



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

SAYONARA PRISCILA SARAIVA BEZERRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ E O USO DE *SOFTWARES* APLICATIVO

FORTALEZA
2019

SAYONARA PRISCILA SARAIVA BEZERRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO CEARÁ E O USO DE *SOFTWARES* APLICATIVO

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S247p Saraiva Bezerra, Sayonara Priscila.
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CEARÁ E O USO DE SOFTWARES APLICATIVO / Sayonara Priscila Saraiva Bezerra. – 2019.
58 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2019.
Orientação: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.
1. Secretariado Executivo. 2. Tecnologia da informação. 3. Aplicativos. I. Título.
- CDD 651.3741
-

FORTALEZA

2019

SAYONARA PRISCILA SARAIVA BEZERRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO CEARÁ E O USO DE *SOFTWARES* APLICATIVO

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Edgar Marçal de Barros Filho
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus, por ter me ajudado nesse caminho e por ter colocado pessoas que me ajudaram e que foram fundamentais nesse período.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter guiado meus passos, me protegido todos os dias nas idas e vindas durante a graduação, pelo seu incontestável amor por mim, por ter me ajudado nos desafios da vida e sempre ter me dado força para não desistir.

A minha mãe Maria do Socorro, pelo seu apoio em todas as etapas da minha vida, principalmente durante a graduação, por mesmo de longe sempre está cuidando de mim, seja por meio das orações ou de só dormir quando eu ligar avisando que cheguei a casa. Não sei como agradecer por tão grande amor e cuidado.

Ao meu irmão Audisio Filho e familiares por me apoiarem e torcerem por mim, por vibrarem com minhas conquistas e por me apoiarem nos momentos difíceis. Não poderia deixar de agradecer também aos meus tios Edna Fontinele e Gerardo Fontinele por me acolherem durante este período, por irem me buscar na parada de ônibus tarde da noite, oro por vocês sempre.

Ao meu namorado, Mailson Sousa, por ser sempre meu amigo, por suas infundáveis orações, por me oferecer seu ombro, por acreditar quando eu não acreditava, enfim por tudo.

Aos meus professores da Universidade Federal do Ceará, principalmente minha orientadora Dra. Conceição Barros, por sua dedicação, competência e amizade. E como coordenadora do curso, agradeço a ela e ao Edson Rodrigues por terem me ajudado com cada empecilho que surgiu e que poderia ter impedido a graduação no tempo certo.

Aos meus amigos que a graduação proporcionou em especial a Luana Carneiro, amiga desde o primeiro semestre, pelas horas de estudo, brincadeiras e companheirismo. e aos amigos que o GEA me proporcionou, Glória, Luana, Larissa, Dayane, Wariston e Ronaldo, agradeço pela amizade, as orações, é incrível como as nossas reuniões me fortaleceram.

Todos aqui citados me inspiram, me ajudam e me encorajam a crescer cada vez mais. Com vocês o caminhar da vida foi muito melhor e espero que possamos sempre contar um com os outros.

“A inovação distingue um líder de um seguidor.”

Steves Jobs

RESUMO

O profissional de Secretariado Executivo, ao longo do tempo, passou por diversas modificações, em função das mudanças do ambiente no qual está inserido, principalmente pelos recursos tecnológicos que a cada dia surgem, e modifica a forma como as atividades são realizadas. Esses profissionais precisam estar atentos às transformações e conseguir utilizá-las, tornando-se mais eficiente e eficaz para a organização na qual está inserido. Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar a utilização de *softwares* aplicativos na atuação de secretários executivos atuantes na Universidade Federal do Ceará. Este estudo tem caráter quantitativo e descritivo, tendo base no levantamento bibliográfico acerca do tema e uma pesquisa quantitativa. A coleta de dados foi realizada em dois momentos. Na primeira fase foi feita observação indireta para selecionar os sistemas analisados, totalizando 29 itens selecionados. No segundo momento, foi aplicado um questionário direcionado a 43 servidores técnico-administrativos, no cargo de Secretários Executivos da Universidade Federal do Ceará. Os dados foram tabulados por meio da planilha *Excel* e apresentados por meio de gráficos e tabelas, utilizando a técnica de análise estatística descritiva de dados. Após as análises dos dados, os resultados encontrados, expõem que os profissionais de Secretariado Executivo utilizam de forma contínua os *softwares* aplicativos que têm conhecimento, os *softwares* aplicativos que os profissionais não utilização é causada pelo desconhecimento do profissional da existência dos sistemas.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Tecnologia da informação. Aplicativos.

ABSTRACT

The Executive Secretariat professional, over time, has undergone several changes, due to changes in the environment in which it operates, mainly by the technological resources that arise every day, and changes the way activities are performed. These professionals need to be aware of the transformations and be able to use them, becoming more efficient and effective for the organization in which they are inserted. This research aims to investigate the use of software applications in the performance of executive secretaries acting at the Federal University of Ceará. This study has a quantitative and descriptive character, based on a bibliographic survey on the subject and a quantitative research. Data collection was performed in two moments. In the first phase, indirect observation was made to select the analyzed systems, totaling 29 selected items. In the second moment, a questionnaire was applied to 43 technical-administrative servers, in the position of Executive Secretaries of the Federal University of Ceará. Data were tabulated using the Excel spreadsheet and presented through graphs and tables, using the descriptive statistical data analysis technique. After analyzing the data, the results show that the professionals of the Executive Secretariat continuously use the application software they know, the application software that professionals do not use is caused by the professional's lack of knowledge of the existence of the systems.

Keywords: Executive Secretariat. Information Technology. Applications.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	–	Visão Geral do <i>Software</i>	17
Gráfico 1	–	Sexo dos respondentes	33
Gráfico 2	–	Faixa etária dos respondentes	34
Gráfico 3	–	Lotação por <i>campus</i>	35
Gráfico 4	–	Frequência de utilização de lembretes	37
Gráfico 5	–	Frequência de utilização de agenda	38
Gráfico 6	–	Frequência de utilização de organizador de tarefa	39
Gráfico 7	–	Frequência de utilização de tradução instantânea	40
Gráfico 8	–	Frequência de utilização de organizador de viagens	42
Gráfico 9	–	Necessidade de aplicativos específicos para as atividades secretarias	44

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Classificação dos sistemas de suporte e sua funcionalidade	18
Quadro 2	–	O Secretariado e suas ferramentas de trabalho	21
Quadro 3	–	Classificação e informações dos <i>softwares</i> aplicativos	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	–	Distribuição dos <i>softwares</i> aplicativos	28
Tabela 2	–	Lotação por setores	35
Tabela 3	–	Lembretes rápidos que conhecem e utilizam	36
Tabela 4	–	Agenda que conhecem e utilizam	37
Tabela 5	–	Organizador de tarefas que conhecem e utilizam	38
Tabela 6	–	Tradução instantânea que conhecem e utilizam	40
Tabela 7	–	Organizador de viagens que conhecem e utilizam	41
Tabela 8	–	Motivos por não utilizar <i>softwares</i> aplicativos	42
Tabela 9	–	Visão pessoal dos respondentes sobre a existência e sugestão de criação de aplicativos	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	16
2.1	A importância da tecnologia de informação à gestão organizacional	16
2.2	O profissional de Secretariado e a tecnologia da informação e comunicação	20
3	METODOLOGIA	25
3.1	Delineamento da pesquisa	25
3.2	Universo e amostragem	25
3.3	Técnica e instrumento de coleta de dados	27
3.4	Análise de dados	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	31
4.1	<i>Softwares aplicativos</i>	31
4.2	Perfil dos respondentes e o conhecimento e uso dos <i>softwares</i> aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo	33
4.2.1	<i>Perfil dos respondentes</i>	33
4.2.2	<i>Conhecimento e uso dos softwares aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo</i>	36
4.3	Necessidades de <i>softwares</i> aplicativos na área	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	50

1 INTRODUÇÃO

O uso das Tecnologias de Informação está em todos os lugares, seja ao realizar uma compra no cartão, digitar/arquivar documentos, simulações de mercado ou aprender outras línguas. O mundo atual está marcado pelos avanços na informática, pelas transformações tecnológicas e científicas, isto reflete nos tipos de atividades propostas e exercidas tanto na aprendizagem do estudante, como do profissional de qualquer área. Segundo Araújo e Silva (2018), a Tecnologia da Informação é vista na contemporaneidade como um fator determinante na busca do sucesso empresarial e “[...] estão cada vez mais presentes na vida das pessoas e não são mais exclusividades das organizações” (OLIVEIRA, 2018, p. 15).

Com o secretário executivo não é diferente, assim como a tecnologia e devido a ela a profissão de Secretariado Executivo tem passado por modificações significativas do seu campo de atuação. De acordo com Mattos (2000 *apud* LIMA, SOARES, 2014, p. 140), o secretário executivo tem conquistado mais responsabilidades nas organizações devido ao seu dinamismo, iniciativa, assessoria qualificada e adequação às necessidades, entre outros fatores.

Oliveira (2018), comenta que os profissionais precisam estar atentos às mudanças tecnológicas. Dessa forma elas ajudam na troca de informações e melhoramento dos secretários em suas atividades. O autor ainda explica que:

Constantemente surgem novas tecnologias que facilitam o acesso e a transmissão de informações, que se propagam com rapidez, levando empresas a utilizá-las como ferramentas para otimizar seus processos de trabalho, a fim de se destacar estrategicamente em relação à concorrência e, também, diminuir suas despesas com manutenção (OLIVEIRA, 2018, p. 12).

Deixando claro que o profissional de Secretariado Executivo, ao utilizar de forma correta os recursos da tecnologia da informação, realiza de forma mais adequada o seu trabalho e ajuda a organização.

A partir dessas reflexões, a pesquisa visa responder a seguinte questão: Qual a influência de *softwares* aplicativos nas atividades laborais dos secretários executivos atuantes na Universidade Federal do Ceará (UFC)?

Considerando que o profissional de Secretariado Executivo utiliza sistemas aplicativos, em seu cotidiano. Assim, o trabalho tem como objetivo geral investigar a utilização de *softwares* aplicativos na atuação de secretários executivos pertencentes ao quadro funcional da Universidade Federal do Ceará. E como objetivos específicos:

- a) Identificar *softwares* aplicativos que podem contribuir para a atuação secretarial.
- b) Conhecer quais e a forma de utilização dos *softwares* aplicativos são utilizados por secretários executivos atuantes na UFC.
- c) Verificar as necessidades de aplicativos específicos para o desenvolvimento de atividades secretariais.

O estudo justifica-se pela necessidade de os atuais e futuros profissionais da área trabalharem em organizações que têm a tecnologia da informação envolvida em todas as atividades, quando não, em grande parte delas (Lima e Soares, 2014).

Ao se investigar a utilização de aplicativos e sistemas no dia a dia profissional em Secretariado, pode-se identificar as necessidades da área em termos de desenvolvimento dos mesmos, ajudando os profissionais a serem mais produtivos e adequados para o mercado, quanto na obtenção do conhecimento, bem como podem ser ocasionados o não uso das tecnologias de informação pela falta de conhecimento dos mesmos ou de sua existência.

Outro motivo, é que mesmo não sendo tão nova no universo acadêmico, ainda há escassez de material literário que aborde este tema. Constatou-se que no repositório da Universidade Federal do Ceará, a identificação de cinco exemplares de trabalhos acerca da temática proposta, quando pesquisado de forma ampla a partir das palavras-chaves: Secretariado Executivo, Tecnologia de Informação, Secretariado, Tecnologia da Informação e Comunicação e Sistema de Informação.

