



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,**  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS.**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**LARISSA LISBOA LINARD**

**A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS ESTUDANTES E**  
**PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**FORTALEZA**

**2022**

LARISSA LISBOA LINARD

A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS ESTUDANTES E  
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Trabalho de conclusão de curso ao  
Curso de Secretariado Executivo do  
Departamento de Administração da  
Universidade Federal do Ceará, como  
requisito parcial para a obtenção do título  
de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Joelma Soares da  
Silva.

FORTALEZA

2022

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)

---

L716i Linard, Larissa Lisboa.

A influência da tecnologia na atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo / Larissa Lisboa Linard. – 2022.

56 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2022.

Orientação: Profa. Dra. Joelma Soares da Silva.

1. Tecnologia. 2. Profissionais. 3. Estudantes. 4. Influência. I. Título.

CDD 651.3741

---

LARISSA LISBOA LINARD

A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS ESTUDANTES E  
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Trabalho de conclusão de curso ao  
Curso de Secretariado Executivo do  
Departamento de Administração da  
Universidade Federal do Ceará, como  
requisito parcial para a obtenção do título  
de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Joelma Soares da Silva (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Luma Louise Sousa Lopes  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Aos meus pais, Valdemir e Gláucia;  
Ao meu irmão, Tiago;  
A todos os meus familiares e amigos.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por me proporcionar o privilégio de entrar na Universidade Federal do Ceará e sempre acompanhar meus passos, me dando muita graça, paciência e sabedoria em todas as situações que precisei. E principalmente por me possibilitar a cursar essa graduação e estar realizando o meu sonho.

Aos meus pais, Glaucia e Valdemir, por sempre ficarem do meu lado, por me proporcionarem ótimas condições, por sempre me motivaram a estudar e por mostrarem que eu era capaz de alcançar todos os meus sonhos. Agradecer também por todo amor que me deram no decorrer desse tempo e que eles saibam que sem eles nada disso seria possível.

Ao meu irmão, Tiago, por sempre me apoiar, me motivar e me aguentar durante toda essa trajetória. Muito obrigada por sempre ficar do meu lado e me incentivar de maneira gloriosa para alcançar esse meu sonho.

A minha avó Marina e minha tia Milena que em todos os momentos da minha vida estiveram ao meu lado e me motivaram a continuar no curso e chegar até aqui, dando muita força e amor para que isso acontecesse.

Aos meus familiares, que mesmo com todos os desafios diários me ajudaram de alguma forma e sempre estavam disponíveis quando eu precisava, seja para dar conselhos ou até mesmo para me ensinarem sobre matérias da faculdade.

Aos meus amigos, por me acompanharem diariamente nessa caminhada e por sempre ficarem do meu lado, dividindo bons momentos, várias risadas e muito estudo, fato que foi crucial para que eu chegasse até aqui.

A minha orientadora, professora Dra. Joelma, que sempre foi muito prestativa, paciente e que virou uma grande inspiração na minha vida, serei eternamente grata a ela e por toda a motivação para chegar até aqui. Agradeço principalmente por me fazer ter mais maturidade na vida acadêmica no decorrer das disciplinas que fiz com ela, me proporcionando diversos ensinamentos que levarei para o resto da minha vida.

Aos professores e participantes da banca por toda disponibilidade e atenção, para participar deste momento tão importante na minha vida.

A todos os professores da Universidade Federal do Ceará, que estiveram presentes na minha vida durante esses anos, que sempre me proporcionaram os

melhores aprendizados e que me fizeram ter a certeza que essa profissão é a que eu quero para o meu futuro.

Por fim, queria agradecer a todos que participaram da minha vida acadêmica direta ou indiretamente, agradeço muito a todos e esse meu sonho só está acontecendo pelo apoio de vocês.

“Você é mais valente do que acredita,  
mais forte do que parece e está mais  
preparado do que imagina.”



## RESUMO

O objetivo do presente trabalho aqui exposto foi analisar como a tecnologia evoluiu ao longo dos últimos anos, afetando a atuação dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo. Os dados foram obtidos por meio de questionários respondidos pelo público-alvo da pesquisa, tendo como amostra os estudantes e profissionais da área de Secretariado Executivo, sendo um total de 15 respondentes, tendo como critério de seleção ter cursado ou estar cursando o curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará. A pesquisa é qualitativa para assim compreender e descrever as respostas, com o intuito de chegar a algum resultado e responder o questionamento proposto. Por fim, por meio da análise dos dados, foi possível perceber que a tecnologia evoluiu bastante nas últimas décadas e ela faz parte do dia a dia dos estudantes e profissionais do Secretariado Executivo, sendo utilizadas diversas tecnologias específicas, como computadores, celulares e notebooks, influenciando na sua maneira de estudar e/ou trabalhar.

