SECRETARIADO EXECUTIVO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UMA ANÁLISE DOS TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO DA UFPE[1]

Executive Secretariat and Information and Communication Technologies: An Analysis of Undergraduate Theses from UFPE

Luiz Felipe Silva Correia[2]
Orientação: Elanna Beatriz Americo Ferreira[3]

RESUMO

Este estudo investigou a presença das Tecnologias da Informação e Comunicação nos Trabalhos de Conclusão de Curso do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, entre 2022 e 2025. A pesquisa, de caráter exploratório e abordagem documental, utilizou a técnica de análise de conteúdo segundo Bardin (2016). Foram identificados 11 Trabalhos de Conclusão de Curso que abordaram diretamente a temática, organizados em sete categorias: ‘Automação de Processos’, ‘Inclusão Digital’, ‘Comunicação Digital’, ‘Competências Digitais’, ‘Inteligência Artificial’, ‘Ferramentas Tecnológicas e ‘Gestão com TIC’. Os resultados revelaram uma ampliação do diálogo entre o Secretariado Executivo e essas tecnologias, com destaque para o ano de 2024, que concentrou 21,4% das produções analisadas. Os Trabalhos de Conclusão de Curso evidenciam o uso estratégico de ferramentas como automação robótica de processos, sistemas de gerenciamento de tarefas, plataformas em nuvem, inteligência artificial generativa e recursos de videoconferência. Além disso, foram apontadas lacunas na formação tecnológica e desafios como a exclusão digital de profissionais idosos. As análises indicam que o domínio das tecnologias da informação e comunicação reposiciona o profissional como agente estratégico e demonstram uma transição da atuação operacional para uma prática crítica, digitalmente integrada e orientada à inovação. Conclui-se que essas tecnologias não apenas modernizam rotinas, mas também redefinem competências e fortalecem a identidade profissional do Secretariado Executivo no contexto organizacional contemporâneo.

Palavras-chave: secretariado executivo; tecnologias da informação e comunicação; análise de conteúdo.

---

[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’Avila Arruda; Profa. Dra. Rúbia Wanessa dos Reis Cruz, na seguinte data: 05 de agosto de 2025.

[2] Graduando em Secretariado Executivo na UFPE.

[3] Professora do Curso de Administração da UFPE.

ABSTRACT

This study investigated the presence of Information and Communication Technologies in undergraduate final projects from the Executive Secretariat course at the Federal University of Pernambuco, between 2022 and 2025. The research, exploratory in nature and with a documentary approach, used the content analysis technique according to Bardin (2016). Eleven final projects that directly addressed the topic were identified and organized into seven categories: ‘Process Automation’, ‘Digital Inclusion’, ‘Digital Communication’, ‘Digital Skills’, ‘Artificial Intelligence’, ‘Technological Tools’, and ‘Management with Information and Communication Technologies’. The results revealed an expansion of the dialogue between the Executive Secretariat and these technologies, with emphasis on the year 2024, which accounted for 21,4% of the analyzed productions. The final projects highlight the strategic use of tools such as robotic process automation, task management systems, cloud platforms, generative artificial intelligence, and videoconferencing resources. Furthermore, gaps in technological training and challenges such as the digital exclusion of older professionals were identified. The analysis indicates that mastery of information and communication technologies repositions the professional as a strategic agent and demonstrates a transition from operational activity to a critical, digitally integrated, and innovation-oriented practice. It is concluded that these technologies not only modernize routines but also redefine competencies and strengthen the professional identity of the Executive Secretariat in contemporary organizational contexts.

Keywords: executive secretariat; information and communication technologies; content analysis.

1 INTRODUÇÃO

O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), criado em 1972, é um marco como uma das primeiras iniciativas públicas no Brasil, destacando-se no Nordeste. Guimarães *et al.* (2021) observam que, surgido no contexto da Reforma Universitária de 1968, o curso forma profissionais para atuar em ambientes organizacionais dinâmicos, unindo competências técnicas e estratégicas. A profissão se transformou com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), exigindo secretários executivos versáteis.

No início, o currículo da UFPE focava em técnicas secretariais, com pouca atenção à pesquisa, conforme Guimarães *et al*. (2021). Com o tempo, a grade evoluiu, incorporando disciplinas voltadas às tecnologias digitais, como automação e gestão documental, preparando os alunos para contextos organizacionais complexos e tecnologicamente avançados.

O Secretariado Executivo se expandiu com o avanço das tecnologias digitais. Daga Cielo *et al*. (2021) destacam que a profissão passou de tarefas operacionais para funções estratégicas, como assessoria remota e gestão de eventos, demandando habilidades em TIC, gestão do conhecimento e comunicação. Desta forma, entende-se que as ferramentas digitais revolucionaram a administração de informações e processos.

No Curso de Secretariado Executivo da UFPE, é possível visualizar disciplinas como Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU), Arquivística e Gestão Secretarial, as quais capacitam os alunos para usar ferramentas digitais e gerenciar informações, segundo o Projeto Pedagógico do Curso (UFPE, 2020). Acredita-se que tais disciplinas buscam atender às exigências do mercado por eficiência organizacional. O curso de Secretariado Executivo da UFPE, referência no Nordeste, integra o TIC em sua formação, com crescente interesse em tecnologias emergentes. Santos (2024) destaca que 85,2% dos estudantes do curso reconhecem a importância da Automação Robótica de Processos (RPA) para o Secretariado Executivo e expressam interesse em capacitação tecnológica, evidenciando o potencial dessas ferramentas para a profissão.

Dada a importância das TIC para o Secretariado Executivo e as questões levantadas sobre a formação na UFPE, esta pesquisa tem como objetivo geral

investigar os diálogos do Secretariado Executivo com as Tecnologias de Comunicação e Informação a partir dos Trabalhos de Conclusão de Curso da Universidade Federal de Pernambuco. Para tanto, fez-se necessário traçar os seguintes objetivos específicos:

- Explorar a literatura científica da área no viés da TIC;
- Analisar os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) com abordagens nas TIC;
- Analisar a produção anual dos TCC e as relações entre orientadores e temáticas em TIC;
- Apresentar um panorama sobre os diálogos entre o Secretariado Executivo e as TIC.

Justifica-se esta pesquisa pela crescente importância das Tecnologias da Informação e Comunicação no exercício profissional do Secretariado Executivo, que demanda competências digitais e domínio técnico para acompanhar as transformações organizacionais. Martins *et al*. (2015) destacam que o domínio das TIC é essencial para o secretário executivo moderno, promovendo produtividade, agilidade e eficiência nas organizações, ainda que algumas empresas precisem atualizar suas práticas para acompanhar essas exigências. Considerando esse cenário, torna-se relevante analisar como o tema das TIC tem sido abordado nas produções acadêmicas do curso, especialmente nos Trabalhos de Conclusão de Curso, a fim de compreender as tendências e contribuições para a profissão.

Esta pesquisa está estruturada em seis seções. A primeira seção se refere a Introdução, que traz a contextualização da problemática, objetivo e justifica da pesquisa. A segunda seção apresenta as discussões sobre o Secretariado Executivo, suas abordagens e estruturas acadêmicas. A terceira seção é direcionada ao diálogo entre o Secretariado Executivo e as Tecnologias da Informação e Comunicação com base na literatura científica da área. Já a quarta seção traz os procedimentos metodológicos que apoiaram a pesquisa. A quinta seção traz as discussões e explicitação da análise dos resultados. E por fim, a sexta seção versa as considerações finais da pesquisa.

2 SECRETARIADO EXECUTIVO: ABORDAGENS E ESTRUTURAS ACADÊMICAS

O Secretariado Executivo consolidou-se como uma profissão estratégica, evoluindo de funções operacionais para papéis interdisciplinares que respondem às demandas organizacionais contemporâneas. Santos *et al*. (2023) destacam a expansão da atuação do secretário executivo para áreas como assessoria remota, marketing digital e gestão de eventos, requerendo competências como gestão do conhecimento e inteligência emocional. Essa transformação é reforçada pela inserção do profissional em contextos diversificados, como o Terceiro Setor, onde Barbotin *et al*. (2022) apontam que habilidades de organização, planejamento e articulação institucional ampliam a relevância do secretariado em organizações sociais, evidenciando sua versatilidade e adaptabilidade às novas dinâmicas do mercado.

As competências do Secretariado Executivo abrangem dimensões técnicas e comportamentais, fundamentais para atender às exigências do mercado atual. Barbotin *et al*. (2022) enfatizam que a gestão da informação e o domínio de ferramentas digitais são indispensáveis para a atuação do secretário, especialmente em contextos que demandam eficiência organizacional. Santos *et al*. (2023) argumentam que habilidades como comunicação assertiva, liderança e pensamento inovador são essenciais para novas frentes de atuação, como a assessoria remota, evidenciando a necessidade de uma formação que integre tecnologia e visão estratégica de maneira coesa.