Dois dos estudos localizados, Araújo (2002) e Rodrigues (2005), apresentaram as mudanças e transições que os profissionais de Secretariado sofreram com a chegada das tecnologias da informação no ambiente do trabalho. Já os trabalhos de Dias (2013), Viana (2016) e Oliveira (2018), focaram nos equipamentos (*hardwares*) e no uso do pacote *Office*, *internet* e *intranet*, e como esses eram utilizados pelos profissionais. O último teve como universo da pesquisa os graduandos do curso de Secretariado Executivo, os demais autores optaram por utilizar profissionais que exercessem as atividades secretariais, não sendo relevante a formação específica. Todos relataram a alegação dos profissionais devido à falta de capacitação tecnológica.

Foi realizado, também, um levantamento no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), constatou-se que oito trabalhos, publicados entre os anos de 2013 a 2017, relacionados ao assunto entre os quais dois abordavam a temática da Tecnologia de Informação como disciplinas nos cursos de Secretariado Executivo, e os demais sobre o uso das tecnologias na profissão de Secretariado.

Desse modo, ressalta-se a relevância deste estudo que tem como finalidade possibilitar o aumento de material para área e buscar aplicabilidade para o desenvolvimento de tecnologias necessárias.

Este trabalho está dividido em cinco partes. A primeira é a introdução, onde é apresentado o contexto do tema, a problematização do estudo, o objetivo geral e os objetivos específicos e a justificativa da pesquisa.

Na segunda encontra-se o referencial teórico, onde destaca e explica a importância da tecnologia da informação e como a está sendo inserida no dia a dia do profissional de secretariado.

A terceira apresenta a metodologia empregada no estudo, que foi desenvolvida através da abordagem quantitativa, tendo como universo os técnicos-administrativos em Secretariado Executivo da UFC. Explicando a coleta de dados, a partir da observação indireta e aplicação de questionário. E após, foi realizado a análise descritiva.

Na quarta parte, encontram-se os resultados da pesquisa, com as análises extraídas das informações obtidas. E por fim, na quinta parte apresentam-se as considerações finais do trabalho. Seguido das referências, as quais basearam o estudo, e o apêndice, onde está o questionário aplicado na pesquisa.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Kossoski, Seliger e Santos (2017), afirmam que cada vez mais a sociedade depende da área da Tecnologia de Informação para praticamente todas as suas necessidades. Tanto em organizações privadas ou governamentais como toda diversidade de serviços são controlados por sistemas computacionais. Seja comércio de bens e serviços, indústrias, os sistemas financeiros, escritórios em geral, entre outros ramos da sociedade contemporânea.

A atualidade é marcada pelos avanços e transformações tecnológicas e científicas, refletindo nos tipos de atividades propostas e exercidas pelos profissionais de qualquer área, incluindo-se o secretário executivo. Este capítulo aborda o conceito e a importância da tecnologia da informação na forma de gestão das organizações e destaca como o profissional de Secretariado Executivo tem utilizado esses avanços tecnológicos em suas atividades do dia a dia.

2.1 A importância da Tecnologia da Informação para a gestão organizacional

A Tecnologia da Informação passou a ser vista, mais intensamente nas últimas décadas, como um aspecto fundamental no âmbito das organizações, por estar o mercado cada vez mais instável e competitivo (LIMA; SOARES, 2014). A cada dia as tecnologias computacionais estão mudando as organizações e o conteúdo de trabalho, a forma como elas operam, e modificando o aprendizado e dos períodos de reestruturação das mesmas. Segundo Rezende (2005, p. 32) a tecnologia da informação é o uso “recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados e geração de informação”.

Na atualidade é isso que as organizações fazem, para se tornarem competitivas e agregarem valor no mercado em que se encontram. Isso acontece porque o acervo tecnológico e informacional otimiza os processos e gerenciam o domínio de dados estratégicos gerando vantagem competitiva frente aos concorrentes, além de servir como instrumento básico para o aumento de sua produtividade (REZENDE; ABREU, 2008).

A tecnologia da informação é formada por dois principais elementos básicos (REZENDE; ABREU, 2008):

- a) *Hardware*: dispositivos e periféricos do computador, que permitem a entrada, processamento, armazenamento e saída de dados;

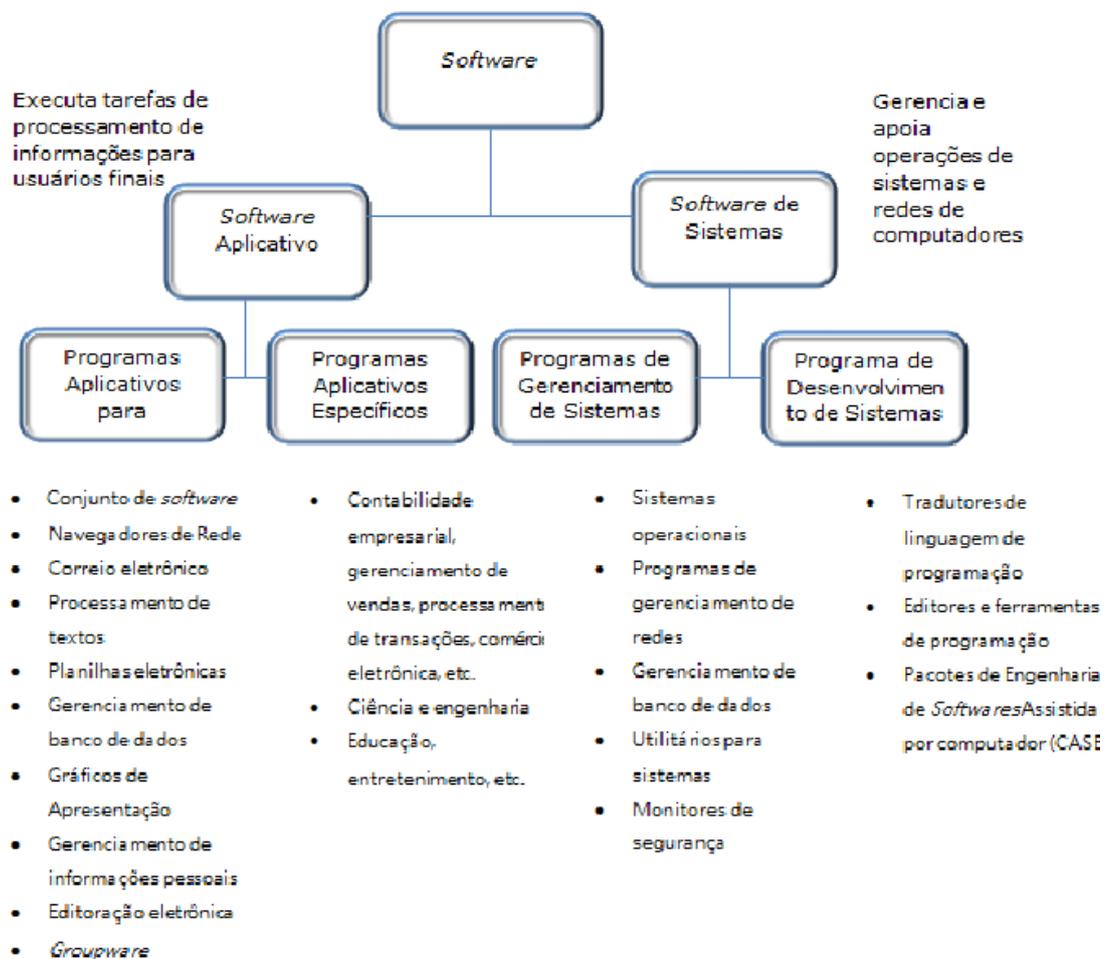
b) *Software*: É a parte lógica do computador e que tem como função enviar instruções para o *hardware*.

Viana (2016) complementa que:

Hardware consiste na tecnologia para processamento, armazenamento, entrada e saída de dados. *Software* abrange dois tipos, o *software* de sistema que administram as atividades e recursos do computador e o *software* aplicativo que submetem a máquina a uma determinada tarefa solicitada pelo *peopeware*.

O'Brien *et. al.* (2003) considera que os *softwares* que a organização utiliza depende de quais tarefas específicas ela deseja executar. Conforme a Figura 1:

Figura 1- Visão Geral do *Software*



Fonte: Viana (2016, p. 21).

De acordo com a Figura 1 de Viana (2016), os *softwares* aplicativos são programas desenvolvidos para realizarem tarefas e funções específicas, que podem ter aplicações gerais ou específicas, como os das redes sociais, *instagram*, os de serviços de *e-mail*, lojas

específicas ou *sites*, que podem ser utilizados nos *smartphones* ou nos computadores. Muitos tentam diferenciar o *software* aplicativo dos aplicativos - chamado comumente de APP-, mas eles são a mesma coisa, a diferença é que o último citado teoricamente mais simples e menos complexo de utilizar (SANTOS, 2010).

Percebe-se por meio da Figura 1 que em praticamente todos os setores das instituições há o manuseio de *softwares*, tornando as atividades mais complexas, fáceis de executar (REZENDE; ABREU, 2008). Todos esses elementos compõem o sistema de informações, que é definido como:

[...] equipamentos e softwares que coletam e transmitem dados, retroalimenta as informações que avalia os processos do sistema para que, então, se possa identificar se o sistema está cumprindo os objetivos para o qual foi designado, determinando as ações para cada situação gerada (LIMA; SOARES, 2014, p. 4).

Lima e Soares (2014), acrescentam que os sistemas de informação possuem um conjunto de determinadas características, que os distinguem e os identificam como modelos especializados na coleta, processamento e fornecimento de informações. Oliveira (2018), considera a importância dos sistemas de informações nas organizações “nos processos de transformação de dados em informações que são utilizadas nas tomadas de decisões da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa”.

De acordo com Turban, McLean e Wetherbe (2004), os tipos de sistemas mais utilizados no meio organizacional são os de suporte, pois auxiliam nas escolhas e no melhor gerenciamento das informações. Eles podem ser classificados em oito categorias, de acordo com suas funcionalidades: processamento de transação, informação gerencial, administração do conhecimento, apoio e decisões, informação empresarial, apoio a grupos, e especialista, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Classificação dos sistemas de suporte e sua funcionalidade

Categoria	Funções
Sistema de processamento de transação (SIT)	Realização de transações repetitivas e rotineiras (contas a pagar, controle de estoque etc.)
Sistema de informação gerencial (SIG)	Suporte às atividades de gestão empresarial (planejamento, organização e controle)
Sistema de administração do conhecimento (KMS)	Disponibilização de informações especializadas
Sistema de automação de escritório (SAE)	Aumento da produtividade dos usuários nas rotinas administrativas (edição de textos, planilhas eletrônicas etc.)
Sistema de apoio a decisões (SAD)	Apoio à solução de problemas semiestruturados

Sistema de informação empresarial (EIS)	Acesso a relatórios com indicadores de desempenho e análises de tendências
Sistema de apoio a grupos (GSS)	Suporte a realização de atividades e decisões coletivas
Sistema especialista (SE)	Soluções para problemas empresariais em áreas específicas

Fonte: Lima e Soares (2014, p.9).

Entender esses sistemas é crucial para as organizações sejam elas privadas ou públicas, pois qualquer organização não pode dispensar a tecnologia da informação como uma ferramenta voltada para o plano estratégico, na medida em que fornece dados destinados não só aos gestores, mas a todos os envolvidos na instituição, para subsidiá-los em suas tomadas de decisão, por mais simples que a atividade pareça.

