estratégica e baseada em dados. Em suma, o uso das TICs não só otimiza a produtividade individual, como também aprimora o desempenho coletivo da equipe, contribuindo para a melhoria dos processos e a entrega de resultados mais rápidos e precisos.

O uso de TICs, como sistemas integrados de gestão e plataformas de comunicação digital, tem sido amplamente reconhecido por seu impacto positivo no

desempenho organizacional, facilitando a execução de tarefas e permitindo uma gestão mais eficiente, conforme também apontado por Davenport e Harris (2017). Assim, a integração dessas tecnologias tem se mostrado essencial para a modernização e competitividade no ambiente de trabalho, conforme demonstra a figura (7).

Figura 7 – Frequência com que as TICs são utilizadas no trabalho.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Além disso, a adoção dessas tecnologias não apenas melhorou a eficiência dentro das equipes administrativas, mas também teve um impacto positivo em outros setores da instituição, permitindo que problemas técnicos que surgem na rotina sejam solucionados de maneira mais rápida e eficaz. Essa capacidade de resposta contribui para a continuidade das operações e melhora a colaboração entre departamentos, conforme destacado por Sousa e Rocha (2019), que afirmam que a utilização de TICs facilita a comunicação interdepartamental e a resolução ágil de problemas. Assim, a integração dessas tecnologias tem se mostrado essencial para a modernização e competitividade na rotina diária.

De forma unânime (n = 20/20), 100% dos participantes acreditam que o uso de tecnologia da informação aumentou a eficiência no trabalho. No entanto, a pesquisa também revelou que 50% dos participantes consideram a falta de treinamentos contínuos um dos principais desafios no uso das tecnologias da informação (TICs) no trabalho, destacando a necessidade de capacitação constante para acompanhar o ritmo da evolução tecnológica, conforme dados da figura (8).

Figura 8 – Principais desafios reportados no uso da tecnologia da informação no trabalho.



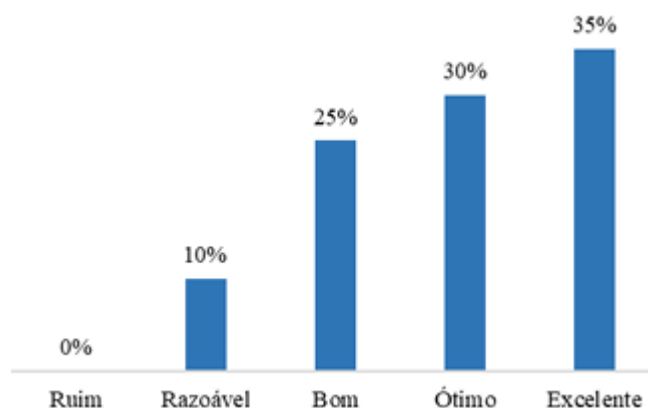
Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Neste contexto, Kotter (2012), afirma que a preparação adequada dos colaboradores é essencial para garantir a eficácia na implementação de novas tecnologias, evitando a subutilização das TICs, o que pode prejudicar a produtividade. Além disso, 20% dos entrevistados apontaram a obsolescência dos equipamentos como um obstáculo significativo, conforme enfatizado por Rezende (2017), que afirma que a atualização da infraestrutura tecnológica é vital para o desenvolvimento organizacional. Assim, além de investir em capacitação, é crucial que as organizações mantenham seus recursos tecnológicos atualizados para maximizar o uso eficiente das inovações.

4.4 Atitude: Percepção sobre a influência das TICs nas rotinas de trabalho

Conforme a figura (9) cerca de 65% dos entrevistados indicaram que a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) é crucial para a tomada de decisões rápidas e eficazes no ambiente de trabalho. As TICs oferecem diversas ferramentas que facilitam esse processo, como o acesso imediato a grandes volumes de dados, permitindo a análise de informações em tempo real. Além disso, as plataformas digitais de comunicação possibilitam a interação instantânea entre equipes, gestores e outros setores, agilizando a troca de informações e alinhamento de estratégias.

Figura 9 - Importância da TIC para a tomada de decisões rápidas e eficazes no ambiente de trabalho.