A estruturação acadêmica do Secretariado Executivo reflete sua natureza interdisciplinar, buscando consolidar a área como campo científico e atender às demandas do mercado de trabalho. Gerardin *et al*. (2012) analisam que as grades curriculares de Secretariado Executivo em instituições de ensino superior, como a UFPE, priorizam disciplinas como gestão documental, idiomas, tecnologias digitais e redação empresarial, promovendo uma formação pluralista que prepara o profissional para atuar em ambientes tecnológicos. Rodrigues *et al*. (2022) reforçam que a produção científica, apesar de fragilidades metodológicas, é crucial para legitimar o campo, demandando maior rigor na formação de pesquisadores. Essa abordagem fortalece a identidade profissional do secretariado, alinhando a formação às tendências de inclusão digital e gestão com tecnologias da informação.

2.1 Estrutura do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco

O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), fundado em 1972, foi estruturado no contexto da Reforma Universitária de 1968 para atender às demandas de profissionais qualificados em gestão e assessoria. O Projeto Pedagógico do Curso (PPC), em vigor desde 2017, estabelece como objetivo formar bacharéis aptos a atuar em processos administrativos e informatizados, com ênfase na integração de competências tecnológicas. A proposta curricular visa capacitar secretários executivos para funções de planejamento, organização e utilização de tecnologias da informação em ambientes organizacionais (UFPE, 2017).

A grade curricular, organizada em oito semestres e totalizando cerca de 3.000 horas (2.880h de disciplinas obrigatórias e 120h de atividades complementares), segue as diretrizes do Conselho Nacional de Educação (CNE/CES nº 0/2000). Entre as disciplinas que abordam Tecnologias da Informação e Comunicação, destacam-se Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU) (2º período, 60h), que trata de automação de tarefas, redes de computadores e sistemas de gestão empresarial, Arquivística (3º período, 60h), voltada à aplicação de TIC na gestão documental, e Gestão Secretarial (5º período, 60h), focada na administração da informação em contextos organizacionais (UFPE, 2020).

As disciplinas que abordam Tecnologias da Informação e Comunicação, conforme previstas no PPC, integram o uso de tecnologias à formação do secretário executivo, com foco em processos informatizados e gestão documental. O documento destaca que a grade curricular busca preparar profissionais para atuar em ambientes organizacionais que demandam competências tecnológicas, como automação e administração de informações. Componentes como TIAU e Arquivística reforçam a incorporação de ferramentas digitais para atender às exigências de organizações modernas (UFPE, 2017).

3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SECRETARIADO EXECUTIVO

As Tecnologias da Informação e Comunicação têm redefinido o papel do secretário executivo, promovendo eficiência e ampliando sua atuação estratégica nas organizações. A automação de processos, como destacado por Silva, Martins e Moreira (2018), transforma atividades operacionais, como a gestão de eventos científicos, ao reduzir tarefas manuais por meio de softwares que gerenciam submissão de artigos, pagamentos e emissão de certificados. Essa automação minimiza erros e permite ao profissional focar em funções estratégicas, como planejamento e comunicação. A gestão documental digital, em particular, beneficia-se de sistemas que organizam e armazenam informações com maior precisão, evidenciando o impacto das TIC na modernização do Secretariado Executivo e sua adequação às demandas de ambientes organizacionais dinâmicos.

As TIC também fortalecem a comunicação e a produtividade no Secretariado Executivo, consolidando o profissional como um agente essencial à gestão organizacional. Conforme apontado por Silva e Araújo (2021), ferramentas como redes sociais, agendas online, planilhas em nuvem e softwares de gestão organizacional agilizam a circulação de informações e automatizam rotinas administrativas. Essas tecnologias otimizam a gestão documental, permitindo o armazenamento seguro e o acesso rápido a documentos digitais, o que reduz o tempo gasto em tarefas repetitivas. Além disso, o uso de plataformas digitais melhora a comunicação interna e externa, possibilitando ao secretário executivo gerenciar fluxos de informação com maior eficiência e atender às exigências de um mercado competitivo, onde a agilidade e a precisão são fundamentais para o sucesso organizacional.

A integração das TIC ao Secretariado Executivo demanda competências tecnológicas que redefinem o perfil profissional, posicionando-o como um gestor do conhecimento organizacional. Ferramentas como Microsoft Word, Excel, videoconferências e computação em nuvem, amplamente utilizadas no cotidiano secretarial, exigem capacitação contínua para atender às necessidades organizacionais (Kossoski; Seliger; Santos, 2017). A formação em TIC, com ênfase em segurança da informação e gestão documental digital, é essencial para que o

secretário executivo otimize processos administrativos e contribua para a eficiência organizacional. Assim, as TIC consolidam a relevância estratégica do profissional, capacitando-o a responder às demandas de organizações modernas por meio do uso eficiente de tecnologias que transformam a administração de documentos e processos.

3.1 Discussões tecnológicas na literatura científica: breves apontamentos

É perceptível que a era digital tem impactado a gestão, eficiência e inovação no contexto executivo. Essas áreas refletem as demandas atuais do mercado, que evidenciam a integração de Tecnologia da Informação ao perfil do Secretário Executivo.

Silva e Behar (2019) destacam a importância da competência digital para os profissionais do secretariado. Apontam tais competências como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o uso eficaz, crítico e ético das tecnologias digitais em diversos contextos, que incluem realizar tarefas, resolver problemas, comunicar, gerenciar informações e colaborar de forma eficiente, criativa, autônoma e ética, permitindo a adaptação às demandas de uma sociedade em constante transformação tecnológica. Elas são essenciais para atuar em ambientes digitais complexos, promovendo inovação e inclusão digital.

No secretariado executivo, as competências digitais são fundamentais para a execução eficiente de funções administrativas e comunicacionais. O domínio de ferramentas como softwares de gestão e plataformas de comunicação otimiza processos, assegura a proteção de informações e agiliza a tomada de decisão. A capacidade de avaliar informações com senso crítico e colaborar em ambientes virtuais fortalece a interação com stakeholders e a adaptação às demandas de um mercado crescentemente digital. Dessa forma, essas competências posicionam o profissional como um agente estratégico, essencial para a competitividade organizacional.

Corroborando com tal perspectiva, Aguiar e Mendes (2016) também mencionam que as Tecnologias de Informação e Comunicação são fundamentais na gestão organizacional, ao promoverem a integração de processos e a eficiência administrativa e facilitam a coleta, armazenamento e compartilhamento de

informações, possibilitando decisões mais rápidas e embasadas. Desta forma, entende-se que no ambiente organizacional, as TIC otimizam fluxos de trabalho, reduzem redundâncias e incentivam a colaboração entre equipes, embora sua adoção demande capacitação contínua e adaptação às inovações tecnológicas.

Com base em tais perspectivas entende-se que as TIC desempenham um papel crucial na gestão de tarefas administrativas e na comunicação organizacional. Ferramentas como o Canva, um software de design que permite colaboração simultânea entre múltiplos usuários, possibilitam ao secretário executivo participar de projetos visuais, como a criação de apresentações e materiais institucionais, integrando equipes e acelerando resultados. O uso dessas tecnologias fortalece a capacidade do profissional de secretariado em coordenar processos, conectar setores e contribuir para a inovação, consolidando sua relevância estratégica nas organizações modernas.

Tal perspectiva apoia-se também na visão de Lima, Ferreira e Carvalho (2024) quando ressaltam que a automação no contexto organizacional, refere-se ao uso de tecnologias para realizar tarefas com mínima intervenção humana, promovendo eficiência e precisão nos processos administrativos. Sendo assim, a automação otimiza fluxos de trabalho ao reduzir a execução manual de atividades repetitivas, embora sua implementação exija capacitação contínua e reflexão crítica para superar resistências e garantir adaptação às inovações tecnológicas. Em ambientes corporativos, sistemas automatizados agilizam a gestão de informações e a coordenação entre setores, contribuindo para decisões mais rápidas e assertivas.

No secretariado executivo, a automação é essencial para transformar a gestão de rotinas administrativas, liberando o profissional de tarefas repetitivas e permitindo maior foco em atividades estratégicas. Ao adotar sistemas que agilizam a organização de informações, o acompanhamento de prazos e a comunicação entre equipes, o secretário executivo fortalece sua capacidade de articular processos e promover a integração organizacional. Essa competência reforça o papel do profissional como peça-chave na modernização das práticas administrativas, garantindo maior produtividade e alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

Adicionalmente, encontra-se nas discussões da literatura possíveis influências da Inteligência Artificial (IA) nas atividades do profissional do secretariado executivo,

uma vez que abrange sistemas computacionais avançados que processam grandes quantidades de dados, reconhecem padrões e auxiliam na tomada de decisões, promovendo eficiência e inovação em diversas áreas. Torres, Wermelinger e Ferreira (2024) destacam que a IA transforma processos ao otimizar fluxos de trabalho, melhorar a precisão na análise de informações e facilitar a coordenação de atividades, embora sua implementação exija capacitação contínua e atenção a questões éticas, como a privacidade de dados. Essa tecnologia contribui para a agilidade e a antecipação de demandas, demandando integração entre treinamento, infraestrutura e adaptação às necessidades específicas de cada aplicação.