De acordo com Lima e Soares (2014), as atividades exercidas pelos profissionais de Secretariado Executivo encaixam-se em três principais categorias: Sistema de Informação Gerencial (SIG); Sistema de Automação de Escritório (SAE); e, Sistema de Apoio a Decisões (SAD).

Segundo Oliveira (2012, p.50):

À medida que aumenta a complexidade interna na empresa e no ambiente que ela atua, o processo de decisão tende a tornar-se, também, mais complexo. Para atender a essa situação, o executivo necessita de sistemas de informação eficientes e eficazes, que processem o grande volume de dados gerados e produzam informações válidas.

De modo que a tecnologia da informação não é mais vista apenas como um requisito burocrático, mas como ferramenta administrativa dentro do plano estratégico da organização. Agregando valor de forma exponencial as instituições e seus colaboradores, de forma a tornar indispensáveis aos mesmos.

As tecnologias são essenciais para a gestão organizacional, pois ela permite que as tarefas sejam realizadas com maior eficiência e eficácia, permitindo a reconfiguração da organização (KOCH, 2013).

É importante ressaltar que os avanços tecnológicos não são os fins da organização, mas os meios usados para chegar aos objetivos de curto, médio e longo prazo. De acordo com Koch (2013) as tecnologias são ferramentas de apoio aos profissionais, pois se sentirão estimulados a buscar e socializar com esses recursos de forma a melhorar seu desempenho profissional.

Surge a necessidade de busca por profissionais qualificados, na área de tecnologia da informação, “dentro do contexto das atribuições da profissão, para que o profissional não

fique estagnado e mantenha o seu perfil atualizado, de acordo com o que a organização e o mercado demandam” (OLIVEIRA, 2018, p. 19). Laudon e Laudon (2004) colocam os secretários executivos na categoria de trabalhadores de dados. E que são diretamente influenciados ao uso sistemas informacionais, ao lidar constantemente com informações e meios relacionados com as decisões organizacionais, tornando de fácil percepção do elo entre essa área com o profissional (SANTOS, 2010), tema abordado no próximo subcapítulo.

2.2 O profissional de Secretariado Executivo e a Tecnologia da Informação

O primeiro registro que se tem da figura de um secretário executivo é a figura do escriba (NONATO JÚNIOR, 2009). Desde aquela época à atualidade, muitas mudanças aconteceram, desde o perfil do profissional, às suas atividades e as formas como são realizadas, até a regulamentação da profissão nos anos 80. Essas mudanças na profissão de Secretariado Executivo aconteceram entrelaçados aos avanços da tecnologia, Viana (2016, p. 32) afirma:

[...] a profissão de secretariado está presente em quase todas as organizações, fazendo com que o profissional esteja sempre atento aos avanços da tecnologia que facilitam o trabalho secretarial e faça o uso dessa TI de modo que possa colaborar com a melhoria e agilidade na execução das atividades secretariais.

Dias (2013) argumenta que enumerar tudo que um profissional de Secretariado Executivo executa no dia a dia de uma organização é quase impossível, pois ele sempre está aprendendo algo novo e colocando em prática, de forma que a lista de atividades executadas seria infinita. Mas pode-se citar algumas de suas atribuições, de acordo com a Lei nº 7.377/85 modificada posteriormente pela Lei nº 9.261/96 (BRASIL, 1985), em seu artigo 4º, que são elas:

I – Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II – assistência e assessoramento direto a executivos; III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V – Interpretação e sintetização de textos e documentos; VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII – registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX – orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X – conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985, n.p)

Entre as atribuições secretariais destacam-se: organizar e convocar reuniões; fazer as atas, ofícios, memorandos, relatórios; anotar recados; assessorar no planejamento das atividades da área; atender a visitantes; cobrar providência em nome da chefia; organizar tarefas; organizar arquivo e documentos; traduzir documentos diversos, dentre eles e-mails;

controlar estoque de material de escritório; controlar e coordenar agenda; organizar viagens, reservar hotéis e passagens (DIAS, 2013).

A forma como as atividades eram realizadas e os tipos de atividades executadas pelos secretários executivos variaram de acordo com a época. Em um breve retrospecto, no final do século XIX, no período do comércio americano, os secretários ganharam mais vislumbre, pois eram responsáveis pela organização das papeladas, tinha-se necessidade de mais organização de documentos, percepção aos detalhes do mesmo eram essenciais (SABINO; ROCHA, 2004). Logo em seguida, até de modo paralelo, veio a Revolução Industrial, “quando o impacto sociocultural e econômico se deu com a Revolução Industrial, o ponto de partida, a era da informação” (ADELINO; SILVA, 2012, p. 7). Nesse período aconteceu o “*bum*” das máquinas de escrever, tornando a principal ferramenta do profissional de secretariado.

Após a Segunda Guerra Mundial, os secretários se veem em uma nova fase da profissão, pois nessa época as ferramentas tecnológicas eclodiram no mundo das organizações, e gradativamente, foram ganhando mais e mais espaços, de tal forma que os profissionais em geral, incluindo o de secretariado, necessitavam estar mais capacitados, de forma a desempenhar novas funções. “Assim, chega-se ao século XXI sob o impacto da revolução dos meios de comunicação e das tecnologias da informação” (ADELINO; SILVA, 2012, p. 8).

O secretário sempre utilizou recursos para desenvolver seu trabalho, tornando-se mais ágil e eficaz, de modo que continuamente é visto como profissional multifuncional (NONATO JÚNIOR, 2009). Assim como o último autor citado, outros como Azevedo e Costa (2000), Santos (2010), Adelino e Silva (2012), Dias (2013), Lima e Soares (2014), Oliveira (2018) e tantos outros já citados neste, traçam um perfil da evolução do profissional de secretariado e suas ferramentas, descritos no Quadro 2.

Quadro 2 - O Secretariado e suas ferramentas de trabalho

Período	Ferramentas/Meios
Civilização Antiga	Tábuas de argila, hieróglifos, papiro e pergaminhos,
Século XII	Papel
1870	Telefone, máquina de escrever e papel carbono
1880	Mimeógrafo, caixa registradora e máquina de somar
1890	Máquina de estenografia

1900	Fitas de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas (primeiras versões)
1950	Transistores e xenografia
1960	Computadores com microchips
1970	Microcomputadores, transmissão de fac-símile e calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados e software para computadores
1990	Computadores pessoais, e-mail e internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz e assistentes virtuais
2010	Programas de mensagens instantâneas, multimídias, e-commerce, redes sociais, iphone, ipad, tablets e outros aparelhos tecnológicos sensíveis ao toque

Fonte: Adaptado de Nonato Júnior (2009, p.91).

Nota-se que, assim como a tecnologia evoluiu, a profissão do Secretário Executivo também o fez, haja vista que esta categoria de profissionais passou por mudanças bastante significativas em seu perfil de atuação (LIMA; SOARES, 2014). Devido ao dinamismo desse profissional, a categoria vem ganhando maior espaço nas organizações. Para tanto, o profissional de Secretariado Executivo dispõe de instrumentos que contribuem para que seu trabalho seja realizado de modo mais otimizado, entre os quais os mais avançados recursos da tecnologia da informação (AZEVEDO; COSTA, 2000).

Lee Mo e Clovis (2004 *apud* DIAS, 2013, p.19) comentam que:

A rápida evolução tecnológica também causa mudanças grandes na educação dos empregados da empresa. Ela obriga muitos profissionais a continuar a estudar e aprender sempre sob o risco de se tornarem obsoletos e serem alijados do mercado de trabalho.

Ressalta-se que colaborar saber manusear adequadamente um determinado *hardware* ou um *software*, não garante que o mesmo saberá manejar outros sendo novos ou não, colocando o profissional em um eterno aprendizado e não ficando estagnado. No mercado atual, a competência profissional está intimamente ligada à capacidade de atuação no novo mercado digital, pois as organizações não sobrevivem mais sem as Tecnologias da Informação (SABINO; ROCHA, 2004). O profissional de Secretariado Executivo não poderia ficar de fora desta tendência estratégica, mas não implica dizer que os secretários executivos devam se tornar tão competentes nesta área quanto profissionais da Tecnologia da Informação, porém devem conhecer sobre os serviços disponíveis, como funcionam e como devem ser utilizados, a fim de evitar o mau uso destes, gerando valor para a organização e para categoria profissional (SANTOS, 2010).

Estudos como os de Oliveira (2018), Araújo e Silva (2018), Kossoski *et al.* (2017), Viana(2016), Lima e Soares (2014) Dias (2013), Santos (2010), têm mostrado que cada vez mais os secretários executivos utilizam meios tecnológicos, principalmente aqueles relacionados a *softwares* com finalidades gerais, como os pacotes *Office* ou *Libre Office*, navegadores de rede, intranet e outros.

Lima e Soares (2014) observaram que havia uma pequena taxa de utilização dos *softwares* com finalidade específicas, aqueles ligados à atividades operacionais próprias de cada organização, concluindo que os profissionais utilizavam os recursos tecnológicos disponibilizados de forma desproporcional, concentrando-se na utilização de sistemas de processamento de textos e comunicação eletrônica, desperdiçando o potencial de ferramentas para gerenciamento de bancos de dados e gestão de projetos.

Outras pesquisas como os de Dias (2013), Viana (2016) e Oliveira (2018), além dos *softwares* gerais, focaram nos equipamentos (*hardwares*) e como esses eram utilizados pelos profissionais, encontrando que muitos não utilizam os recursos tecnológicos em sua capacidade plena por falta de capacitação.

Araújo e Silva (2018) em sua pesquisa concluíram que o profissional de secretariado deve estar atento às grandes inovações tecnológicas, que o mesmo deve se adequar e reciclar seu conhecimento de forma contínua, com o intuito em atender as demandas do mercado que está a cada dia mais ávido por novas tecnologias. De forma semelhante, Kossoski *et al.* (2017) chega ao resultado que os profissionais secretarias que se destacam na área são aqueles que dominam as tecnologias da informação.

Santos (2010) aprofundou a pesquisa de forma a explorar a importância e uso dos *smartphones* pelos Secretários Executivos nas atividades laborais. Como resultado encontrou

que em sua maioria utilizavam para acessar *e-mails* e mandar SMS (*Short Message Service*), não usufruindo de todo potencial existente no aparelho telefônico, em relação a aplicativos e *softwares*.

O Secretariado Executivo ao longo dos tempos se adapta à medida que os recursos tecnológicos avançam. E o mesmo deve ser capaz de identificar as tecnologias necessárias de acordo com as características da organização e da execução de seu trabalho, assim atendendo melhor aos seus propósitos, otimizando tempo e elevando o fator competitividade.

Viana (2016) afirma que o suporte da tecnologia de informação tem impulsionado a profissão do secretário executivo em suas atividades, fazendo toda diferença no seu potencial competitivo. Mas “é de suma importância que o secretário se mantenha atualizado de modo que possa dominar os equipamentos tecnológicos, programas e sistemas frequentemente utilizados nas empresas” (DIAS, 2013, p.32).

E assim, como a tecnologia está em constante evolução, o secretário executivo também precisa buscar atualizar-se de forma contínua para que possa dominar os recursos tecnológicos. Deixando claro que não importa o quanto o profissional esteja capacitado, sempre é necessário se atualizar, para que utilize as ferramentas tecnológicas disponíveis na execução de suas atividades de forma mais eficiente. O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos da pesquisa.