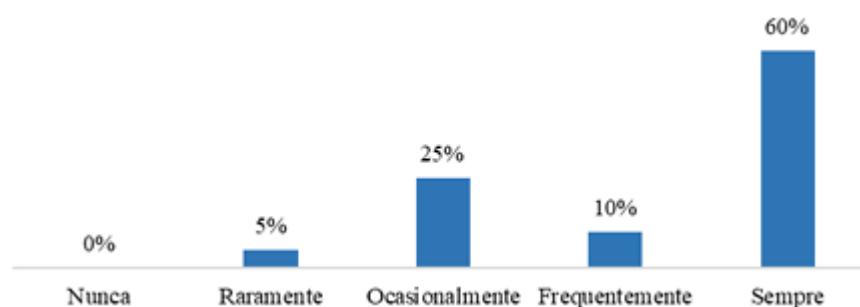


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Isso reflete a crescente importância das TICs no contexto organizacional, como observado por Turban, Volonino e Wood (2013), que apontam o papel das tecnologias em otimizar a eficiência e a produtividade, impactando positivamente tanto nos resultados quanto no bem-estar dos colaboradores. Outro fator importante é a automação de processos, que reduz o tempo necessário para tarefas operacionais, liberando os tomadores de decisão para ficarem em análises mais complexas e estratégicas. Ferramentas de gestão integrada, como sistemas ERP (Planejamento de Recursos Empresariais) ou BI (Business Intelligence), também permitem a visualização clara de indicadores de desempenho, proporcionando uma base sólida para decisões fundamentadas em dados. Essas tecnologias não só aceleram o processo de tomada de decisão, mas também o tornam mais preciso, já que reduzem a margem de erro ao fornecer informações detalhadas e atualizadas. Assim, compreende-se que o uso eficaz das TICs contribui diretamente para um ambiente de trabalho mais dinâmico, ágil e assertivo.

Quando questionados sobre a "Disponibilidade dos participantes para aprender sobre novas tecnologias", 60% dos entrevistados indicaram que "sempre" estava à disposição para adquirir novos conhecimentos. Esse dado sugere que, apesar dos desafios apresentados, como a falta de treinamentos adequados, há uma disposição significativa para se adaptar e aprender mais em relação às inovações tecnológicas. De acordo com Kotter (2012), a capacidade de adaptação e a vontade de aprender são essenciais para o sucesso da implementação de novas tecnologias no ambiente de trabalho, reforçando a importância de investir em programas de capacitação contínua, como pode ser visto na figura (10).

Figura 10 – Disponibilidade dos participantes para aprender sobre novas tecnologias.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Ademais, apenas 45% dos participantes relataram que ‘sempre’ atuam com proatividade, auxiliando regularmente os colegas de trabalho. Esse comportamento reflete um ambiente de colaboração e compartilhamento de conhecimento, o que é essencial para a integração eficaz das TICs no ambiente profissional. Segundo Kotter (2012), a cooperação entre colaboradores é um dos fatores essenciais para o sucesso de qualquer processo de inovação, uma vez que o suporte mútuo facilita a adaptação às novas tecnologias e promove um clima organizacional mais produtivo e eficiente.

No entanto, os 55% que não atuam com essa proatividade podem enfrentar barreiras como a sobrecarga de trabalho, que dificulta a disponibilidade de tempo e energia para ensinar os colegas. Além disso, a falta de confiança em suas próprias habilidades tecnológicas pode inibir esses servidores de compartilharem conhecimento, temendo expor eventuais limitações. Outro fator relevante pode ser a cultura organizacional, que em alguns contextos não incentiva suficientemente a colaboração, deixando os servidores mais focados em suas próprias tarefas do que em ações coletivas. A ausência de incentivos ou programas formais de mentoria dentro da instituição também pode contribuir para que muitos servidores não sintam a responsabilidade de auxiliar ativamente os colegas no uso de TICs. Assim, a criação de um ambiente mais colaborativo, com capacitações regulares e incentivo à troca de experiências, pode ser uma estratégia eficiente para melhorar essa proatividade entre os servidores.