No secretariado executivo, os Modelos de Linguagem de Grande Escala, um subcampo da IA, transformam a gestão de tarefas ao otimizar a comunicação e a organização de informações. Esses modelos permitem redigir documentos, responder a comunicações corporativas e organizar dados de forma eficiente, possibilitando ao profissional gerenciar prioridades e facilitar a interação entre equipes. Ao integrar essas tecnologias com o julgamento humano, o secretário executivo fortalece seu papel estratégico, assegurando processos administrativos ágeis e alinhados aos objetivos organizacionais.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa de cunho exploratório, com levantamento bibliográfico e abordagem documental, conforme definem Gil (2008) e Marconi e Lakatos (2010), sendo adequada para estudos que visam analisar produções acadêmicas existentes.

A coleta de dados foi realizada a partir dos Trabalhos de Conclusão de Curso do curso de Secretariado Executivo da UFPE, defendidos entre os anos de 2022 e 2025, disponíveis no repositório Attena da universidade. O recorte temporal de 2022 a 2025 justifica-se pela disponibilidade dos TCC no repositório Attena, que passou a incluir os trabalhos do curso de Secretariado Executivo a partir de 2022, refletindo o período em que os dados estão integralmente registrados e acessíveis. Embora alguns trabalhos de 2025 possam ainda não estar publicados, dado que os discentes têm a opção de postergar a divulgação após a defesa, foram considerados os TCC disponibilizados até junho de 2025.

A pesquisa no repositório Attena foi realizada no mês de junho de 2025, com a recuperação dos TCC ordenados cronologicamente no repositório Attena. Foram recuperados 74 TCC no total, distribuídos por ano: 12 em 2022, 28 em 2023, 20 em 2024 e 14 em 2025.

Quanto à análise dos dados da pesquisa, a pesquisa apropria-se da técnica de análise de conteúdo na perspectiva de Bardin (2016) que é composta por três fases, sendo estas: pré-análise; exploração do material e o tratamento dos resultados e interpretação. Na pré-análise, primeira fase, fez-se a organização dos dados coletados em uma planilha excel, posteriormente foi realizada uma leitura flutuante nos títulos, resumos e palavras-chave, pela qual foi possível identificar os TCC que tinham relevância para a pesquisa e após esse processo foi realizada a escolha dos documentos pertinentes para compor o *corpus* de análise. Desta forma, após tal procedimento identificou-se que dos 74 TCC recuperados e coletados, apenas 11 abordaram temáticas relacionadas de interesse da pesquisa, sendo esta, a Tecnologia da Informação e Comunicação.

Na fase da exploração do material iniciou-se o processo de classificação das unidades de análise, por meio da qual foi possível estabelecer categorias não-apriorísticas, estabelecidas somente após a leitura técnica dos TCC, com a leitura das seções: introdução, procedimentos metodológicos, resultados, e considerações finais. Por meio de tais análises, estabeleceu-se as seguintes categorias temáticas: Automação de Processos; Inclusão Digital; Comunicação Digital; Competências Digitais; Inteligência Artificial; Ferramentas Tecnológicas e Gestão com TIC.

Por fim, na fase do tratamento dos resultados e à interpretação, com o objetivo de inferir sobre as análises, procedeu-se com a construção de um panorama dos principais apontamentos identificados no TCC com viés direcionado a presença das Tecnologias de Informação e Comunicação com o Secretariado Executivo, com enfoque a apresentar a abordagem que cada pesquisa aborda e aplica as Tecnologias da Informação e Comunicação em seu contexto.

Adicionalmente às etapas mencionadas, também acreditou-se ser interessante a apresentação de algumas análises bibliométricas, considerando os seguintes aspectos: quantitativo de TCC defendido anualmente e relação de orientadores com as temáticas identificadas.

5 RESULTADOS

A priori apresenta-se as classificações temáticas realizadas nos Trabalhos de Conclusão de Curso de Secretariado Executivo no contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação, bem como o mapeamento e análises da quantidade de TCC defendidos entre os anos de 2022 e 2025, bem como o relacionamento dos orientadores de tais trabalhos, a relação desses com as temáticas e com os discentes. Posteriormente, apresenta-se o panorama com o detalhamento da forma como o Secretariado Executivo tem dialogado com as Tecnologias de Informação e Comunicação, com base nos TCC analisados.

5.1 Trabalhos de conclusão de curso do Secretariado Executivo no contexto das Tecnologias de Informação e Comunicação

Na pesquisa documental realizada no repositório Attena da UFPE, foram contabilizados 74 TCC defendidos no curso de Secretariado Executivo entre 2022 e 2025. Desses, foi possível identificar 11 que abordaram temáticas relacionadas a Tecnologias da Informação e Comunicação. O Quadro 1 detalha os 11 TCC sobre TIC, apresentando seus autores, títulos, orientadores e datas de publicação.

Quadro 1 – TCC de Secretariado Executivo da UFPE no contexto das TIC

Autor	Título	Orientador	Ano
DIAS, Fernanda dos Santos; SILVA, Leila Clemente da	O domínio das ferramentas tecnológicas: agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo	Jannaina Maria Luciene da Silva	2022
SILVA, Lúcia Maria Alves da; SOUZA, Taiza Ellen da Silva	A tecnologia da informação e comunicação e sua influência no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de secretariado executivo da UFPE	Maria Christianni Coutinho Marçal	2023
ELLEN, Débora; PEREIRA, Quésia.	As Ferramentas utilizadas pelo Profissional de Secretariado: Uma Evolução Tecnológica do papiro à “nuvem”	Geyza D’Ávila Arruda	2023
SANTOS, Risalva Maria dos; GUSMÃO, Wislany Silva de	Quem não se comunica “se trumbica”: a transformação dos meios de comunicação na profissão de secretariado executivo	Geyza D ’Ávila Arruda	2023
SILVA, Daniele Cristine Lopes da;	Etarismo no ambiente secretarial do TCE-PE: as tecnologias da informação	Maria Christianni	2024

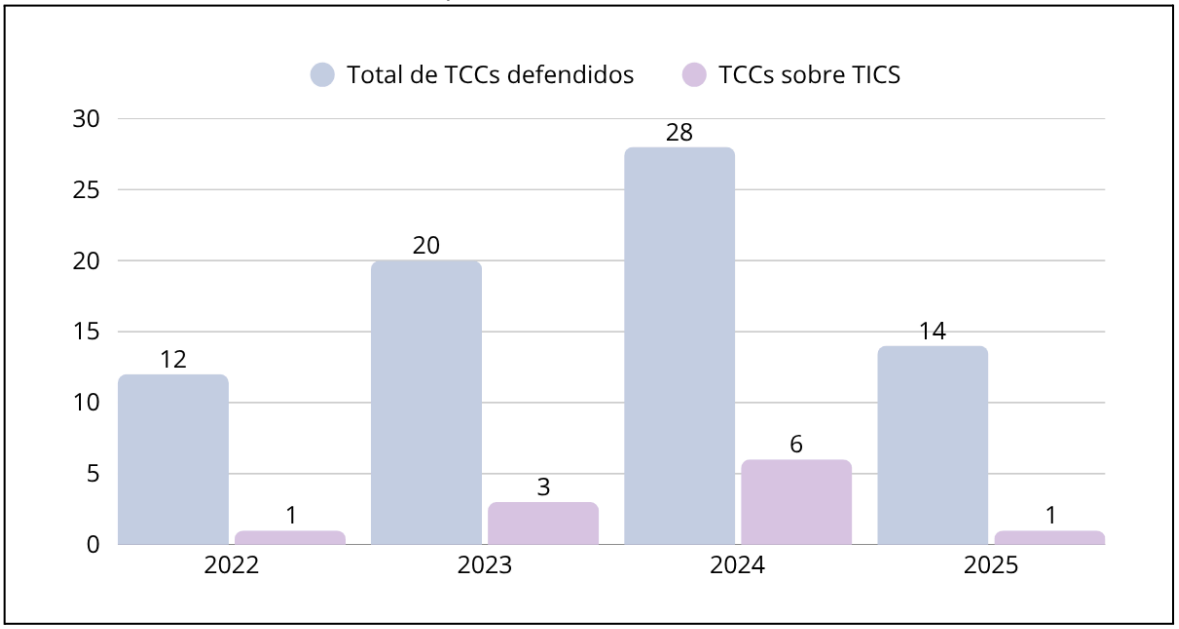
SANTOS, Taynara Maria Costa dos	e comunicação como possíveis ferramentas de exclusão de idosos no âmbito trabalhista	Coutinho Marçal	
SILVA, Kallyne Waleska Torres da; SILVA, Rhaysa Manuele Lima da	Desenvolvimento de competências inovadoras no Secretariado Executivo: uma análise das habilidades necessárias na era digital.	Roberta Vanessa Aragão Felix da Silva	2024
SANTOS, Maria Eduarda Correia	A utilização da automação robótica de processos e a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo	Roberta Vanessa Aragão Félix Da Silva	2024
SOUSA, Gabriel de Oliveira; REIS, Pedro Henrique Barbosa dos	Ferramenta de Inteligência Artificial (IA) no secretariado executivo: ChatGPT, habilidade ou dependência acadêmica?	Guilherme Lima Moura	2024
SANTOS, Marielly Gomes dos; NASCIMENTO, Yasmim Carneiro do	Tecnologia vs Secretariado: empoderamento ou substituição?	Maria Christianni Coutinho Marçal	2024
SILVA, Vivian Cristina Ribeiro Coutinho da	A influência do uso das tecnologias da informação e sistemas integrados numa instituição pública de ensino superior em Pernambuco	Maria do Céu de Sena Moura	2024
FABRÍCIO, Paloma de Andrade; SILVA, Thereza Raquel Souza Félix da	A contribuição do secretário executivo no processo decisório envolvendo a gestão de projetos: um estudo de caso em uma fundação no estado de Pernambuco	Renan Silva Ferreira	2025