3 METODOLOGIA

A metodologia pode ser entendida como um roteiro, passos pré-estabelecidos para se chegar ao objetivo (REZENDE; ABREU, 2008, p. 9). O mesmo autor afirma que qualquer projeto ou pesquisa devem ser elaborados com uma metodologia adequada, maleável, viável e dinâmica. Assim, a realização de um estudo deve ser empregado um conjunto de técnicas e instrumentos necessários para sua realização, seguindo procedimento próprios e característicos.

Dessa forma, este capítulo do trabalho detalha como essa pesquisa foi desenvolvida, dividindo-o em quatro partes, sendo cada uma detalhada a seguir.

3.1 Delineamento da pesquisa

Neste trabalho foi realizado levantamento bibliográfico, pois houve a procura de material que tratasse do assunto pesquisado, tanto por meio físico quanto digital, sendo o processo inicial do estudo. Sendo essa fase de importância para o pesquisador, pois este deve buscar ideias relevantes para o seu trabalho e de fontes confiáveis (NASCIMENTO, 2017).

Segundo os objetivos traçados a pesquisa realizada é considerada do tipo descritiva, pois segundo Andrade (2009, p.114):

Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. (...) Uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática.

Quanto a natureza, a pesquisa é quantitativa, pois usa perguntas formais e opções de respostas predeterminadas em questionários administrados a grandes quantidades de respondentes e é relativamente mais confiável pois as amostras são muito maiores e todas as perguntas são feitas a todos os respondentes exatamente da mesma maneira (HAIR JR. *et al.*, 2010 *apud* DIAS, 2013, p.33). Sendo apropriada para medir opiniões, atitudes e preferências, incluindo os comportamentos dos respondentes, além de gerar medidas precisas e confiáveis que permitem a análise estatística (DIAS, 2013).

3.2 Universo e amostragem

O universo de pesquisa consiste em um conjunto de objetos ou indivíduos a serem analisados, que tenham pelo menos uma característica comum (NASCIMENTO, 2017).

Inicialmente, o universo foi composto por *softwares* aplicativos nas categorias: sistema de informação gerencial, sistema de automação de escritório e o sistema de automação de escritório (LIMA; SOARES, 2014). Para a delimitação da amostra foi feita uma busca nos seguintes sites especializados: “tecmundo.com.br”, “rockcontent.com”, “olhardigital.com.br” e outros. Para tanto a busca, foram utilizadas as seguintes palavras-chave: “Lembretes Rápidos”, “Agenda Organização”, “Organização Atividades”, “Tradução Instantânea” e “Organização de Viagens”. Para o estudo foram selecionados aqueles que eram considerados mais populares em termos de usuários e comuns aos *sites* verificados ou que possuísem versões disponíveis em mais de um sistema operacional. Dessa maneira, nessa fase da pesquisa, a amostra foi composta por 29 *softwares* aplicativos.

No segundo, momento, o universo pesquisado foi formado por servidores da universidade citada, a partir das seguintes condições:

- a) Ser técnico-administrativo com o cargo de secretário executivo da Universidade Federal do Ceará;
- b) Ser graduado em Secretariado Executivo;
- c) Ser servidor ativo;
- d) Acessibilidade.

Os critérios foram definidos com base no fato de que os técnicos-administrativos com o cargo de secretário executivo serem atuantes na área secretarial. De acordo com Massukado-nakatani (2011), caracteriza-se como amostra uma porção que pode ser analisada de modo que represente a qualidade do todo, ou seja, um subconjunto do universo. O mesmo autor classifica ainda a amostragem de acordo com o seu tamanho e tipo.

Quanto ao tamanho, o estudo realizado é considerado não-probabilístico, pois “o pesquisador faz a seleção dos elementos a que tem acesso, considerando acessibilidade ou conveniência” (MASSUKADO-NAKATANI, 2011, p. 90). Segundo Nascimento (2017), em relação ao tipo, a amostragem foi considerada por julgamento, pois surge da familiaridade decorrente do sujeito pesquisado e do pesquisador.

De acordo com os requisitos e com as informações obtidas com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) da Universidade Federal do Ceará, o universo foi composto por 61 (sessenta e um) sujeitos, distribuídos pelos diferentes *campus* da universidade. Para a delimitação da amostra, foi realizado um levantamento com a PROGEP, para obter a informação do quantitativo de servidores técnico-administrativos ativos com cargo de Secretário Executivo, existem na instituição.

A amostra foi composta de 43 secretários executivos da UFC. A fórmula utilizada para calcular o tamanho da amostra, em relação ao número de participantes necessários, foi a de Nascimento (2017, p. 125), mostrada a seguir:

$$n = (N * p * q) / ((N - 1) * D + p * q), \text{ e } q = 1 - p$$

Onde:

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população;

p = porcentagem da população que apresenta a característica da população;

q = porcentagem da população que não apresenta a característica da população pesquisada;

d = nível de confiança, expresso em desvio padrão;

$D = B^2/4$ e B é o limite de erro de estimação, dado por $B = 2 * \sqrt{(\alpha^2 p)}$

Na equação, foi atribuído à p o valor de 0,90, representando o percentual de pessoas que apresentam todos os requisitos citados anteriormente para participar da pesquisa.

Dados:

B = 0,05; p = 0,90; q = 0,1; e N = 61.

A seguir na aplicação da fórmula:

$$n = (61 * 0,90 * 0,1) / (60 * 0,000625 + 0,9 * 0,1)$$

$$n = 5,49 / 0,1275$$

$$n = 43$$

Desse modo, foi aplicado erro amostral de 5% e nível de confiança de 90%. Resultando na necessidade da quantidade amostral de 43 (quarenta e três) participantes, dos 61 que apresentavam o perfil indicado.

3.3 Técnica e instrumento de coleta de dados

A pesquisa aconteceu em duas etapas, a primeira foi a realização do levantamento dos principais *softwares* aplicativos, que se enquadram nas três principais categorias (sistema de informação gerencial, sistema de automação de escritório e o sistema de automação de escritório) das classificações dos sistemas de informação descritos por Lima e Soares (2014), relacionando-os com as principais atividades realizadas pelos secretários executivos, dispostas na Lei de Regulamentação da Profissão, Lei 7377, de 30/09/85 e suas alterações e com base nas pesquisas bibliográficas realizadas.

Esta etapa foi realizada pela observação indireta, na qual a obtenção dos dados foi feita indiretamente, através da análise documental seja em formato físico ou eletrônico (MARCONI; LAKATOS, 2010). No caso desta investigação, os *softwares* aplicativos das áreas citadas foram pesquisados em *sites* especializados. O levantamento foi feito a partir da utilização de palavras-chaves pesquisadas nas páginas da *internet*, visando possibilitar a seleção dos *softwares* aplicativos. A seguir a Tabela 1, contendo as informações citadas anteriormente.

Tabela 1 - Distribuição dos *softwares* aplicativos encontrados

Palavras-chaves pesquisadas	Sites especializados				Selecionados
	www.tecmundo.com.br	rockcontent.com	olhardigital.com.br	outros	
Lembretes Rápidos	10	6	10	10	4
Agenda Organização	12	10	5	10	6
Organização Atividades	10	5	7	10	4
Tradução Instantânea	15	10	12	15	8
Organização de viagens	10	8	12	10	7
TOTAL					29

Fonte: Elaborado pela autora.

Diante das informações apresentadas na Tabela 1, nota-se que existe uma variedade de *softwares* aplicativos disponíveis no mercado. Ressalta-se que alguns dos sistemas numerados aparecerem em mais de um *site*, de maneira a mostrar sua popularidade e desempenho entre os usuários. Dessa forma, a quantidade dos sistemas que seriam analisados deu-se de forma proporcional, quanto mais diversificados os recursos maior seria a quantidade de *softwares* aplicativos escolhidos.

A segunda etapa foi realizada, por meio da aplicação de um questionário (APÊNDICE A), constituído por uma série ordenada de perguntas, na qual a pesquisadora não esteve presente na aplicação do mesmo, conforme orientações de Marconi e Lakatos (2010). Oliveira (2018) afirma que o questionário pode ser classificado de acordo com a formulação das perguntas. O questionário aplicado nesta pesquisa foi do tipo misto, pois apresentou a formulação de perguntas fechadas e abertas.

O questionário foi dividido em duas partes, a primeira buscou investigar o perfil do participante, como o sexo, a faixa etária na qual o respondente se encontrava, sendo um fator

relevante a pesquisa. Pois a idade influencia no modo de utilização das ferramentas tecnológicas, que foi de acordo com a classificação das gerações da era da informática, da Geração Z à Geração Silenciosa (O'BRIEN; 2003), além do seu local de trabalho.

A segunda parte do questionário foi direcionada a saber os conhecimentos dos participantes sobre os *softwares* aplicativos existentes para determinadas atividades, o uso dos mesmos e suas respectivas frequências, além de saber a opinião dos respondentes sobre a necessidade de *softwares* aplicativos para as atividades secretarias.

As perguntas comportamentais relacionadas ao conhecimento e uso de *softwares* aplicativos específicos foram separadas em cinco grupos, a saber: lembretes rápidos, agenda, organização de tarefas ou atividades, traduções instantâneas e organizador de viagens.

O questionário foi composto por 23 questões distribuídas da seguinte forma: duas questões subjetivas e 22 perguntas objetivas, com quatro de resposta única e as demais de múltipla escolha.

O questionário foi aplicado de duas formas: a primeira por meio de uma plataforma *on-line*, enviada para os e-mails dos participantes, pelo *Google Forms*¹, ferramenta de produção de formulário da empresa *Google*. A outra forma aplicada foi pelo meio físico, devido ao índice de respostas necessários pelo primeiro meio não atingiu a quantidade requerida para desenvolvimento da pesquisa, de modo a atingir a quantidade necessária para a amostra. Para não ocorrer problemas com a duplicidade de respondentes, foi o que aos mesmo os endereços de *e-mail* e o local de trabalho para facilitar no momento da aplicação dos questionários impressos.

3.4 Análise de dados

As questões foram analisadas de forma quantitativa, sendo usadas medidas estatísticas descritivas e ilustrações gráficas dos dados. Segundo Hair Jr. *et al.* (2010 *apud* DIAS, 2013, p.36) “as estatísticas descritivas são usadas para resumir e descrever os dados obtidos de uma amostra de respondentes”. Dias (2013) complementa o autor anterior quando afirma que o tratamento estatístico é a análise mais adequada dos resultados obtidos pelos questionários de pesquisas quantitativas.

Conforme Marconi e Lakatos (2010, p.168):

¹ Ferramenta de criação de formulários para pesquisa do site Google. Endereço: <<https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>>

Na análise, o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, a fim de conseguir respostas às suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. Estas são comprovadas ou refutadas, mediante a análise.

Neste estudo foi utilizado o método de distribuição de frequência que “permite a construção de gráficos unidimensionais utilizados para a caracterização da amostra, que permite a caracterização do perfil social e profissional dos respondentes” (LIMA; SOARES, 2014, p. 11), e ajuda a determinar o grau de conhecimento dos respondentes e comparar as informações entre si.

Quanto a organização dos dados, foi realizada por meio da planilha em *Excel*, exibindo-os em tabelas e gráficos para melhor compreensão dos dados, além de aplicarem o conceito da estatística descritiva (OLIVEIRA, 2018). No capítulo a seguir encontram-se a apresentação dos dados e análise dos resultados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo expõe a análise dos resultados, apresentados em gráficos e tabelas interpretados à luz da teoria estudada.