A resistência à mudança na implementação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em ambientes administrativos é uma questão complexa, influenciada por fatores técnicos, organizacionais e humanos. Segundo Le Boterf (1994), essa resistência resulta de insegurança, falta de capacitação e barreiras culturais. A insegurança tecnológica dos colaboradores, muitas vezes relacionada à percepção de baixa autoeficácia, gera ansiedade e dificulta a aceitação das inovações, como argumentam Durand (2018) e Ajzen (1991).

A ausência de uma cultura organizacional que promova a troca de conhecimentos agrava a resistência, levando os colaboradores a se isolarem e subutilizarem as ferramentas tecnológicas Souza e Ferreira (2019). Gestores, por sua vez, resistem por temerem a desestabilização de processos consolidados, o que exige liderança proativa para reconhecer o valor estratégico das TICs e promover sua adoção Davenport e Harris (2017).

Uma comunicação eficaz entre gestão e colaboradores é essencial para reduzir barreiras. Kotter (2012) e Laudon e Laudon (2020) destacam que envolver os colaboradores no processo de transformação e demonstrar os benefícios das TICs pode aumentar a aceitação. Estratégias como programas de capacitação contínua e a criação de ambientes colaborativos são fundamentais para facilitar a adaptação às tecnologias Oliveira e Ramos (2019). A liderança, ao adotar novas ferramentas e comunicar os objetivos com clareza, desempenha um papel crucial na superação das resistências e na promoção de uma transição bem-sucedida Dutra (2013).

Portanto, enfrentar a resistência exige abordagens integradas, combinando desenvolvimento de competências

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação sobre a influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no trabalho dos assistentes administrativos de Instituição de Ensino Superior em Pernambuco trouxe contribuições significativas alinhadas aos objetivos específicos do estudo.

A pesquisa identificou uma variedade de tecnologias da informação utilizadas por esses profissionais, incluindo sistemas de gerenciamento integrados, como SIGAA e SIGRH, além de ferramentas de produtividade como Microsoft Office e Google Workspace. Essas tecnologias são fundamentais para simplificar os processos administrativos, aprimorar a comunicação e melhorar a eficiência geral dentro da instituição, ressaltando o papel necessário das TIC nas práticas administrativas modernas. Essa dependência facilita a transição de processos manuais tradicionais para fluxos de trabalho mais automatizados e eficientes.

O estudo revelou que os assistentes administrativos possuem uma percepção geralmente positiva do papel da tecnologia da informação em suas rotinas de trabalho. Os participantes reconheceram que as TIC não apenas ajudam na execução de tarefas, mas também os capacitam a se engajar em funções mais estratégicas.

Contudo, desafios como a necessidade de treinamento contínuo e a presença de equipamentos desatualizados foram apontados como barreiras para o aproveitamento total dessas tecnologias. Isso destaca a necessidade de as instituições investirem em infraestrutura tecnológica e no desenvolvimento profissional para otimizar os benefícios das TIC.

A avaliação de competências entre assistentes administrativos indicou uma forte disposição para se adaptar aos avanços tecnológicos. Uma parcela significativa dos entrevistados expressou confiança em sua capacidade de lidar com novas tecnologias, especialmente em relação às normas de segurança da informação. No entanto, o estudo enfatizou a importância do treinamento contínuo para garantir que essas competências permaneçam relevantes diante da rápida evolução tecnológica. Essa adaptabilidade é crucial para manter a eficácia e a relevância das funções administrativas em um ambiente cada vez mais digital.

Sugestões para pesquisas futuras incluem a realização de estudos longitudinais para avaliar o papel de longo prazo da adoção de TICs na eficiência administrativa e na satisfação no trabalho, o que pode oferecer uma visão mais profunda sobre a natureza evolutiva dessas funções. Além disso, análises comparativas entre diferentes instituições ou setores podem revelar variações na adoção de tecnologia e seus efeitos, fornecendo uma perspectiva mais ampla sobre as melhores práticas. Também seria interessante investigar a eficácia de programas de treinamento específicos projetados para aprimorar as competências dos assistentes administrativos no uso das TICs, gerando recomendações valiosas para a política institucional. Por fim, explorar as implicações das tecnologias emergentes, como inteligência artificial e automação, nas funções futuras dos assistentes administrativos seria benéfico na preparação para a próxima onda de mudanças tecnológicas.