Fonte: Repositório Attena, 2025.

Ao examinar os títulos dos 11 TCC identificados, percebe-se que as abordagens relativas às Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto do Secretariado Executivo são diversas, abrangendo desde o uso e domínio de ferramentas digitais até a transformação de processos comunicacionais e organizacionais. Os títulos também refletem interesse por temas atuais, como automação de processos, inteligência artificial e os impactos sociais das tecnologias no ambiente de trabalho, evidenciando um campo em constante evolução e adaptação às novas demandas profissionais.

Além disso, pode-se observar que a produção anual, de tais temáticas, pode carregar especificidades. O detalhamento dessa produção pode ser visualizado no Gráfico 1, apresentado a seguir.

Gráfico 1 – TCC do curso de Secretariado Executivo do ano de 2022 a 2025 disponíveis no repositório Attena da UFPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

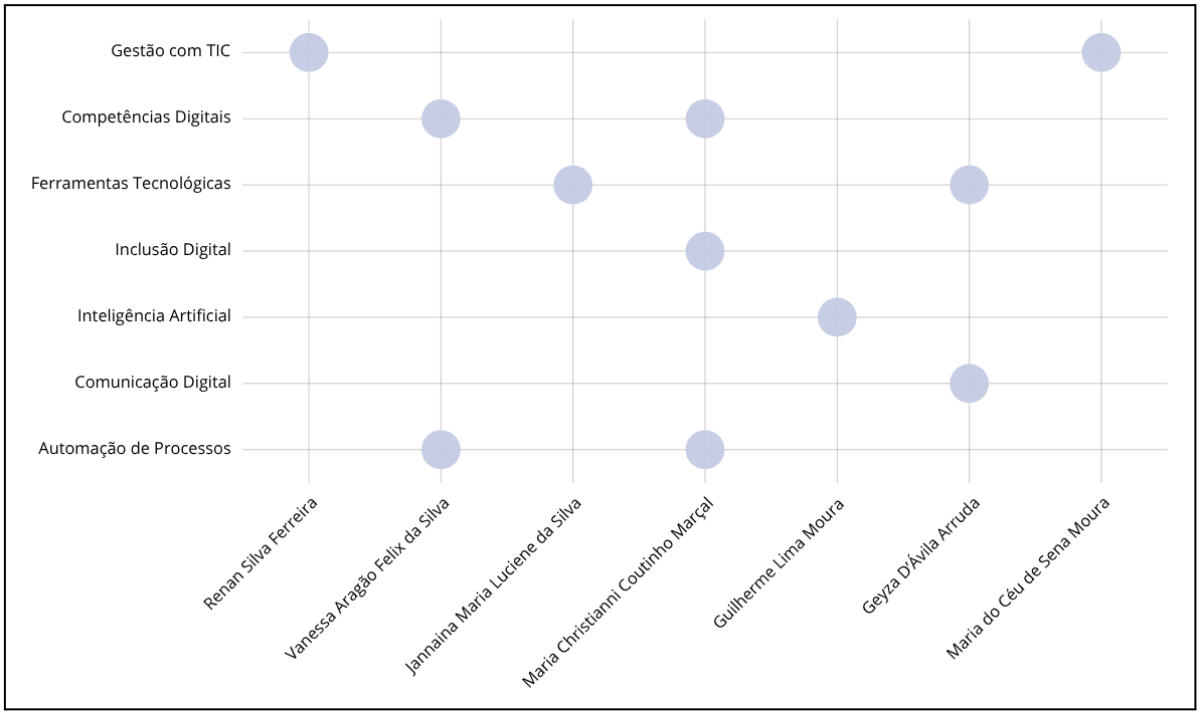
Observa-se que, em 2024, houve um aumento expressivo na quantidade de TCC com temáticas relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação TIC, totalizando 6 trabalhos entre 28 defesas, o que corresponde a 21,4% do total no ano. Esse crescimento contrasta com os anos anteriores e posteriores: em 2022, apenas 1 TCC sobre TIC foi identificado entre 12 defesas (8,3%); em 2023, foram 3 entre 20 (15%); e em 2025, novamente apenas 1 entre 14 (7,1%).

Acredita-se que esse aumento expressivo em 2024 seja reflexo da crescente adoção de ferramentas de Inteligência Artificial e soluções tecnológicas no campo do Secretariado Executivo, como sistemas de automação de tarefas administrativas e gestão digital de informações, temas que se tornaram mais relevantes tanto no mercado de trabalho quanto na formação acadêmica.

Com base nas análises dos TCC, fez-se necessário também o estabelecimento de temáticas que estão presentes nas discussões apresentadas. Deste modo, foram identificadas e classificadas 2 TCC na categoria temática ‘Automação de Processos’, 1 TCC na categoria temática ‘Inclusão Digital’, 1 TCC na categoria ‘Comunicação Digital’, 2 TCC na categoria temática ‘Competências Digitais’, 1 TCC na categoria temática ‘Inteligência Artificial’, 2 TCC na categoria temática ‘Ferramentas Tecnológicas’ e 2 TCC na categoria temática ‘Gestão com

TIC’. Por intermédio desta classificação, destacam-se também os orientadores responsáveis pela orientação de tais temáticas, conforme pode ser visualizado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Relação dos Orientadores com as Temáticas presentes nos TCC de Secretariado no contexto das TIC



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Por intermédio dessa análise é possível realizar alguns apontamentos pertinentes para uma visão geral da produção relacionada a TIC no âmbito do Curso de Secretariado Executivo na UFPE. A docente e orientadora Maria Christianni Coutinho Marçal, contou com 3 orientações de temáticas distintas no contexto das TIC, tais como: ‘Competências Digitais’; ‘Inclusão Digital’ e; ‘Automação de Processos'. Considera-se que tal docente trouxe perspectivas pertinentes para serem dialogadas no Curso, além disso, configura-se como a mais proeminente entre os orientadores nesta área. Outros docentes/orientadores, como Roberta Vanessa Aragão Felix da Silva e Geyza D’Ávila Arruda, orientaram 2 TCC cada, enquanto Renan Silva Ferreira, Jannaina Maria Luciene da Silva, Guilherme Lima Moura e Maria do Céu de Sena Moura orientaram 1 TCC cada.

Sobre as classificações temáticas, é possível identificar que existe uma variedade considerável sendo trabalhadas nos TCC sobre TIC no curso de

Secretariado Executivo da UFPE. Algumas temáticas aparecem com mais frequência, como ‘Automação de Processos’, ‘Competências Digitais’ e ‘Gestão com TIC’, indicando que esses temas já vêm sendo mais explorados pelos discentes. Por outro lado, temáticas como ‘Inteligência Artificial’, ‘Inclusão Digital’ e ‘Comunicação Digital’ aparecem com menor frequência, sugerindo que são temas mais recentes ou que ainda não despertaram tanto interesse. De forma geral, observa-se um foco maior nas aplicações práticas da tecnologia no cotidiano do secretariado, com menos trabalhos discutindo os impactos sociais ou estratégicos das TIC. Isso pode apontar para um espaço ainda aberto para aprofundar essas discussões em futuros trabalhos acadêmicos do curso.