**Palavras-chave:** tecnologia; profissionais; estudantes; influência.

## ABSTRACT

The objective of the present work presented here was to analyze how technology has evolved over the last few years, affecting the performance of professionals and students of the Executive Secretariat. Data were obtained through questionnaires answered by the target audience of the research, having as a sample students and professionals in the area of Executive Secretariat, with a total of 15 respondents, with the selection criterion having attended or are currently attending the Secretariat course. Executive at the Federal University of Ceará. The research is qualitative in order to understand and describe the answers, in order to reach some result and answer the proposed question. Finally, through the analysis of the data, it was possible to perceive that the technology has evolved a lot in the last decades and it is part of the daily life of students and professionals of the Executive Secretariat, using several specific technologies, such as computers, cell phones and notebooks, influencing the way you study and/or work.

**Keywords:** technology; professionals; students; influence.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Questionamentos referente aos desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.

32

Quadro 02- Questionamentos referente a identificação de quais os meios tecnológicos os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo mais utilizam e quais os que menos utilizam para a execução de suas atividades.

37

Quadro 03 - Questionamentos referente aos meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.

43

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Evolução histórica da tecnologia</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>O uso da tecnologia no mercado de trabalho</b>	<b>20</b>
<b>2.3</b>	<b>A influência da tecnologia na atuação dos secretários executivos</b>	<b>23</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Classificação da pesquisa</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Instrumento de coleta de dados</b>	<b>28</b>
<b>3.3</b>	<b>Lócus e sujeitos da pesquisa</b>	<b>29</b>
<b>3.4</b>	<b>Recorte temporal e longitudinal</b>	<b>29</b>
<b>3.5</b>	<b>Apresentação e análise dos dados</b>	<b>30</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo</b>	<b>31</b>
<b>4.2</b>	<b>Tecnologias mais e menos utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo</b>	<b>36</b>
<b>4.3</b>	<b>Meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo</b>	<b>43</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>49</b>
	<b>APÊNDICE</b>	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>53</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho e as universidades estão passando por intensas transformações com o advento da tecnologia, que está interferindo em todas as profissões desde a criação da tecnologia, principalmente a partir de 1980 quando houve um aumento de utensílios tecnológicos e a utilização dessas tecnologias no trabalho e no estudo diário de quase toda a população mundial tornou-se necessária até mesmo para comunicação e adaptação dentro da sociedade em que vivemos.

Segundo Santos e Buenafuente (2010), o secretário executivo tem a função de assessorar os diretores e chefes das organizações. Além disso, esse profissional precisa ter diplomacia, equilíbrio e compostura, e justamente por isso a tecnologia aparece para esses profissionais e estudantes para terem a possibilidade de administrar melhor o seu tempo e as suas atividades dentro da universidade e das organizações em que trabalham, já que eles são muito atarefados e a otimização do seu tempo de trabalho para que mais atividades sejam desenvolvidas é crucial.

Segundo Borlotto e Willers (2004), o secretário executivo possui a responsabilidade de desenvolver e melhorar cada vez mais as características da profissão, como flexibilidade, liderança, eficiência, ética, entre outros. Então, podemos ver que o secretário executivo tem funções muito amplas e conseguem se adaptar aos mais distintos ambientes de trabalho, realizando as funções que lhe são determinadas, em virtude do seu conhecimento sobre os mais variados assuntos que aprenderam no decorrer da graduação e até mesmo no mercado de trabalho.

Segundo Medeiros e Hernandez (2010), os secretários executivos e estudantes de Secretariado Executivo precisaram se adaptar ao longo do tempo de acordo com as necessidades do mercado de trabalho e com a evolução tecnológica que vai aparecendo. Então, esses profissionais e estudantes utilizarão ferramentas tecnológicas durante toda a sua atuação e, como mencionado acima, a tendência é acontecer mais avanços, essas pessoas precisam se adaptar cada vez mais para se destacar nas organizações, já que isso é característica da sua formação e é ensinado de maneira pertinente durante a vida acadêmica do curso.