Portanto, os resultados deste estudo ressaltam o potencial transformador das TICs nas funções administrativas, ao mesmo tempo em que destacam a necessidade de adaptação contínua e desenvolvimento profissional para enfrentar os desafios impostos pelos avanços tecnológicos.

Em suma, a resistência à mudança é um desafio significativo na implementação das TICs em ambientes administrativos. Compreender as raízes dessa resistência e adotar estratégias eficazes para superá-la é fundamental para garantir que as tecnologias sejam utilizadas de maneira eficaz, maximizando os

benefícios que elas podem trazer para a eficiência e a eficácia das operações administrativas. A transformação digital não é apenas uma questão de tecnologia, mas também de gestão de pessoas e cultura organizacional.

REFERÊNCIAS

AJZEN, I. **The theory of planned behavior**. Organizational Behavior and Human Decision Processes, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991.

ALMEIDA, A. L. S. A importância da tecnologia da informação na administração pública: um estudo de caso em instituições de ensino superior. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 3, p. 483-502, 2018.

ALMEIDA, P. R. Impacto da tecnologia da informação na administração universitária. **Journal of Higher Education**, v. 8, n. 4, p. 200-215, 2018.

ALMEIDA, R. Gênero e educação: o papel da mulher na formação profissional. **Revista Brasileira de Estudos de Gênero**, v. 12, n. 1, p. 45-60, 2020.

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. **Diário Oficial da União, Brasília, 2021**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em: 30 set. 2024.

CASTRO, J. S.; SILVA, P. R. A evolução do secretariado executivo na era digital. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 24, n. 2, p. 305-321, 2020.

CASTRO, J. S.; SILVA, P. R. Sistemas de gestão integrada na administração pública: eficiência e eficácia. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 24, n. 4, p. 425-440, 2020.

CASTRO, J. S.; SILVA, T. A. A influência da tecnologia da informação na gestão universitária. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 54, n. 1, p. 100-119, 2020.

CRESWELL, J. W. **Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. 4. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014.

DAVENPORT, T. H.; HARRIS, J. G. Competing on analytics: the new science of winning. **Harvard Business Review Press**, 2017.

DAVENPORT, T. H.; RONANKI, R. Artificial intelligence for the real world. **Harvard Business Review**, v. 96, n. 1, p. 108-116, 2018.

DAVENPORT, T. H.; RONANKI, R. **Data science and its relationship to big data and analytics**. Information Systems Research, v. 29, n. 3, p. 720-727, 2018.

DURAND, M. Avaliação por competências: o desafio da prática. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 22, n. 3, p. 535-557, 2018.

DURAND, M. Competências: uma abordagem integrada. **Gestão & Produção**, v. 7, n. 1, p. 43-54, 2000.

DURAND, M. T. **Capacitação e políticas organizacionais para a equidade de gênero**. *Gestão Contemporânea*, v. 10, n. 4, p. 22-34, 2018.

DUTRA, J. S. **Competências e gestão de talentos nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2013.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: competências e talentos**. São Paulo: Atlas, 2013.

FERREIRA, L.; SILVA, M. **Empoderamento feminino e formação profissional: uma análise do curso de secretariado executivo**. *Cadernos de Administração*, v. 29, n. 3, p. 102-120, 2021.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Gestão por competências: a organização do futuro. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 3, p. 47-57, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HIRATA, H.; KERGOAT, D. **Novas configurações da divisão sexual do trabalho**. *Cadernos de Pesquisa*, v. 37, n. 132, p. 595-609, 2007.

JAMOVI. **Jamovi project**. Disponível em: <https://dev.jamovi.org>. Acesso em: 29 set. 2024.

KERGOAT, D. **Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo**. São Paulo: Cortez, 1977.

KOTTER, J. P. **Leading change**. **Harvard Business Review Press**, 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management information systems: managing the digital firm**. 16. ed. Pearson, 2020.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management information systems: managing the digital firm**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2016.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2016.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson, 2020.

LADO, A. A.; WILSON, O. A. **Competitiveness and competence**. Organizational Dynamics, v. 23, n. 3, p. 7-21, 1994.