Esse contexto está alinhado à visão de Chiavenato (1999), que destaca que as organizações devem se adaptar a mudanças rápidas por meio da integração de tecnologia e competências humanas, um desafio que recai diretamente sobre o Secretário Executivo, cuja função evolui com o uso de ferramentas digitais e processos automatizados. Essa perspectiva reforça a relevância das temáticas investigadas, que equipam os discentes para atender às demandas crescentes de um mercado que exige eficiência e inovação no secretariado.

5.2 Panorama sobre os diálogos entre o Secretariado Executivo e as Tecnologias de Informação e Comunicação

5.2.1 Gestão com TIC

No TCC intitulado, na análise do TCC intitulado ‘**A contribuição do secretário executivo no processo decisório envolvendo a gestão de projetos: um estudo de caso em uma fundação no estado de Pernambuco**’ das discentes Paloma de Andrade Fabrício e Thereza Raquel Souza Félix da Silva (2025) é possível identificar que investigaram o papel do secretário executivo na gestão de projetos, a partir de um estudo de caso em uma fundação pernambucana. As autoras procuraram demonstrar que esse profissional não se limita a tarefas administrativas, mas atua ativamente em processos decisórios, articulando diferentes setores organizacionais e contribuindo para a fluidez da comunicação institucional. Embora as TIC não sejam o foco explícito da pesquisa, elas se fazem

presentes de maneira transversal, especialmente quando se observa a necessidade de agilidade e organização nas tarefas.

O objetivo foi compreender como o secretário executivo colabora com a gestão de projetos, assumindo funções estratégicas no controle e circulação de informações. A partir de uma abordagem qualitativa, foi possível captar a atuação desse profissional em situações reais, valorizando habilidades como proatividade, pensamento analítico e visão institucional. Embora não tenham sido listadas ferramentas digitais específicas, a pesquisa aponta a importância das metodologias ágeis e dos sistemas de informação como suportes fundamentais para o desempenho da função.

O estudo destaca a complexidade da atuação secretarial, principalmente no que diz respeito ao planejamento, gestão da informação e coordenação de tarefas. Mesmo sem citar diretamente plataformas tecnológicas, torna-se evidente que o domínio das TIC está implicado nas competências exigidas, sobretudo em contextos que demandam acompanhamento sistemático e suporte à tomada de decisões.

Mais do que reforçar o uso técnico de ferramentas digitais, a pesquisa amplia a percepção sobre o papel estratégico que o secretário executivo ocupa nas organizações contemporâneas. Ao enfatizar o domínio de processos informacionais e a mediação de fluxos comunicacionais, o estudo evidencia que, mesmo sem ser o foco declarado, o uso das TIC está presente na prática profissional. Lidar com dados, organizar informações e facilitar decisões são ações que exigem familiaridade com essas tecnologias hoje, uma competência essencial à atuação do secretário na era digital.

O estudo conduzido por Vivian Cristina Ribeiro Coutinho da Silva (2024) intitulado ‘**A influência do uso das tecnologias da informação e sistemas integrados numa instituição pública de ensino superior em Pernambuco**’, teve como foco analisar o impacto das TIC nas rotinas dos assistentes administrativos de uma instituição pública de ensino superior em Pernambuco. Embora a pesquisa não trate diretamente do Secretariado Executivo, há sobreposições significativas entre as funções estudadas e o perfil do profissional de Secretariado Executivo, sobretudo no contexto do serviço público. A autora parte da constatação de que a digitalização tem redesenhado os processos administrativos e, com isso, exigido novos arranjos de competências.

Com base em uma abordagem quantitativa, a pesquisa aplicou questionários estruturados e utilizou a escala de Likert para mensurar percepções e experiências dos participantes. Um diferencial metodológico foi o uso do modelo CHA Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, que permitiu mapear as capacidades demandadas dos profissionais diante do uso intensivo das TIC nos ambientes institucionais.

Os resultados indicaram que ferramentas como SIGAA, SIGRH, Microsoft Office (Word, Excel, Outlook), Google Workspace (Drive, Meet, Gmail), além de plataformas de videoconferência e aplicativos de mensagens como WhatsApp, têm contribuído para a automação de tarefas, redução de erros e melhoria da comunicação entre setores. Ao mesmo tempo, foram identificados desafios importantes, como a obsolescência dos equipamentos, carência de domínio sobre segurança da informação e ausência de programas contínuos de capacitação institucional. Apesar disso, os profissionais demonstraram disposição para aprender e se adaptar, sinalizando um potencial favorável à transformação digital.

Ao ampliar a compreensão sobre como as TIC têm moldado o cotidiano administrativo, o estudo também contribui para a área do Secretariado Executivo. Ele evidencia que o domínio de competências técnicas, cognitivas e comportamentais se tornou indispensável, sobretudo no setor público, e aponta a formação constante como fator-chave para que esses profissionais acompanhem as exigências de um ambiente cada vez mais digitalizado e exigente.

5.2.2 Competências Digitais

Partindo para o TCC intitulado ‘**Desenvolvimento de competências inovadoras no Secretariado Executivo: uma análise das habilidades necessárias na era digital**’ das discentes Kallyne Waleska Torres da Silva e Rhaysa Manuele Lima da Silva (2024) é possível identificar que desenvolveram um estudo que investiga como as transformações tecnológicas influenciam diretamente o perfil do profissional de Secretariado Executivo. As autoras destacam as TIC como elemento estruturante da atualização de competências, em um contexto em que as exigências do mercado demandam habilidades técnicas e comportamentais cada vez mais sofisticadas.

A pesquisa se propôs a identificar as competências inovadoras necessárias à atuação do secretário executivo, explorando a articulação entre desempenho profissional e fluência digital. A abordagem priorizou a análise de habilidades técnicas e socioemocionais exigidas atualmente, ressaltando que o profissional da área tem deixado de exercer uma função meramente operacional para assumir um papel estratégico. Nesse cenário, habilidades como pensamento crítico, autonomia e domínio tecnológico tornam-se fundamentais.

Embora o estudo não tenha detalhado ferramentas específicas, optou por uma análise conceitual mais ampla das tecnologias digitais. Essa escolha reflete a compreensão de que as TIC estão em constante transformação e exigem do profissional uma postura de adaptação contínua, bem como abertura ao aprendizado de novas plataformas conforme o contexto organizacional.

A contribuição da pesquisa está em evidenciar que o alinhamento estratégico com as TIC precisa estar presente desde a formação até a prática profissional. O domínio dessas tecnologias torna-se, assim, um diferencial competitivo e um fator de inovação. O estudo também ressalta a importância da formação continuada, que articule competências técnicas com soft skills, como proatividade e comunicação eficiente. Dessa forma, o trabalho se mostra valioso ao fortalecer a imagem do profissional de Secretariado Executivo como agente estratégico em um mundo corporativo em constante evolução digital.

No TCC intitulado ‘**A tecnologia da informação e comunicação e sua influência no desenvolvimento das competências secretariais no ambiente de estágio do curso de secretariado executivo da UFPE**’ conduzido por Lúcia Maria Alves da Silva e Taiza Ellen da Silva Souza (2023), a relação entre as TIC e a formação de competências no estágio do curso de Secretariado Executivo é explorada como elemento-chave para a consolidação do aprendizado acadêmico. As autoras partem do entendimento de que o estágio não apenas permite aplicar o conhecimento adquirido em sala de aula, mas também oferece um campo fértil para o desenvolvimento de competências práticas impulsionadas pelo uso estratégico das tecnologias digitais.

A pesquisa adotou uma abordagem quali-quantitativa com o objetivo de analisar de que maneira as TIC influenciam a atuação dos estagiários na rotina profissional. O estudo envolveu a coleta de dados junto a discentes, permitindo uma

análise tanto estatística quanto interpretativa sobre a presença e a funcionalidade dessas tecnologias no contexto do estágio.

Entre os resultados obtidos, observou-se a utilização recorrente de ferramentas como editores de texto (Word), planilhas (Excel), e-mails, agendas digitais (Google Calendar), redes sociais (Instagram, Messenger), plataformas de videoconferência (Zoom, Google Meet), softwares institucionais (SEI, Office 365) e serviços de armazenamento em nuvem (Google Drive, OneDrive). Tais tecnologias demonstraram contribuir significativamente para o desenvolvimento de competências como organização da informação, produtividade, comunicação eficaz e capacidade de inovação. Mais de 90% dos participantes reconheceram as TIC como indispensáveis à sua formação, destacando a busca contínua por atualização por meio de cursos online e outras fontes informais.

A relevância do estudo para o campo do Secretariado está justamente na ênfase ao uso consciente e estratégico das TIC. Ao evidenciar que essas ferramentas vão além da mera operacionalidade, promovendo autonomia, pensamento crítico e adaptabilidade, a pesquisa reforça a necessidade de uma formação compatível com a realidade digital das organizações e posiciona o domínio tecnológico como uma competência essencial para o profissional do futuro.