Segundo Martins *et al.* (2015), o secretário executivo utiliza muito a gestão documental e, ao longo dos anos, eles buscam fazer o uso das ferramentas tecnológicas para que conseguissem se adaptar à modernidade e até mesmo realizar as suas funções com maior êxito e agilidade. Além disso, Martins *et al.* (2015) afirmam que nas últimas décadas a tecnologia transformou a prestação de serviço nas organizações, até mesmo nas práticas secretariais, tal fato mostra que as tecnologias evoluíram e estiveram cada vez mais presentes na atuação desses profissionais, principalmente no seu ambiente de trabalho.

Segundo Lima e Soares (2014), a tecnologia passou por grandes mudanças ao longo dos anos e a profissão de Secretário Executivo também, mostrando mudanças significativas na sua atuação. Com isso, foi entendido que a tecnologia evoluiu e mudou bastante nas últimas décadas, fato que afetou a vida de milhares de pessoas, o que não foi diferente com esses profissionais de secretariado executivo que precisaram se adaptar a todas essas mudanças, sem deixar de lado todos os aprendizados adquiridos ao longo dos anos.

Com o intuito de observar a evolução histórica da tecnologia e a maneira que ela influencia na atuação dos atuais e futuros secretários executivos, a questão utilizada para fazer a pesquisa foi: Como a evolução tecnológica afeta a atuação dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo? Com a resposta dessa pergunta percebemos como essas pessoas foram influenciadas ao longo dos anos e até mesmo imaginar como será o futuro desses profissionais com o avanço tecnológico, seja ele positivo ou negativo.

Segundo Araújo e Silva (2018), é importante e necessária a utilização das tecnologias por esses profissionais, pois as empresas estão cada vez mais competitivas e buscam resultados mais rápidos, os secretários executivos que possuem domínio das tecnologias e conseguem administrar melhor o seu tempo e as suas atividades são beneficiados e conseguem ajudar no melhor desenvolvimento da empresa. Além disso, para que a empresa cresça e o profissional consiga fazer as suas atividades, é necessário utilizar tecnologias certas e adequadas para o ramo.

Esse trabalho tem por objetivo geral compreender como a tecnologia afeta a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo. Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- Perceber os desafios que os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo enfrentaram nos últimos anos com o avanço tecnológico.
- Descrever as tecnologias mais utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.
- Descrever as tecnologias menos utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.
- Identificar os meios tecnológicos e ferramentas úteis aos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo no desenvolvimento da sua atividade laboral.

Com a análise do contexto histórico do avanço tecnológico e da utilização da tecnologia por esses profissionais, buscou com esse trabalho mostrar a todos os interessados ao tema a importância e a necessidade dos profissionais de Secretariado Executivo de utilizarem alguns meios tecnológicos para otimizar o seu tempo, contribuir com as necessidades da empresa de maneira mais objetiva e direta e mostrando para todos como a tecnologia trouxe pontos positivos para a atuação desses profissionais e que possibilita um trabalho de sucesso.

Esse trabalho foi feito para atrair atenção para o tema em questão e motivar todos os secretários executivos e estudantes da área a se adaptarem às novas tecnologias, aprimorando cada vez mais os seus estudos, fato que torna-se importante para a adaptação desses profissionais no mercado de trabalho atualmente e até mesmo no futuro, já que a tecnologia, como celulares, mídias digitais, entre outros, estão presentes no nosso cotidiano e a perspectiva de todos é que aumente cada vez mais.

Iniciamos o trabalho apresentando o referencial teórico, analisando eixos temáticos da pesquisa, como a atuação dos secretários executivos e como funcionou o avanço tecnológico ao longo dos anos. Posteriormente, analisamos a metodologia utilizada para desenvolvimento da pesquisa. Logo depois mostramos e explicamos a evolução histórica da tecnologia; em seguida apresentamos os pontos positivos e negativos da utilização da tecnologia no trabalho e estudo dos

profissionais e estudantes de Secretariado Executivo e como isso afeta essas pessoas. Por fim, mostramos as nossas considerações finais acerca da pesquisa e se o avanço tecnológico contribuiu para a atuação desses profissionais e estudantes dentro das organizações e na academia.



## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A evolução tecnológica e a influência dela no dia dos trabalhadores é um tema recorrente quando se trata do meio organizacional, esse tema vem sendo discutido há muito tempo, estas discussões têm exposto a interferência dessas tecnologias no dia a dia dos profissionais, principalmente na atuação dos secretários executivos. Esses estudantes e funcionários utilizam constantemente a tecnologia para a execução do seu trabalho e a realização de tarefas, já que é um bom caminho para a otimização do tempo e de funções.

Alguns estudiosos destacam que com a globalização é impulsionado o surgimento da necessidade das organizações exigirem cada vez mais dos secretários executivos, pois a competitividade está cada vez maior entre as empresas e esse profissional é de extrema importância para o avanço e crescimento organizacional, com isso as funções exercidas por eles tem um grande destaque e a tecnologia aparece lado a lado da globalização para a realização das tarefas.

Além disso, os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo precisam se adaptar ao ambiente no qual estão inseridos, já que isso é uma das características mais marcantes e importantes da sua profissão, acompanhando cada vez mais a evolução tecnológica e implantando isso no seu dia a dia para que alcance os objetivos esperados.

### **2.1 Evolução histórica da tecnologia**

É perceptível que a tecnologia vem evoluindo no decorrer do tempo e influenciando cada vez mais a vida de todos, esse avanço ocorreu tanto pela adesão da população como pelo surgimento de novos meios tecnológicos que passaram a entrar no cotidiano e na vida das pessoas. Segundo Hayne e Wyse (2018), a evolução tecnológica é dividida em cinco fases, que mostram os principais acontecimentos dos períodos e descreve cada momento da história da tecnologia e como interferiu na vida das pessoas.

O primeiro período é representado pela tecnologia primitiva ou de subsistência, na qual o conhecimento humano era precário e eles possuíam a

necessidade apenas de suprir as suas necessidades. Os seres humanos da época buscavam meios de sobrevivência por meio do que a natureza oferecia, mas eles nunca buscaram aprofundar os seus conhecimentos tecnológicos, pois para eles a única coisa que importava era satisfazer as suas vontades e se manter vivo, logo a tecnologia era irrelevante na época. O primeiro período aconteceu da pré-história até 7.000 a.C., por volta de 25 milhões de anos, depois disso começa o próximo período.

Além disso, segundo Santos *et al.* (2019), a tecnologia sempre existiu e esteve presente na sociedade, só que em formas diferentes que nós não conseguíamos enxergar, por isso temos a divisão das fases para caracterizar cada etapa desta evolução, como a criação da roda, depois a criação de fogos de artifício e assim por diante.

O segundo período acontece de 7.000 a.C. e vai até 1650, durando 8.750 anos, ele é representado pela tecnologia artesanal ou manufatureira, na qual a população da época estava deslumbrada com o mercantilismo e com a globalização, a tecnologia entra como um fator importante na facilitação do comércio e na vida das pessoas. As tecnologias que promoveram as expansões marítimas, contribuíram fortemente para a venda de produtos no mundo inteiro, surgindo o capitalismo e a globalização, mas além disso, o mais marcante dessa fase foi que o avanço da tecnologia permitiu diversos países a colonizar outras regiões por meio da utilização de navios de ponta para a época e com uma elevada automação.

Segundo Santos *et al.* (2019), a tecnologia está presente em nossas vidas e cada vez vem sendo mais crucial para o desenvolvimento da população mundial, logo o comércio mundial aumentou a partir dessa fase, facilitando a comunicação entre as pessoas dos mais diversos países, o comércio internacional, aumentando cada vez mais o capitalismo, a globalização, entre outros fatores que motivaram a expansão tecnológica durante este período.

O terceiro período, segundo Hayne e Wyse (2018), é marcado pela tecnologia mecanizada ou industrial, que aconteceu de 1650 até 1950, durando 300 anos. Essa fase é representada por um avanço assustador da tecnologia, fazendo aumentar o capital mundial e o desenvolvimento econômico, mas os estudiosos da época começaram a se preocupar com os riscos que essas tecnologias poderiam

trazer. Um dos maiores problemas trazidos na época foi a contradição com o desenvolvimento social e principalmente como essas tecnologias estavam prejudicando o meio ambiente, por meio da poluição e até mesmo dos prejuízos que poderiam ser causados.

Um advento importante do terceiro período é a revolução industrial, sendo de extrema importância para o mundo atual, fato que trouxe muitos avanços e até mesmo problemas para a sociedade, como a compulsão por compras, desvalorização dos funcionários, entre outros (CAVALCANTE, 2019).