Para melhor compreensão, este capítulo está dividido em quatro partes, a primeira corresponde aos resultados encontrados na pesquisa dos *softwares* aplicativos existentes para as atividades comumente secretarias, baseadas na lei de regulamentação da profissão de Secretariado Executivo.

A segunda parte apresenta a análise do perfil dos respondentes e aborda o conhecimento e o uso dos *softwares* aplicativos em suas atividades. E por último, apresenta a visão dos respondentes sobre as necessidades de *softwares* aplicativos na área.

4.1 *Softwares* aplicativos

Inicialmente, buscou-se identificar *softwares* aplicativos que podem contribuir para a atuação secretarial. O Quadro 3 apresenta os itens selecionados para análise nesta pesquisa, com suas respectivas classificações e os sistemas que está disponível e o tipo de versão.

Quadro 3 - Classificação e informações dos *softwares* aplicativos

Classificação	<i>Softwares</i> aplicativos	Sistemas	Versão
Lembretes rápidos	Audio Memos Free	iOS e Android	Gratuita e paga
	Evernote	Windows, Mac, Linux, iOS, Android e Windows Phone	Gratuita e paga
	Google Keep	Android, iOS e Web	Gratuito
	OneNote	Windows, MacOS, Android, iOS, Windows Phone	Gratuito
Viagens	Tripit	Android, iOS, Windows Phone e BlackBerry	Gratuito
	mTrip	Android e iOS	Gratuita e paga
	Wifi Magic	Android, iOS e Windows Phone	Gratuita
	Trips	Android e iOS	Gratuita
	Tripshare	iOS	Gratuita

Agenda	TripAdvisor	iOS, Android, Windows Phone, Windows 8.1, Nokia	Gratuita
	Kayak	Android e iOS	Gratuita
	Google Agenda	Android, iOS e Web	Gratuita, necessita conta gmail
	Outlook Calendar	Web	Gratuita, necessita conta outlook
	Sunrise Calendar	Android e iOS e versão na Web	Gratuita
	iCloud Calendar	Web	Gratuita
	Cal	Android e iOS	Gratuita
	WAVE Calendar	Android, iOS e Apple Watch	Gratuita
Organizador de tarefas	Trello	Android, iOS e Klinder Fire e extensões Web	Gratuito e paga
	Asana	Web	Paga
	Freedcamp	Web	Gratuita
	Wunderlist	Android, Windows, Mac e iOS	Gratuita e paga
Tradutor	Google Tradutor	Android, iOS e Windows Phone e Web	Gratuita
	Skype Translator	Programa para Windows	Gratuita
	Tradutor 10 beta	Windows phone	Gratuita
	iTranslate Voz	Android e iOS	Gratuita
	Travel Translator	iOS	Gratuita
	Tradutor – Recommended Translator	Android	Gratuita
	Speechlogger	Web	Gratuita
	Yandex Translate	Android e iOS	Gratuita

Fonte: Elaborado pela autora.

Santos (2010) afirma que saber quais aplicativos ou sistemas utilizar aumentam a produtividade e a eficiência da organização, comenta ainda que existem tanto os gratuitos quanto os pagos que podem ser utilizados pelos profissionais de Secretariado, assim como de outras áreas. Porém, deve-se saber escolher qual aplicativo utilizar, pois depende muito da tarefa a ser realizada e como classificá-lo., como citado no capítulo anterior.

Para Adelino e Silva (2012) o impacto do uso de sistemas aplicativos pode ser sentido na atualidade em qualquer organização, independente do porte, se pública ou privada, ou do ramo de atuação em que ela esteja inserida. Com isso, levando em consideração todos os critérios expostos e explicados na metodologia foi possível selecionar um total de vinte e nove *softwares* aplicativos distribuídos em cinco classificações de atividades comuns aos secretários executivos e considerados de grande importância para o dia a dia dos profissionais, bem como é comprovada com maior a necessidade de utilização das tecnologias de informação, corroborando nas pesquisas de Lima e Soares (2014).

Diante das teorias abordadas e do Quadro 3, nota-se que os itens selecionados, em sua maioria, possuem versões gratuitas, o que ajuda ao profissional a ter cada vez mais acesso aos recursos, pois ele ou a organização não necessitam dispor de recursos financeiros para utilizá-los. Eles não estão só disponíveis para *smartphones* mas também para computadores e outros recursos. Dessa forma, não há desculpas de custos ou recursos limitados para os profissionais não usarem a tecnologia disponível para auxiliar e melhorar o seu trabalho.

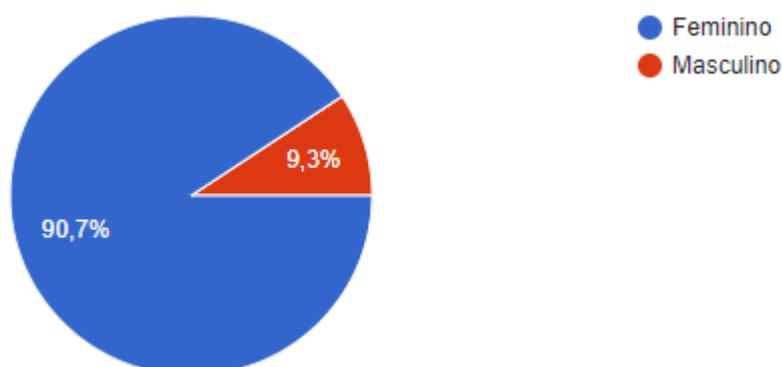
4.2 Perfil dos respondentes e o conhecimento e uso dos *softwares* aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo

4.2.1 Perfil dos respondentes

A partir dos questionários aplicados, apresenta-se o perfil dos respondentes. São abordados fatores relacionados ao sexo, idade, *campus* em que atuam e setor de lotação. Dessa forma, obtiveram-se os seguintes resultados.

O Gráfico 1 apresenta o percentual por sexo dos participantes.

Gráfico 1 - Sexo dos respondentes

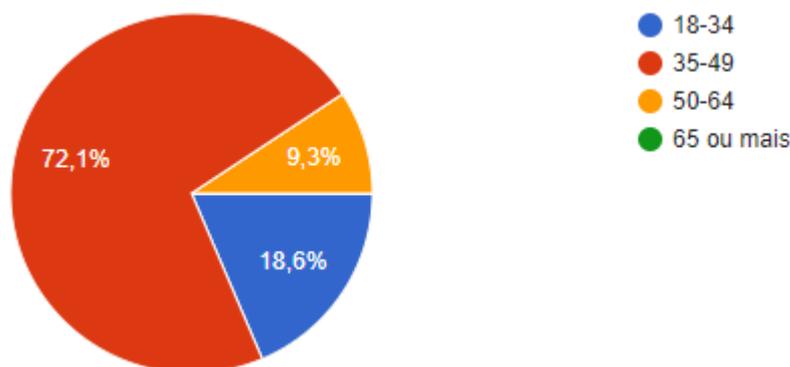


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De um total de 43 indivíduos, pode-se verificar, conforme o Gráfico 1, que as mulheres representam a maioria do total da amostra pesquisada. Como afirmado por Nonato Júnior (2009) a representatividade do sexo feminino na profissão de Secretariado Executivo é um fato presente na maioria das organizações, inclusive na Universidade Federal do Ceará. Apesar disso, a presença de profissionais do sexo masculino na profissão, mesmo que em menor percentual, confirma que, “mesmo com o elevado índice de mulheres, é observado que atuar na profissão de secretário executivo também é atraente para os homens” (OLIVEIRA, 2018, p. 30).

A seguir, o Gráfico 2, indica a faixa etária dos respondentes.

Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Para Adelino e Silva (2012, p. 10), “a faixa etária não representa um empecilho à inserção ou permanência do profissional no mercado de trabalho”. Mas é um importante fator a ser analisado, pois a faixa etária em que se encontram traz implicações sobre o seu relacionamento com os avanços tecnológicos (O’BRIEN, 2003).

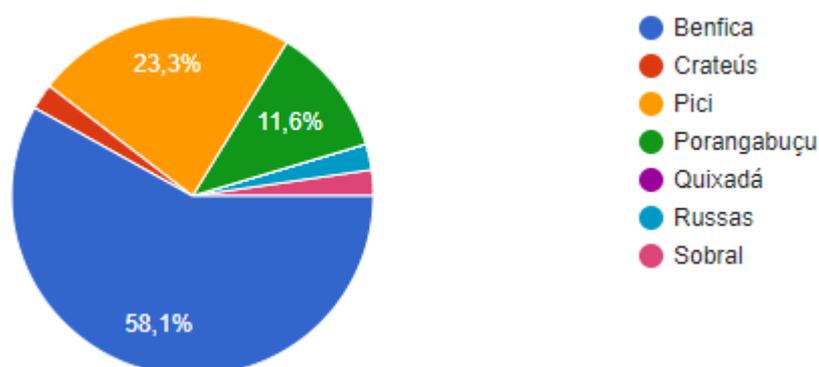
De acordo com o Gráfico 2, a maior porcentagem a maioria dos participantes encontram-se na geração Y, uma das características básica dessa geração é a utilização de tecnologia, tanto no uso do seu dia a dia quanto para auxiliar na tomada de decisões no trabalho (O’BRIEN, 2013). Apenas 8 indivíduos encontram-se na geração Z, é geração que nasceu conectada à internet, as chamadas nativas digitais, que utilizam menos papel possível para fazer suas atividades, e que fazem do *smartphone* uma extensão do trabalho (SANTOS, 2010). E apenas uma minoria pertence à geração X, as pessoas dessa geração estão acostumadas com os recursos tecnológicos da sua geração precursora, geralmente possuem certa resistência em relação a tudo que é novo (O’BRIEN, 2013), o que dificulta a inserção das tecnologias da informação no trabalho, já que a cada dia surgem mais novidades na área.

Dessa forma, nota-se que em sua maioria os servidores da Universidade Federal do Ceará são indivíduos com tendências a familiaridade com as tecnologias da informação no seu

dia a dia, pois as faixas etárias em que a maioria se encontra são aquelas acostumadas a usar os recursos tecnológicos, além de ter facilidade em manuseá-las.

O Gráfico 3 apresenta como estão lotados os respondentes por campus da universidade.

Gráfico 3 - Lotação por *campus*



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com o Gráfico 3, mais da metade dos participantes estão lotados no *campus* Benfica. Seguido pelo *campus* Pici e pelo *campus* Porangabuçu. Os de menores valores foram os *campus* Crateús, Russas e Sobral, todos com apenas 1 indivíduo. Não apresentando nenhum respondente do *campus* Quixadá.

A Tabela 2 expõe a lotação por setores dos respondentes.

Tabela 2 - Lotação por setores

Lotação	Quantidade	Porcentagem
Reitoria	14	32,6%
Pró-reitorias	10	23,3%
Direção de centros/faculdades	9	20,9%
Coordenação de Departamentos/cursos	8	18,6%
Outros	2	4,6%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Cruzando as informações da Tabela 2 e do gráfico 3, pode-se notar o que foi afirmado por Viana (2016) de que os secretários executivos são funcionários alocados junto aos diretores das organizações por mostrarem ser mais preparados a auxiliá-los. Justificando o alto índice de respondentes presentes no *campus* Benfica, pois é nele que estão localizados a reitoria da universidade e grande parte das pró-reitorias da mesma.