5.2.3 Ferramentas tecnológicas

Já no TCC intitulado '**As Ferramentas utilizadas pelo Profissional de Secretariado: Uma Evolução Tecnológica do papiro à "nuvem"**' das discentes Débora Ellen Ramos de Lima e Quésia Anacleto Pereira (2023) propuseram um estudo sobre a evolução do Secretariado Executivo a partir de uma perspectiva histórica e funcional, com especial atenção ao impacto das tecnologias digitais e dos sistemas de armazenamento em nuvem na prática profissional. O trabalho resgata a trajetória do secretariado desde seus primórdios com os escribas até o atual ambiente digital colaborativo, evidenciando como as TIC vêm redesenhando o perfil e as atividades do profissional da área.

O objetivo principal foi compreender como as TIC têm transformado as rotinas e competências do Secretariado Executivo, com ênfase no uso estratégico das ferramentas digitais. Para tanto, a pesquisa combinou investigação bibliográfica,

abordagem exploratória e estudo de caso com secretários da UFPE, utilizando questionários como instrumento para mapear o uso das tecnologias no cotidiano desses profissionais.

Entre os achados mais relevantes, estão a ampla utilização de ferramentas de armazenamento em nuvem (Google Drive, OneDrive, iCloud, Dropbox), dispositivos móveis como smartphones, e redes sociais (WhatsApp, Instagram, Facebook, YouTube). Tais recursos são descritos como facilitadores da comunicação, organização e trabalho remoto. No entanto, o estudo também identificou uma lacuna entre o uso declarado das ferramentas e o domínio técnico necessário para explorá-las de forma estratégica, indicando a necessidade de capacitação mais aprofundada.

A contribuição da pesquisa está na demonstração de que as TIC são indispensáveis para a eficiência, autonomia e competitividade do profissional de Secretariado Executivo. Ao destacar que o uso qualificado das tecnologias, e não apenas sua presença, é o que efetivamente diferencia um profissional preparado, as autoras reforçam a importância da formação contínua e do engajamento com os avanços tecnológicos. A transformação digital, nesse sentido, não é apenas um desafio, mas uma oportunidade concreta de valorização da carreira secretarial.

O TCC intitulado '**O domínio das ferramentas tecnológicas: agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo**' desenvolvido por Fernanda dos Santos Dias e Leila Clemente da Silva (2022) teve como propósito investigar a influência das ferramentas tecnológicas no desenvolvimento das competências do profissional de Secretariado Executivo. Inserido em um cenário de transformação digital e crescente demanda por eficiência nas organizações, o estudo se propôs a compreender de que maneira as Tecnologias da Informação e Comunicação agregam valor à atuação do secretário executivo, a partir da percepção de egressos do curso.

A pesquisa, de abordagem qualitativa e caráter exploratório, articulou revisão bibliográfica e aplicação de questionário online a 31 egressos da turma de 2021. O foco esteve na identificação das tecnologias que impactam positivamente nas áreas de gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo, bem como na análise de

como essas ferramentas se conectam com as competências atualmente exigidas pelo mercado.

Entre os principais resultados, destaca-se o reconhecimento da relevância de recursos como Excel, Google Drive, Power BI e Bizagi, citados como essenciais para a otimização de rotinas, aumento da produtividade e fortalecimento do papel estratégico do profissional. Além dessas, ferramentas de comunicação (Zoom, Teams, WhatsApp Business), organização (Trello, Doodle) e digitalização de documentos (I Love PDF, Microsoft Lens) também foram mencionadas como parte do cotidiano dos egressos. Algumas, como Power BI e Access, foram vistas como desafiadoras, mas altamente desejadas por suas possibilidades analíticas.

A pesquisa reforça que o domínio dessas tecnologias deixou de ser um diferencial e se consolidou como requisito básico da profissão. Além disso, evidencia a importância da aprendizagem autônoma e da postura proativa, uma vez que muitas habilidades são desenvolvidas fora do ambiente formal de ensino. Dessa forma, as autoras demonstram que o profissional de Secretariado Executivo já não se restringe a funções operacionais, mas atua estrategicamente nas organizações, sendo o domínio das TIC um elemento essencial na integração entre técnica, comunicação e gestão.

5.2.4 Inclusão digital

O TCC intitulado '**Etarismo no ambiente secretarial do TCE-PE: as tecnologias da informação e comunicação como possíveis ferramentas de exclusão de idosos no âmbito trabalhista**' das discentes Daniele Cristine Lopes da Silva e Taynara Maria Costa dos Santos (2024) conduziram um estudo inovador ao explorar o impacto das TIC na inclusão ou exclusão de profissionais idosos no ambiente secretarial do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE). A pesquisa parte de um olhar sensível sobre o etarismo nas organizações, trazendo à tona as barreiras digitais que podem comprometer a permanência e valorização de trabalhadores mais experientes em um contexto de acelerada transformação tecnológica.

O objetivo central da investigação foi analisar a relação entre o uso das TIC e práticas de etarismo no contexto secretarial, com ênfase na vivência de profissionais

com 60 anos ou mais. A metodologia qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas com doze secretários executivos idosos do TCE-PE, possibilitou compreender as dificuldades enfrentadas no processo de adaptação tecnológica, bem como os aspectos relacionais e institucionais que influenciam a inclusão digital desse grupo.

Entre os achados, destaca-se que, mesmo com o avanço das tecnologias e a existência de iniciativas institucionais de capacitação, muitos desses profissionais ainda enfrentam obstáculos relevantes. Resistências pessoais e dificuldades técnicas são comuns, o que pode gerar uma exclusão sutil e muitas vezes naturalizada. As ferramentas mais citadas incluem soluções do Google (Drive, Docs, Forms, Agenda, Meet, Authenticator), Microsoft (Excel, Word), além de WhatsApp Business, Zoom, Jamboard, SEI, Adobe, Trello e softwares de digitalização. Também foram mencionados programas de formação, como o Desenvolver e a Escola de Contas Públicas, como medidas importantes de apoio.

A importância do estudo reside em destacar que o domínio das TIC já não é um diferencial, mas um pré-requisito para o exercício profissional. Mais do que isso, a pesquisa aponta para a urgência de práticas formativas contínuas e inclusivas, que respeitem a diversidade geracional e valorizem tanto a experiência acumulada quanto a atualização técnica. O trabalho mostra que o desafio tecnológico no Secretariado não é apenas técnico, mas também ético e social, implicando em repensar políticas institucionais para uma cultura digital verdadeiramente inclusiva.

5.2.5 Inteligência artificial

A pesquisa conduzida por Gabriel de Oliveira Sousa e Pedro Henrique Barbosa dos Reis (2024) intitulada ‘**Ferramenta de Inteligência Artificial (IA) no secretariado executivo: ChatGPT, habilidade ou dependência acadêmica?**’, discute criticamente o uso da IA no ambiente universitário e sua influência no desenvolvimento de competências profissionais, questionando se essas tecnologias promovem a aprendizagem ou geram uma dependência que enfraquece a autonomia dos estudantes. A proposta está diretamente alinhada aos debates sobre as TIC, sobretudo em sua aplicação prática no cotidiano da profissão.

O objetivo da pesquisa foi analisar o impacto do uso do ChatGPT na produção de documentos oficiais por estudantes de Secretariado Executivo. Por meio de uma abordagem quali-quantitativa, os autores aplicaram um experimento com dois grupos: um utilizando a ferramenta de IA e outro produzindo os textos sem auxílio tecnológico. A metodologia adotada permitiu investigar de forma concreta como a presença das TIC interfere nos processos de aprendizagem e no desempenho acadêmico, especialmente no que diz respeito à clareza textual, estrutura formal e correção gramatical.

Os resultados revelaram que os estudantes que utilizaram o ChatGPT apresentaram um desempenho superior na elaboração de documentos como ofícios, atas e memorandos. No entanto, quando privados da ferramenta, esse mesmo grupo teve resultados inferiores, indicando uma possível dependência tecnológica. O estudo destaca a importância da reflexão crítica no uso das TIC, mostrando que, embora aumentem a produtividade, seu uso não guiado pode comprometer o desenvolvimento de competências fundamentais. Entre as ferramentas citadas, destaca-se o próprio ChatGPT, utilizado conforme os critérios do Manual de Redação da Presidência da República, garantindo rigor técnico na análise.

A relevância da pesquisa para o campo do Secretariado está na demonstração prática de como as TIC, especialmente a Inteligência Artificial, estão moldando a atuação profissional. A produção de documentos, habilidade essencial ao secretariado, é diretamente impactada por essas tecnologias. No entanto, o estudo reforça que o profissional de Secretariado Executivo deve se apropriar das TIC como ferramentas estratégicas, evitando o risco de se tornar apenas um operador de sistemas automatizados.