LE BOTERF, G. **De la compétence**: essai sur un attracteur étrange. Paris: Éditions d'Organisation, 1994.

LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2018. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 29 set. 2024.

LEITE, F.; BRITO, M. A profissão de secretariado e a predominância feminina: uma análise histórica e social. **Revista Brasileira de Gestão**, v. 12, n. 2, p. 45-60, 2017.

LIMA, P.; ROCHA, J. **A dupla jornada de trabalho das mulheres no Brasil**: desafios e perspectivas. Estudos Interdisciplinares, v. 18, n. 1, p. 89-103, 2020.

MCCLELLAND, D. C. Testing for competence rather than for "intelligence". **American Psychologist**, v. 28, n. 1, p. 1-14, 1973.

MELO, R.; SOUZA, C. Secretariado executivo: funções estratégicas e impacto organizacional. **Gestão & Estratégia**, v. 15, n. 3, p. 76-89, 2018.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **The knowledge-creating company**: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press, 1997.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Sistemas de informação gerenciais**. 10. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2011.

OLIVEIRA, P. A.; RAMOS, A. C. A transformação digital nas atividades administrativas. **Revista Brasileira de Gestão**, v. 15, n. 2, p. 102-117, 2019.

OLIVEIRA, T.; RAMOS, I. O impacto da inteligência artificial na administração pública. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 21, n. 2, p. 268-283, 2019.

PEREIRA, A. C. **Gênero e trabalho**: reflexões sobre a segregação horizontal. Estudos Feministas, v. 27, n. 2, p. 34-50, 2019.

PEREIRA, T. **Trabalho e gênero**: a conciliação de vida profissional e familiar. Estudos de Gênero e Trabalho, v. 15, n. 2, p. 67-85, 2019.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. The core competence of the corporation. **Harvard Business Review**, v. 68, n. 3, p. 79-91, 1990.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era digital**. São Paulo: Atlas, 2017.

REZENDE, D. R. Gestão da tecnologia da informação nas organizações. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 19, n. 1, p. 19-35, 2017.

REZENDE, L. S. **Gestão e tecnologia da informação**: reflexões e propostas para o futuro. São Paulo: Atlas, 2017.

RICHARDSON, J. T. E. **Quantitative research in education**. London: SAGE Publications, 2017.

SCOTT, J. W. **Gênero: uma categoria útil de análise histórica**. Educação e Realidade, v. 20, n. 2, p. 71-99, 1995.

SOUSA, J. A. **Estereótipos de gênero no ambiente corporativo e suas implicações culturais**. Estudos Organizacionais, v. 12, n. 3, p. 90-105, 2021.

SOUZA, C. R. A trajetória histórica do secretariado executivo no Brasil. **Revista Brasileira de História**, v. 38, n. 1, p. 67-84, 2018.

SOUZA, E. Mulheres no mercado de trabalho: análise da predominância feminina em cargos administrativos. **Revista de Sociologia e Política**, v. 16, n. 4, p. 79-95, 2018.

SOUZA, H. **O papel da inovação na educação superior**. Repositório UFMS, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufms.br/handle/123456789/8468>. Acesso em: 10 ago. 2024.

SOUZA, J. R.; FERREIRA, M. A. O papel do secretariado executivo na era digital: desafios e oportunidades. **Revista de Administração e Inovação**, v. 16, n. 2, p. 138-153, 2019.

SOUZA, J. R.; ROCHA, H. C. Impacto das tecnologias da informação e comunicação na comunicação interdepartamental. **Revista de Administração de Empresas**, v. 59, n. 3, p. 243-257, 2019.

TURBAN, E.; VOLONINO, L.; WOOD, G. R. **Information technology for management: advancing sustainable, profitable business growth**. Wiley, 2013.

ULRICH, D.; BROCKBANK, W. The HR value proposition. **Harvard Business Review Press**, 2005.

WESTERMAN, G.; BONNET, D.; MCAFEE, A. Leading digital: turning technology into business transformation. **Harvard Business Review Press**, 2014.

ZARIFIAN, P. **A nova gestão de competências**. Lisboa: Edições Sílabo, 2001.

ZARIFIAN, P. **La nouvelle gestion des compétences**. Paris: Éditions d'Organisation, 2001.