Interpreta-se que parte significativa dos secretários executivos da universidade estão lotados nos setores que possuem mais centralização de decisão, e que muitas delas dependem do auxílio do profissional citado. Dessa forma é de suma importância que os secretários executivos estejam aptos a tomar decisões assertivas da melhor forma possível e com mais agilidade.

4.2.2 Conhecimento e uso dos softwares aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo

Quanto ao conhecimento e uso dos *softwares* aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo, inicialmente, são apresentados os resultados da pesquisa em suas respectivas categorias (lembretes rápidos, agenda, organização de tarefas, tradução instantânea e organização de viagens).

a) Utilização de lembretes

Na categoria lembrete rápido a Tabela 3 e o Gráfico 4 mostram que o mais conhecido é o *Microsoft OneNote* e um dos mais utilizados, embora os indivíduos não apresentem uma utilização frequente. Seguido pelos *Google Keep* e o *Evernote*, com a mesma tendência na frequência de uso. Os outros meios citados na aplicação dos lembretes foram as notas adesivas e agendas físicas e o *Google Agenda*, ao apresentar uma frequência maior de uso diário pelos participantes. A Tabela 3, expõe quais os lembretes conhecidos e utilizados pelos respondentes.

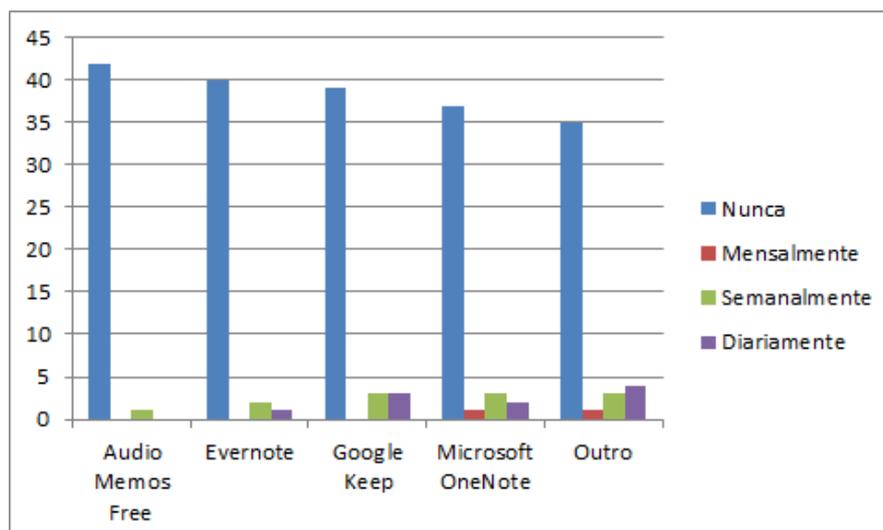
Tabela 3 - Lembretes rápidos que conhecem e utilizam

<i>Softwares</i> aplicativos	Conhecem		Utilizam	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Audio Memos Free	1	2,3	0	0,0
Evernote	17	39,5	5	11,6
Google Keep	15	34,9	8	18,6
Microsoft OneNote	19	44,2	8	18,6
Nenhum	13	30,2	22	51,2
Outro	-	-	4	9,3

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A seguir o Gráfico 4 apresenta a frequência nas quais os sistemas citados na Tabela 3 são utilizados.

Gráfico 4 - Frequência de utilização de lembretes



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

É importante notar que mais da metade dos respondentes não utiliza nenhum dos *softwares* aplicativos citados, embora a minoria não os conheçam. Ressalta-se que os outros quase 50% utilizam uma combinação dos sistemas citados, que cada um com sua periodicidade. Esse resultado confirma o pensamento de Santos (2010), de que dependendo de qual atividade se trata, o profissional por conveniência pessoal, pode ou não usar meios tecnológicos e quantos forem necessários para suprir sua necessidade.

Diante dos resultados, pode-se interpretar que os profissionais não costumam anotar lembretes ou recados, ou ainda que utilizam para tal atividade os blocos de anotações físicos, o que é mais provável de acontecer.

b) Agenda

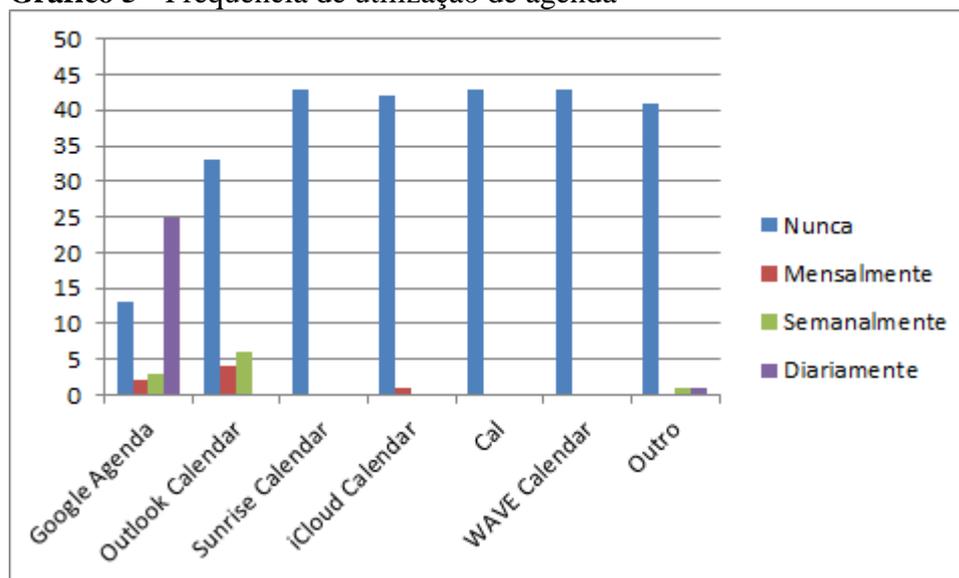
Em seguida, buscou-se averiguar quais *softwares* aplicativos relacionados a agenda os participantes conheciam e utilizavam, conforme a Tabela 4 a seguir.

Tabela 4 - Agenda que conhecem e utilizam

<i>Softwares aplicativos</i>	Conhecem		Utilizam	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Google Agenda	39	90,7	30	69,8
Outlook Calendar	25	58,1	9	20,9
Sunrise Calendar	3	7,0	0	0,0
iCloud Calendar	9	20,9	2	4,7
Cal	3	7,0	0	0,0
WAVE Calendar	0	0,0	0	0,0
Nenhum	1	2,3	9	20,9
Outro	-	-	2	4,7

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Gráfico 5 expõe a frequência de uso dos sistemas pelos respondentes.

Gráfico 5 - Frequência de utilização de agenda

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Na categoria agenda a Tabela 4 e o Gráfico 5 mostram que quase na totalidade os respondentes conhecem o *Google Agenda*, mas nem todos o utilizam, e desses, apenas 25 participantes o usam de forma diária. Dos 43 respondentes, apenas um não conhecia nenhum dos aplicativos ou sistemas citados. Na tabela 4 nota-se que duas outras formas são utilizadas como agenda, o *Samsung Note* e o pacote *Office*. De forma breve, o Gráfico 5 mostra que embora parte dos aplicativos dessa categoria sejam conhecidos os indivíduos usam apenas um com maior frequência e outros nunca, como é o caso do *Sunrise Calendar*, *iCloud Calendar*, *Cal* e *WAVE Calendar*.

c) Organizador de tarefa

Na categoria organizador de tarefas a Tabela 5 apresenta o conhecimento e utilização dos participantes sobre os sistemas.

Tabela 5 - Organizador de tarefas que conhecem e utilizam

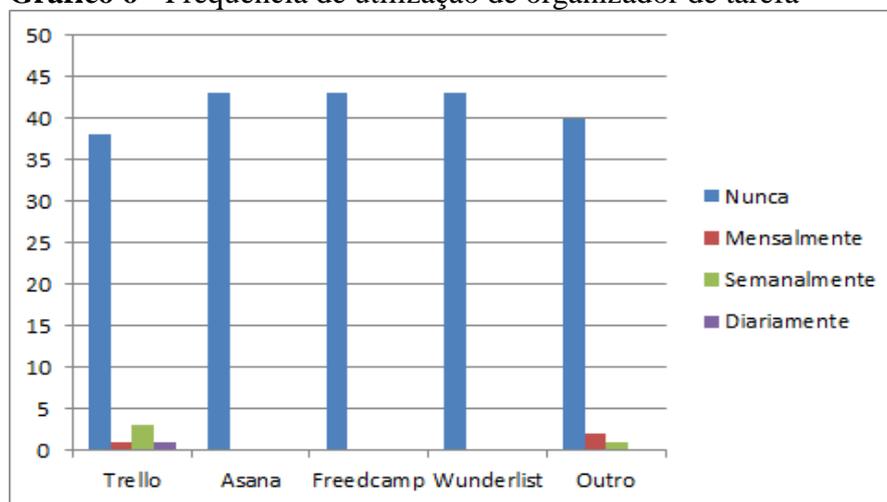
Softwares aplicativos	Conhecem		Utilizam	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Trello	12	27,9	5	11,6
Asana	3	7,0	0	0,0
Freedcamp	0	0,0	0	0,0
Wunderlist	0	0,0	0	0,0

Nenhum	31	72,1	31	72,1
Outro	-	-	7	16,3

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A seguir o Gráfico 6 que apresenta a frequência de uso dos sistemas por parte dos participantes.

Gráfico 6 - Frequência de utilização de organizador de tarefa



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O Gráfico 6 e a Tabela 5 exibem que em sua maioria os respondentes não conheciam nenhum dos sistemas citados e que o mesmo percentual não emprega nenhum *software* aplicativos no desenvolvimento das atividades. Nota-se que o mais conhecido e utilizado pelos participantes é o *Trello*. Dentre os participantes, 7 citaram que utilizavam outros sistemas, e todos comentaram usar o *Google Agenda* para organizar atividade.

Analisando de forma individual percebeu-se que os respondentes que utilizam o *Trello* estavam lotados na reitoria e na pró-reitoria de gestão de pessoas da universidade, sendo utilizado de forma constante por apenas 4 indivíduos e mensalmente por 1.

Dias (2013) comenta que quando atividades não são comumente exercidas pelos secretários executivos, isso influencia, no desconhecimento por parte dos profissionais e sua não utilização.

Desse modo, percebe-se que os profissionais de secretariado, em sua grande maioria não estão envolvidos com atividades que requerem o gerenciamento de atividades ou tarefas, ou apresentam grau de complexidade ínfimo que necessitem controlar. De forma que não precisam utilizar qualquer ferramenta que os ajude em tal ação.

d) Tradução instantânea

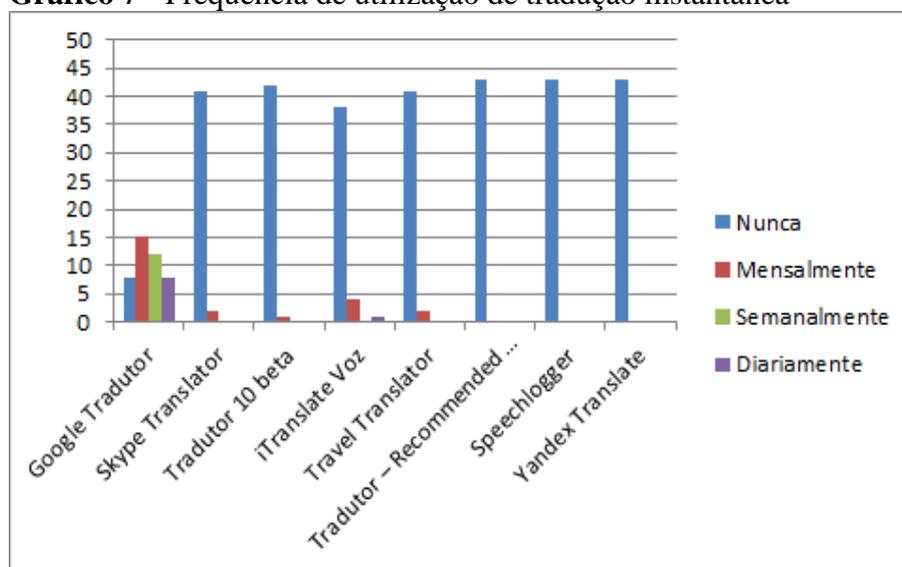
Na categoria tradução instantânea são apresentados a Tabela 6, expondo os sistemas que os participantes conhecem e utilizam e o Gráfico 7, relacionando a frequência de utilização dos mesmos pelos respondentes.