5.2.6 Comunicação Digital

O estudo de Risalva Maria dos Santos e Wislany Silva de Gusmão (2023) intitulado ‘**Quem não se comunica “se trumbica”: a transformação dos meios de comunicação na profissão de secretariado executivo**’, examina as transformações nos meios de comunicação no contexto do Secretariado Executivo, destacando a comunicação como eixo central da prática profissional. As autoras propõem uma análise histórica da evolução das ferramentas comunicacionais, que

vai desde os papiros egípcios até às soluções digitais contemporâneas, evidenciando como essas mudanças impactaram diretamente as atribuições e o perfil do secretário executivo.

A investigação buscou compreender a influência das Tecnologias da Informação e Comunicação na prática do secretariado, com foco na maneira como tais tecnologias se relacionam com as exigências profissionais atuais. A abordagem histórica permitiu acompanhar a progressiva digitalização da comunicação organizacional, ressaltando especialmente os impactos da pandemia de COVID-19, que acelerou a adoção do trabalho remoto e o uso intensivo de plataformas virtuais.

Os principais resultados indicam que o uso das TIC ampliou significativamente as competências requeridas do profissional da área, que passou a atuar de forma mais estratégica em ambientes digitais. Ferramentas como Zoom, Microsoft Teams, Trello e Google Workspace foram apontadas como fundamentais para a comunicação remota e a gestão de tarefas. Além disso, recursos como Access, Dropbox, OneDrive (armazenamento), Canva e Bizagi Modeler (criação visual), I Love PDF e Microsoft Lens (edição de arquivos), e ferramentas de produtividade como o Pacote Office, Doodle e WhatsApp Business integram o cotidiano da prática secretarial.

A relevância do estudo está em demonstrar que o domínio das TIC vai além do manuseio técnico, ele redefine o papel do secretário, exigindo competências como alfabetização digital, visão sistêmica e iniciativa. Assim, o trabalho contribui para a compreensão de que as TIC são agentes estruturantes na construção da identidade do profissional de Secretariado Executivo, sendo determinantes para sua inserção qualificada e competitiva no mercado contemporâneo.

5.2.7 Automação de processos

A pesquisa desenvolvida intitulada ‘**A utilização da automação robótica de processos e a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo**’ e desenvolvida por Maria Eduarda Correia Santos (2023) analisa criticamente o papel das TIC na formação do profissional de Secretariado Executivo, com destaque para a Automação Robótica de Processos (RPA). A autora parte da percepção de que é

necessário integrar, de forma prática e teórica, os recursos tecnológicos ao currículo do curso de Secretariado, com o objetivo de preparar os estudantes para os desafios do mercado contemporâneo.

O estudo teve como foco compreender como estudantes e docentes percebem o ensino de TIC no curso, com ênfase na RPA como uma ferramenta estratégica. A metodologia envolveu a aplicação de questionários a 122 estudantes da disciplina Tecnologia da Informação Aplicada e Usual (TIAU) e entrevistas com um docente da área, possibilitando uma análise detalhada da estrutura curricular e da aplicabilidade dos recursos tecnológicos no processo de formação.

Os resultados mostram que, embora 85,2% dos estudantes reconheçam a importância da RPA para a profissão, 55% avaliam como insatisfatória a contribuição da universidade na capacitação tecnológica. A disciplina TIAU contempla temas como redes, segurança da informação, modelagem de dados e uso básico de softwares, porém, a autora não detalha ferramentas tecnológicas específicas ao longo do estudo. Sua abordagem permanece mais voltada à análise conceitual das TIC e da automação, o que evidencia uma lacuna entre o conhecimento teórico transmitido e a prática esperada no mercado. Essa distância pode comprometer a familiarização dos alunos com tecnologias emergentes e limitar sua preparação para os desafios profissionais.

A relevância do estudo está em destacar as TIC de automação como vetores de transformação do perfil do profissional de Secretariado Executivo, que hoje demanda uma postura mais estratégica e analítica. A inserção da RPA é apresentada como um recurso capaz de automatizar tarefas repetitivas, liberando o profissional para atividades de maior valor agregado. Diante disso, a autora propõe uma atualização curricular urgente, a fim de que o uso das TIC não permaneça apenas no discurso, mas se consolide como parte efetiva das competências do futuro secretário executivo.

Partindo para a análise do TCC intitulado ‘**Tecnologia vs Secretariado: empoderamento ou substituição?**’, estudo desenvolvido por Marielly Gomes dos Santos e Yasmim Carneiro do Nascimento (2024) foi possível identificar que reflete sobre a dualidade gerada pela digitalização crescente no mundo do trabalho: ao mesmo tempo que as tecnologias oferecem oportunidades de empoderamento ao profissional de Secretariado Executivo, também levantam questões sobre sua

possível substituição. Embora a pesquisa tenha um enfoque amplo, as TIC surgem como eixo estruturante das mudanças analisadas.

O objetivo foi compreender se as inovações tecnológicas estão promovendo a valorização ou a obsolescência do profissional de Secretariado Executivo. Para isso, as autoras realizaram uma pesquisa qualitativa fundamentada em revisão bibliográfica e entrevistas com profissionais da área. A análise girou em torno de temas como requalificação profissional, competências exigidas na era digital e os impactos organizacionais gerados pela adoção de novas tecnologias.

Os achados indicam que, apesar do avanço das soluções automatizadas, as TIC têm fortalecido a atuação do profissional secretarial, desde que acompanhadas de políticas de capacitação e apoio institucional. Ferramentas como SharePoint, Google Drive, Dropbox Business (gestão de documentos), Trello, Microsoft To Do, Outlook (produtividade), além de plataformas de videoconferência como Zoom, Teams e Google Meet, foram amplamente mencionadas. O uso de assistentes virtuais como ChatGPT e Copilot também aparece como um indicativo da crescente necessidade de domínio técnico e inteligência emocional. Além disso, o estudo aponta o 'tecnoestresse' como um desafio contemporâneo e destaca a importância de estratégias organizacionais que incentivem a adaptação tecnológica.

A pesquisa se destaca por oferecer uma leitura crítica sobre o papel estratégico que as TIC vêm assumindo na redefinição do perfil do secretário executivo. Longe de representar uma ameaça, as tecnologias digitais, quando bem integradas, possibilitam práticas mais criativas, colaborativas e humanas. O estudo reforça que a combinação entre domínio técnico, inteligência emocional e formação continuada é o que garante a relevância e a ascensão do profissional de Secretariado Executivo no cenário digital atual.

5.3 Síntese das temáticas do contexto das TIC no Secretariado Executivo

A partir da análise dos 11 Trabalhos de Conclusão de Curso que abordam as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no contexto do Secretariado Executivo da UFPE, foi possível identificar uma pluralidade de enfoques e aprofundamentos, evidenciando a complexidade e a relevância crescente do tema para a profissão.

As temáticas mais recorrentes foram ‘Gestão com TIC’, ‘Competências Digitais’, ‘Automação de Processos’ e ‘Ferramentas Tecnológicas’, cada uma presente em dois TCC. Esses estudos destacam o uso de softwares e plataformas que promovem a otimização das rotinas administrativas, o fortalecimento da atuação estratégica do profissional e o domínio técnico como fator indispensável para a inserção no mercado atual. O uso de recursos como Excel, Google Drive, Trello, Power BI, RPA, ChatGPT e plataformas de videoconferência demonstra que o profissional precisa, cada vez mais, atuar como gestor da informação e da comunicação digital.

Outras temáticas, como ‘Inteligência Artificial’, ‘Comunicação Digital’ e ‘Inclusão Digital’, ainda são menos frequentes, mas revelam tendências importantes e emergentes. O estudo sobre IA, por exemplo, provocou reflexões críticas sobre a dependência tecnológica e a necessidade de desenvolvimento de competências autônomas. Já a discussão sobre etarismo e inclusão digital trouxe à tona questões sociais relevantes, como a exclusão de profissionais idosos diante das inovações tecnológicas, ampliando o debate sobre o papel ético e inclusivo das TIC nas organizações.

De forma geral, os trabalhos demonstram que o Secretariado Executivo está em processo de transição, migrando de uma função predominantemente operacional para uma atuação mais estratégica, em que o domínio das TIC é um requisito mínimo e não mais um diferencial. As tecnologias deixam de ser vistas como meros instrumentos de apoio e passam a se consolidar como mediadoras dos processos de comunicação, gestão e inovação.

Além disso, percebe-se que os TCC analisados ressaltam a necessidade de uma formação contínua, que integre competências técnicas e comportamentais. A habilidade de aprender novas tecnologias, adaptar-se às mudanças digitais e refletir criticamente sobre seu uso está cada vez mais valorizada. Em muitos casos, os estudos apontaram lacunas na formação acadêmica, sugerindo que o ensino das TIC no curso precisa avançar não apenas em carga horária, mas também em profundidade e atualização.

Portanto, a síntese das temáticas revela que o diálogo entre o Secretariado Executivo e as TIC é dinâmico, multifacetado e em constante evolução. Os TCC analisados não apenas mapeiam esse cenário, como também apontam caminhos

para que o profissional da área assuma seu papel como agente estratégico na transformação digital das organizações.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo investigar os diálogos entre o Secretariado Executivo e as Tecnologias da Informação e Comunicação, a partir da análise dos Trabalhos de Conclusão de Curso defendidos no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco entre os anos de 2022 e 2025. A relevância da temática está diretamente relacionada às transformações tecnológicas que impactam a atuação do profissional da área, exigindo competências técnicas, domínio de ferramentas digitais e capacidade de adaptação constante. Diante disso, o estudo revelou-se pertinente ao buscar compreender como as TIC vêm sendo integradas à formação acadêmica e à prática profissional do Secretariado Executivo, reafirmando sua importância para a atualização e valorização da profissão.

A análise dos dados demonstrou que, dos 74 TCC disponíveis no repositório Attena da UFPE no período delimitado, 11 abordaram de forma direta temáticas relacionadas às TIC. Esses TCC foram organizados em sete categorias: Automação de Processos, Inclusão Digital, Comunicação Digital, Competências Digitais, Inteligência Artificial, Ferramentas Tecnológicas e Gestão com TIC. Os resultados indicaram um crescimento nas produções relacionadas às TIC, especialmente no ano de 2024, o que pode estar associado à popularização de tecnologias emergentes como a Inteligência Artificial e à crescente digitalização dos processos organizacionais. Deste modo, os objetivos propostos foram plenamente alcançados, permitindo traçar um panorama da produção acadêmica do curso e compreender as abordagens predominantes no diálogo entre o Secretariado Executivo e as tecnologias da informação.

Quanto ao problema de pesquisa, que buscava entender de que forma o Secretariado Executivo tem dialogado com as TIC, a investigação mostrou que há uma aproximação gradual, porém crescente, entre os temas tecnológicos e a formação profissional da área. Os trabalhos analisados revelam que o uso das TIC não se limita a atividades operacionais, mas contribui diretamente para o reposicionamento estratégico do profissional, que passa a atuar como gestor da

informação, facilitador da comunicação digital e agente de inovação dentro das organizações.

A principal contribuição deste estudo é evidenciar como as TIC vêm sendo discutidas nas produções acadêmicas do curso, destacando tendências, lacunas e oportunidades de aprofundamento. Os resultados podem servir de base para a atualização curricular, para o desenvolvimento de ações de capacitação técnica e para a ampliação de pesquisas futuras que fortaleçam a presença das TIC na formação em Secretariado Executivo. Além disso, as temáticas identificadas possuem potencial aplicação prática em outros cursos e contextos institucionais, ampliando o alcance da discussão proposta.

No entanto, esta pesquisa apresenta algumas limitações. A principal delas é a delimitação do corpus ao repositório da UFPE, restringindo a análise ao contexto institucional específico. Outra limitação é a ausência de uma avaliação metodológica aprofundada dos TCC, uma vez que o foco esteve na identificação temática. Tais limitações podem ser superadas em estudos futuros que incluam outras instituições e aprofundem a análise da qualidade das produções acadêmicas.

Com base nos resultados obtidos, recomenda-se que futuras pesquisas avancem em algumas direções específicas. Primeiramente, é pertinente explorar a presença das TIC em cursos de Secretariado de outras universidades, públicas e privadas, realizando comparações entre currículos, disciplinas e práticas de ensino, a fim de verificar se as lacunas de formação identificadas na UFPE se repetem em outros contextos. Além disso, sugere-se investigar de forma mais aprofundada os impactos da Inteligência Artificial e da automação nas rotinas secretariais, por meio de estudos de caso em organizações que já utilizam essas tecnologias, observando como elas influenciam a redefinição de tarefas, competências e perfis profissionais.

Outra linha de pesquisa relevante refere-se à inclusão digital, especialmente no que diz respeito a profissionais idosos ou em início de carreira, analisando as barreiras enfrentadas e as estratégias institucionais de capacitação contínua. Também se mostra relevante desenvolver estudos voltados à formação de competências digitais específicas, como o uso de softwares de automação de processos, gestão de dados em nuvem e ferramentas de análise, verificando de que maneira esses conhecimentos podem ser incorporados ao currículo e à prática do Secretariado. Por fim, indica-se que as investigações considerem o papel das TIC

em diferentes contextos organizacionais, como o setor público e o terceiro setor, onde os recursos tecnológicos são aplicados de formas distintas e revelam tanto potencialidades quanto limitações para o fortalecimento da atuação secretarial.

Como conclusão, o presente estudo demonstrou que o Secretariado Executivo está em processo de transformação e que o domínio das Tecnologias da Informação e Comunicação tornou-se um pilar fundamental para o reposicionamento e valorização do profissional da área. Os TCC analisados apontam para uma evolução da função secretarial, que caminha cada vez mais para uma atuação estratégica, crítica e digitalmente integrada. Diante disso, reforça-se a necessidade de uma formação acadêmica comprometida com a inovação e alinhada às exigências do mercado contemporâneo, garantindo ao secretário executivo o protagonismo que o cenário organizacional atual demanda.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Fábio Campos; MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. Comunicação organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão hospitalar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 4, p. 138–155, 2016. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1981-5344/2690.

BARBOTIN, Maria Angeluce Soares Perônico *et al*. Secretariado Executivo e terceiro setor: um estudo de caso na ESSOR Brasil. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 201–225, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.7769/gesec.v13i2.1268.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo. São Paulo**: Edições 70, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAGA CIELO, Ivanete *et al*. Impactos da Indústria 4.0 na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo. **Scribes – Brazilian Journal of Management and Secretarial Studies**, [S. l.], v. 2, n. 1, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.33228/scribes.2021.v2.12027.

DOS SANTOS, Chayane Fátima *et al*. Para além da assessoria executiva: um estudo sobre a atuação do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 6, p. 10109–10138, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.7769/gesec.v14i6.2366.

GERARDIN, Ubirajara Junior; MONTEIRO, Aneridis Aparecida; GIANINI, Viviana Cristina. Currículos de Secretariado Executivo: algumas reflexões. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 58–78, 2012. Disponível em: https://doi.org/10.7769/gesec.v2i2.53.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Ariadina Torres *et al*. Uma abordagem histórica sobre a criação e a expansão do ensino superior em secretariado executivo no Brasil (1970–1996). **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 292–304, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.5335/ser.v15i2.10373.

KOSSOSKI, Clayton; SELIGER, Fabiola; SANTOS, Tânia Mara Daver. A importância da tecnologia da informação e comunicação (TICs) para os profissionais de secretariado. **Faculdade Sant'Ana em Revista**, v. 1, n. 2, p. 123–137, 2017. Disponível em: https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/33.

LIMA, Giselle de Morais; FERREIRA, Giselle Martins dos Santos; CARVALHO, Jaciara de Sá. Automação na educação: caminhos da discussão sobre a inteligência artificial. **Educação e Pesquisa**, v. 50, p. e273857, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1678-4634202450273857.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger *et al*. Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 65–87, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.7769/gesec.v6i2.328.

RODRIGUES, Luci Mari Aparecida *et al*. Reflexões acerca da caracterização do estudo de caso no campo secretarial no contexto brasileiro. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 244–261, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.7769/gesec.v13i1.1276.

SANTOS, Maria Eduarda Correia. A utilização da automação robótica de processos e a contribuição da Universidade Federal de Pernambuco na formação de competências tecnológicas no curso de Secretariado Executivo. 2024. **Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo)** – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2024. Disponível em: https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/56957.

SILVA, Adriana Frota Correia da; MARTINS, Cibele Barsalini; MOREIRA, Katia Denise. Impactos dos recursos tecnológicos na atuação do secretário executivo na organização de eventos científicos. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**, Guarapuava, v. 16, n. 1, p. 40–52, jan./abr. 2018. Disponível em: https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/5269/html.

SILVA, Kétia Kellen Araújo da; BEHAR, Patrícia Alejandra. Competências digitais na educação: uma discussão acerca do conceito. **Educação em Revista**, v. 35, p. e209940, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0102-4698209940.

SILVA, Viviane Lima; ARAÚJO, Danilo da Silva. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações. **Semana Acadêmica: Revista Científica**, [S. l.], 2021. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/artigo/o-profissional-de-secretariado-e-o-uso-das-tecnologias-de-comunicacao-e-informacao-nas.

TORRES, Douglas Rodrigues; WERMELINGER, Eduardo Dias; FERREIRA, Aldo Pacheco. Aplicação da Inteligência Artificial na Atenção Primária à Saúde: revisão de escopo e avaliação crítica. **Saúde em Debate**, v. 49, p. e10070, 2025. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2358-2898202514510070P.

UFPE. **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**. Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2017. Disponível em: https://www.ufpe.br/secretariado-bacharelado-ccsa/sobre-o-curso.