Tabela 6 - Tradução instantânea que conhecem e utilizam

<i>Softwares aplicativos</i>	Conhecem		Utilizam	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Google Tradutor	43	100,0	39	90,7
Skype Translator	10	23,3	2	4,7
Tradutor 10 beta	0	0,0	0	0,0
iTranslate Voz	8	18,6	4	9,3
Travel Translator	4	9,3	1	2,3
Tradutor – Recommended Translator	1	2,3	0	0,0
Speechlogger	0	0,0	0	0,0
Yandex Translate	1	2,3	0	0,0
Nenhum	0	0,0	4	9,3
Outro	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 7 - Frequência de utilização de tradução instantânea



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Observa-se por meio da Tabela 6 e do Gráfico 7 expõem que o mais conhecido e utilizado é o *Google Tradutor*, todos os respondentes conhecem e quase na totalidade o utilizam, variando entre diariamente a mensalmente, a última forma utilizada por 15 dos indivíduos, conforme mostra o Gráfico 7. Embora mais de 20% conheça o *Skype Translator* menos de um quarto o utiliza de forma mensal, não havendo outras formas contínuas de uso. O *iTranslator Voz* é conhecido e utilizado por uma minoria dos indivíduos. Os demais não tiveram uma percentagem considerável de conhecimento ou aplicação pelos respondentes, obtendo uma frequência nula. Expondo que “no cotidiano dos respondentes as atividade que envolvem idioma estrangeiro são as menos realizadas” (OLIVEIRA, 2018, p. 34).

É notado que embora grande parte dos participantes utilizam algum sistema para a atividade de tradução de idiomas, a frequência de uso não é constante. Percebe-se que os secretários executivos não realizam essa atividade de modo habitual.

e) Organizador de viagem

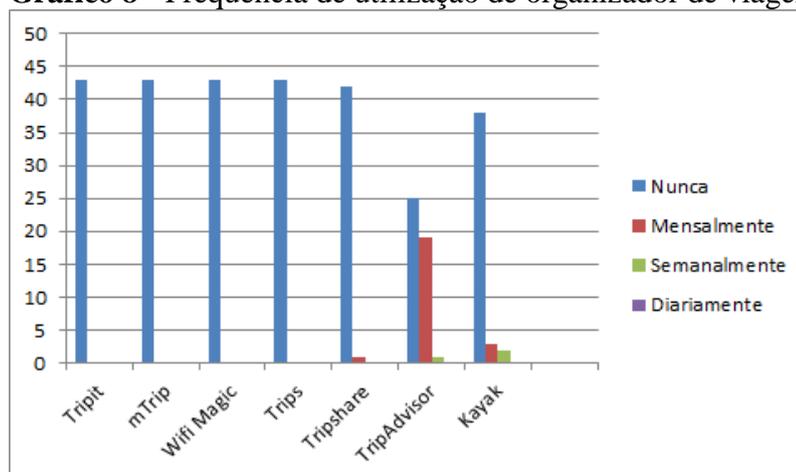
Na categoria organizador de viagens, a Tabela 7 apresenta os *softwares* aplicativos os participantes conhecem e utilizam.

Tabela 7 - Organizador de viagens que conhecem e utilizam

<i>Softwares aplicativos</i>	Conhecem		Utilizam	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Tripit	2	4,7	0	0,0
mTrip	0	0,0	0	0,0
Wifi Magic	0	0,0	0	0,0
Trips	1	2,3	0	0,0
Tripshare	1	2,3	0	0,0
TripAdvisor	32	74,4	20	46,5
Kayak	9	20,9	4	9,3
Nenhum	10	23,3	21	48,8

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A seguir Gráfico 8 expõe a frequência de uso dos participantes dos sistemas citados anteriormente.

Gráfico 8 - Frequência de utilização de organizador de viagens

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Percebe-se a partir a Tabela 7 e o Gráfico 8 que quase um terço dos participantes não conhecem nenhum dos *softwares* aplicativos apresentados e que 48,8% não utilizam nenhum sistema. Expõe que 32 dos respondentes conhecem o *TripAdvisor*, embora apenas 20 utilizem, em sua maioria com frequência mensal e 1 de forma semanal, totalizando quase metade dos indivíduos questionados.

Como comenta Dias (2013, p. 47) “organizar viagens e reservar passagens e hotéis são atividades pouco exercidas pelos respondentes, apesar de serem tarefas normalmente exercidas por secretários”. Por isso, apresentam uma frequência baixa de conhecimento e uso por parte dos indivíduos, além de não optarem por nenhum outro sistema que usem para tal tarefa.

f) Motivos de não utilizar os *softwares* aplicativos

Quanto aos motivos de não utilização dos sistemas citados, os comentários obtidos foram classificados em 3 grupos, exposto a seguir na Tabela 8.

Tabela 8 - Motivos por não utilizar *softwares* aplicativos

Motivo	Quantidade
Falta de conhecimento da existência dos sistemas pesquisados	20
Não há necessidade de utilizar no trabalho	13
Não há necessidade de utilizar no trabalho e não conhecia os sistemas pesquisados	3
Não responderam	7

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme Adelino e Silva (2012) o profissional de Secretariado precisa estar em constante aprendizado, não pode apenas saber utilizar os recursos tecnológicos, mas adequar-se às necessidades da organização e do mundo atual e trazer os seus conhecimentos para a mesma. Acredita-se que essa falta de conhecimento ou a não necessidade de utilizar os *softwares* aplicativos podem ter surgido pela falta de interesse do profissional e no costume da realização de suas atividades.

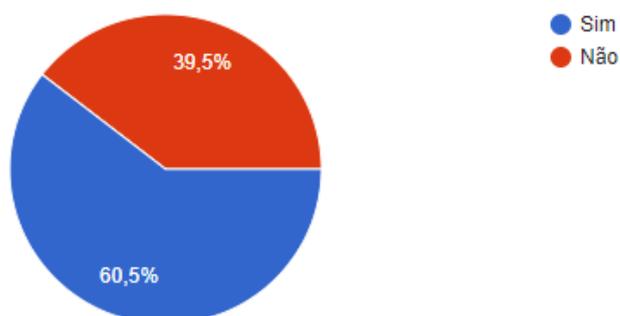
Pelo exposto, observa-se que a maioria dos participantes alegaram não conhecer os sistemas citados, de modo que é necessário que os profissionais criem a cultura de se manterem atualizados independentemente da organização em que estejam. De modo a buscar por inovação no seu modo de trabalhar.

4.3 Necessidades de *softwares* aplicativos na área

Nesta fase da pesquisa deu-se enfoque à percepção do profissional em relação à necessidade de *softwares* aplicativos na área. Conforme o Gráfico 9, nota-se que embora a maioria sinta a necessidade por sistemas específicos, o restante informou que não ver necessidade de aplicativos específicos para a área secretarial. Analisando as respostas individualmente dos que responderam não sentir necessidade, percebe que eles responderam que não precisam usar *softwares* aplicativos em seus trabalhos, podendo este ser um dos motivos da não necessidade de aplicativos específicos para área.

Adelino e Silva (2012, p. 17) dizem, que “além com computador, existem outras ferramentas de tecnologia da informação que podem tornar mais ágil o trabalho do secretário”. A não percepção das necessidades de aplicativos específicos por uma minoria dos participantes, pode dar-se pela falta de interesse dos mesmos em buscar e utilizar meios diferentes daqueles disponibilizados na organização que trabalham, estando eles acostumados com imutabilidade dos processos laborais.

Em seguida, o Gráfico 9 apresenta as respostas dos secretários executivos quanto à necessidade de aplicativos para área.

Gráfico 9 - Necessidade de aplicativos específicos para as atividades secretariais

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme a Tabela 9, averigua-se que nas atividades de gestão de eventos, conhecimentos protocolares, gestão de documentos e textos profissionais especializados, mais de 50% de todos os respondentes sentem não existir aplicativos para as atividades citadas. Desse modo, os mesmos citados como áreas sem aplicativos específicos, foram mencionados na sugestão de criação de aplicativos.

A Tabela 9 apresenta a visão dos profissionais em relação a necessidade e sugestões de aplicativos para a área.

Tabela 9 - Visão pessoal dos respondentes sobre a existência e sugestão de criação de aplicativos

Atividade	Não existe		Sugestão de criação	
	Quantidade	Porcentual	Quantidade	Porcentual
Conhecimentos protocolares	28	65,1	23	53,5
Gestão de agenda	5	11,6	5	11,6
Gestão de dados/informações	9	20,9	9	20,9
Gestão de documentos/arquivos	24	55,8	19	44,2
Gestão de eventos/cerimônias	22	51,2	20	46,5
Gestão de viagens	4	9,3	4	9,3
Textos profissionais especializados	25	58,1	22	51,2
Versões e traduções em idioma estrangeiro	6	14,0	6	14,0

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Oliveira (2018) declara que os profissionais optam por aquelas atividades que costumam exercer em seu trabalho. Dessa forma, percebe-se que os secretários executivos lidam com atividades mais protocolares, relaciona-se com diversos documentos e arquivos,

com eventos em geral e responsáveis por texto profissionais, como cita Oliveira (2018) em seu trabalho, onde a maior responsabilidade por elaborar textos específicos está com os secretários.

Os respondentes parecem reconhecer a importância dos aplicativos na atuação profissional e que as tecnologias devem ser manuseadas para melhor desenvolvimento do trabalho. Contudo, os resultados também mostram que muitos profissionais não conhecem as tecnologias disponíveis, não sabem ou sentem a necessidade utilizá-las.

Dessa forma, percebe-se que é necessário criar o hábito de conhecer e disseminar os aplicativos existentes para os profissionais, além de fazê-los utilizar tais sistemas para realização de suas atividades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa possibilitou o desenvolvimento de algumas considerações acerca da forma de utilização de *softwares* aplicativos pelos secretários executivos.

Inicialmente, buscou-se identificar *softwares* aplicativos que podem contribuir para a atuação secretarial. Foram identificados cerca de 100 sistemas aplicativos durante o estudo, sendo selecionados 29 para realização da pesquisa. Estes foram selecionados por serem considerados os mais populares entre os usuários e recomendados nos *sites* especializados. Eles foram distribuídos nas cinco categorias, a saber: lembretes rápidos, agenda, organizador de tarefas, tradução instantânea e organizador de viagens. Notou-se que a área com maior número de aplicativos não conhecidos pelos participantes foram o de tradução instantânea e de organização de viagens.

Em seguida, a pesquisa teve o intuito de conhecer quais e a forma de utilização de *softwares* aplicativos são utilizados por secretários executivos. De todos os aplicativos e *softwares* aplicativos analisados, os mais utilizados pelos secretários são os relacionados à agenda. Percebeu-se que parte dos profissionais não tinha o conhecimento da diversidade de *softwares* aplicativos existentes, e que em sua maioria sempre utilizavam o mesmo sistema para realizar tarefas com finalidades diferentes, como é o caso do *Google* Agenda.

A pesquisa denotou que os *softwares* aplicativos com maior conhecimento e frequência de uso pelos respondentes, eram aqueles pertencentes ao grupo *Google*, como o *Google Keep*, *Google* Agenda e o *Google* Tradutor. Um aspecto importante para isso acontecer, pode ser o fato de que com apenas uma conta do *Gmail* o usuário tem acesso a esses e outros sistemas do grupo, facilitando a sua disseminação.

Ao verificar as necessidades de *softwares* aplicativos específicos para o desenvolvimento de atividades secretariais, observou-se que em sua maioria, os profissionais de Secretariado Executivo participantes desta investigação sentem a necessidade de aplicativos para área, principalmente aqueles voltados à auxiliar nas atividades protocolares, textos profissionais, organização de documentos e de eventos e cerimônias, em seguida com um menor percentual, tem-se a necessidade por aplicativos voltados à organização de dados, traduções em idiomas estrangeiros, gestão de agenda e gestão de viagens, que caracterizam-se como atividades tipicamente secretarias, mostrando de forma explícita a carência de tais sistemas para os profissionais da área.

Conclui-se, portanto, que a utilização de *softwares* aplicativos na atuação de secretários executivos, a partir da amostra pesquisada, ocorre de forma contínua para aqueles

que os profissionais têm o conhecimento, embora não tenham um conhecimento ampla da diversidade de *softwares* aplicativos. Dessa forma, observa-se que em algumas situações os profissionais não utilizam aplicativos por desconhecimento de sua parte.

Como limitação, pondera-se que a maior dificuldade deste trabalho foi a escassez de material que aborde o tema. Além do tempo que foi disponibilizado para a aplicação dos questionários. Outro fator limitante, foi o fato de o estudo ter sido realizado apenas em uma instituição pública.

Sugere-se como pesquisa futura a realização de um estudo comparativo da utilização de *softwares* aplicativos pelos profissionais de Secretariado Executivo tanto de organizações públicas quanto privadas. Outra sugestão seria a investigação do uso de aplicativos em outras áreas do Secretariado Executivo não analisadas neste estudo.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete; SILVA, Maria Aparecida Vito. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [s.l.], v. 03, n. 02, p.05-23, 1 dez. 2012. Revista de Gestão e Secretariado (GESEC). <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v3i2.165>. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 01 out. 2019.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. O profissional de Secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações. **Revista Científica Semana Acadêmica**, Fortaleza, v. 1, n. 128, p.1-15, 08 ago. 2018. Mensal. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf>. Acesso em: 18 set. 2019.

ARAÚJO, Maria Alice Guedes de. **A transição dos arquivos tradicionais para os arquivos eletrônicos : uma nova demanda para função de secretário executivo**. 2002. [7], 39, [10] f. : Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2002.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. **Secretária: um guia prático**. São Paulo: Senac, 2000. 88 p.

BRASIL. Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985. . Distrito Federal, 30 set. 1985. n.p. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

DIAS, Lara Mayara Ribeiro. **O uso da Tecnologia da Informação (TI) na prática das atividades secretarias**. 2013. 72 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2013. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000011/000011AE.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2019.

KOCH, Marlene Zimmermann. **As tecnologias no cotidiano escolar: uma ferramenta facilitadora do processo ensino-aprendizagem**. 2013. Monografia (Especialização em Gestão Educacional). Centro de Educação, Universidade Federal de Santa Maria. Sandari, 2013.

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, Ponta Grossa, v. 2, n. 2, p.3-16, 10 fev. 2017. Disponível em: <<https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/33>>. Acesso em: 29 set. 2019.

LAUDON, Jane; LAUDON, Kenneth. **Sistemas de informação gerenciais**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LIMA, Marco Antonio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O Secretário Executivo e a Tecnologia da Informação: Um Estudo Sobre A Utilização de Recursos Tecnológicos pelos

Profissionais da Cidade de Belém/PA. **Revista de Gestão e Secretariado**, [s.l.], v. 05, n. 02, p.138-157, 1 ago. 2014. Revista de Gestão e Secretariado (GESEC). <http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v5i2.254>. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641696007.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2019.

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

MASSUKADO-NAKATANI, Marcia Shizue. **A FORMAÇÃO DO ARRANJO DA REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO NO PARANÁ NO PERÍODO DE 2003-2011**. 2011. 184 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Centro de Ciências Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/28120/R%20-%20T%20-%20MARCIA%20SHIZUE%20MASSUKADO-NAKATANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 19 out. 2019.

NASCIMENTO, Francisco Paulo. **Metodologia da pesquisa científica**. 2. ed. Fortaleza: Edições INESP, 2017.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria de conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

O'BRIEN, James. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

OLIVEIRA, Luzileia Brito de. A Secretária Executiva e o uso da informática no seu dia a dia. *In: SEMANA DO ADMINISTRADOR, XVI, 2012. Anais Semana do Administrador do Sudoeste da Bahia*. 2012.

OLIVEIRA, Rafael Olegaria de. **Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos graduandos em Secretariado Executivo**. 2018. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2018. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/00004e/00004ed8.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2019.

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

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de software e sistemas de informação**. Rio de Janeiro 8: Brasport, 2005.

RODRIGUES, Kátia de Mesquita. **A utilização eficaz da tecnologia da informação (TI) para o exercício da profissão de secretariado executivo**. 2005. [11], 47, [3] f. : Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2005.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G.. **Secretariado: do Escriba ao Webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Rômulo Siqueira. **Tecnologias da Informação e Comunicação: Uma análise da percepção dos graduandos em Secretariado Executivo sobre o Conhecimento e o Uso da Tecnologia de smartphones para a profissão**. 2010. 61 f. TCC (Graduação) - Curso de

Secretariado Executivo Trilíngue, Letras e Artes, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2010. Disponível em: <<http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/RomuloSiqueiraSantos.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2019.

TURBAN, Efraim; MCLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. **Tecnologia da informação para gestão**: transformando os negócios na economia digital. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

VIANA, Arali Barbosa de Oliveira. **O uso da tecnologia da informação e sua relação com o desempenho do secretário executivo em uma instituição de ensino profissionalizante**. 2016. 54 f. TCC (Graduação) - Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2016. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000027/000027ab.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2019.

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**Questionário**

Endereço de e-mail: _____

PERFIL DO PARTICIPANTE E DO LOCAL DE ATUAÇÃO**1 - Sexo:** () feminino () masculino**2 - Faixa etária:** () 18-34 () 35-49 () 50-64 () 65 ou mais**3 - Lotado no campus:**

() Benfica () Crateús () Pici () Porangabuçu

() Quixadá () Russas () Sobral

4 - Está lotado em qual setor: _____**IDENTIFICAR OS *SOFTWARES* APLICATIVO UTILIZADOS PELOS
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NO EXERCÍCIO DA
PROFISSÃO****5 - Qual(is) dos seguintes *softwares* aplicativos você conhece?**

() Audio Memos Free () Evernote Google

() Keep () Microsoft OneNote

() Nenhum

6 - Qual(is) dele(s) você utiliza para lembretes rápidos?

() Audio Memos Free () Evernote

() Google Keep () Microsoft OneNote

() Outro: _____ () Nenhum

7 - Com que frequência você utiliza os *apps* ou *softwares* citados, marque com X.

	Nunca	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente
Audio Memos Free				
Evernote				
Google Keep				
Microsoft OneNote				
Outro				

8 - Qual(is) dos seguintes *softwares* aplicativos você conhece?

Google Agenda Outlook Calendar Sunrise Calendar

iCloud Calendar Cal WAVE Calendar

Nenhum

9 - Qual(is) dele(s) você utiliza como agenda?

Google Agenda Outlook Calendar Sunrise Calendar

iCloud Calendar Cal WAVE Calendar

Outro: _____ Nenhum

10 - Com que frequência você utiliza os *apps* ou *softwares* citados, marque com X.

	Nunca	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente
Google Agenda				
Outlook Calendar				

Sunrise Calendar				
iCloud Calendar				
Cal				
WAVE Calendar				
Outro				

11- Qual(is) dos seguintes *softwares* aplicativos você conhece?

Trello Asana Freedcamp Wunderlist Nenhum

12 - Qual(is) dos seguintes aplicativos ou softwares você utiliza para auxiliar na organização de tarefas ou atividades?

Trello Asana Freedcamp

Wunderlist Outro: _____ Nenhum

13 - Com que frequência você utiliza os *apps* ou *softwares* citados, marque com X.

	Nunca	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente
Trello				
Asana				
Freedcamp				
Wunderlist				

Outro			
-------	--	--	--

14- Qual(is) dos seguintes *softwares* aplicativos você conhece?

- () Google Tradutor () Skype Translator () Tradutor 10 beta () iTranslate Voz
 () Travel Translator () Tradutor – Recommended Translator () Speechlogger
 () Yandex Translate () Nenhum

15 - Qual(is) dele(s) você utiliza para auxiliar na tradução instantânea?

- () Google Tradutor () Skype Translator () Tradutor 10 beta () iTranslate Voz
 () Travel Translator () Tradutor – Recommended Translator () Speechlogger
 () Yandex Translate () Outro: _____ () Nenhum

16 - Com que frequência você utiliza os *apps* ou *softwares* citados, marque com X.

	Nunca	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente
Google Tradutor				
Skype Translator				
Tradutor 10 beta				
iTranslate Voz				

Travel Translator				
Tradutor – Recommended Translator				
Speechlogger				
Yandex Translate				
Outro				

17- Qual(is) dos seguintes *softwares* aplicativos você conhece?

- Tripit mTrip Wifi Magic Trips
 Tripshare TripAdvisor Kayak Nenhum

18 - Qual(is) dos seguintes aplicativos ou softwares você utiliza para organizar viagens?

- Tripit mTrip Wifi Magic Trips Tripshare
 TripAdvisor Kayak Outro: _____ Nenhum

19 - Com que frequência você utiliza os *apps* ou *softwares* citados, marque com X.

	Nunca	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente
Tripit				

mTrip				
Wifi Magic				
Trips				
Tripshare				
TripAdvisor				
Kayak				
Outro				

20 - Caso não utilize algum(uns) dos aplicativos ou softwares citados, poderia indicar o(s) motivo(s):

21 - Você sente necessidade de aplicativos específicos para as atividades secretarias?

() Sim () Não

22- Para quais atividades secretarias você considera que não existem aplicativos específicos?

() Conhecimentos protocolares () Gestão de eventos/cerimônias

() Gestão de agenda () Gestão de documentos/arquivos

() Gestão de viagens () Textos profissionais especializados

Versões e traduções em idioma estrangeiro

Gestão de dados/informações Outra: _____

23 - Se você pudesse sugerir a criação de um aplicativo, para a qual atividade secretarial você indicaria.

Conhecimentos protocolares Gestão de eventos/cerimônias

Gestão de agenda Gestão de documentos/arquivos

Gestão de viagens Textos profissionais especializados

Versões e traduções em idioma estrangeiro

Gestão de dados/informações Outra: _____