O quarto período é a fase da tecnologia de automação ou de ponta, que ocorreu de 1950 até 1990, por um curto período de 40 anos e muitas transformações na sociedade. A partir dessa fase surgiu a sociedade de consumo, abriu espaço para o capitalismo pós-industrial, com isso houve uma necessidade de todos os países investirem em aumentar a sua capacidade tecnológica e se isso não acontecesse, os países seriam de uma forma ou outra marginalizados, também existiu uma necessidade muito grande das pessoas consumirem cada vez mais para se adequarem a um padrão específico imposto pela sociedade, dando um certo tipo de “*status*” e isso estimular cada vez mais a compra e venda. A partir dessa fase, as tecnologias entraram fortemente no mercado de trabalho e influenciaram no dia a dia dos trabalhadores, cobrando um grande rendimento de todos em um menor período de tempo.

O quinto e último período é marcado pela tecnologia ética ou de sustentabilidade, que começou em 1990 e persiste até os dias atuais. Essa fase é marcada por um movimento global que influencia a utilização e o avanço da tecnologia, mas isso deve ocorrer de uma maneira sustentável e adequada para a sociedade, pois nas fases anteriores não estavam tendo cuidado com os riscos causados pelo avanço tecnológico, logo a tecnologia tornou-se mais acessível para todos e começou a entrar fortemente no dia a dia de cada um, porém, por outro lado, a sustentabilidade tornou-se uma questão importante para ser analisada e utilizada, sempre existindo uma preocupação com o meio ambiente.

Além desses cinco períodos mencionados acima, o avanço tecnológico no decorrer da pandemia do COVID-19 é relevante, visto que a vida de grande parte da população mundial mudou, precisando adaptar-se ao “novo normal”. Durante a

mencionada pandemia, as pessoas não podiam sair de casa em decorrência do risco de pegar e transmitir a doença, precisando mudar o seu ambiente familiar para ambiente de estudo e trabalho também.

Segundo Matos e Andrade, (2021, p. 181):

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou situação de pandemia pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2). Alguns dias depois, estados e municípios brasileiros começaram a decretar o isolamento social como política de prevenção da propagação do vírus, fazendo com que milhares de pessoas se recolhessem em suas residências, adotando regimes de trabalho em casa.

Então, no Brasil, a partir de 11 de março de 2020, as empresas, universidades e colégios começaram a parar de funcionar presencialmente para evitar a propagação do vírus, tal fato fez com que muitas pessoas adaptassem o seu ambiente familiar para ser ambiente de estudo e/ou trabalho também.

O *home office* tornou-se uma realidade para boa parte da população mundial e as pessoas precisavam se adaptar às tecnologias, que se tornou uma ferramenta necessária de comunicação entre as pessoas, ou, sem utilizar as ferramentas tecnológicas, a vida dessas pessoas iria parar. As tecnologias, como computadores, celular, redes sociais, Google Meet, tornaram-se ferramentas de uso necessário para todos, seja para realizar reuniões de trabalho, estudar em faculdades e até mesmo se comunicar com parentes, já que em diversos períodos, como no lockdown, as pessoas não podiam sair de suas casas.

Segundo Malta *et al.* (2020):

No Brasil, diversas medidas foram adotadas pelos estados e municípios, como o fechamento de escolas e comércios não essenciais. Trabalhadores foram orientados a desenvolver suas atividades em casa, alguns municípios e estados encerraram-se em seus limites e divisas.

Então, durante esse período, os trabalhadores precisavam utilizar o regime de *home office*, desenvolvendo suas atividades que faziam em sua empresa, dentro de casa. Além disso, muitas escolas e universidades fecharam durante este período e a maioria das universidades, escolas e organizações funcionaram virtualmente.

Além disso, muitas pessoas tinham receio de sair de suas casas, então até compras de supermercado por meio de aplicativos de *delivery* tornou-se uma

prática comum e com isso surgiram diversos aplicativos nesse ramo e os que já existiam, como o Ifood, tiveram uma busca muito maior. Outro meio tecnológico que cresceu bastante durante esse período foi o *Streaming*, como o YouTube, Netflix e outros, e essas plataformas ficaram conhecidas pelo entretenimento que era oferecido para as pessoas e que tranquilizavam a todos enquanto precisavam ficar em casa. Segundo a revista Forbes (2021), a Netflix bateu a marca de 200 milhões de assinantes no final do ano de 2020, fato que representou a busca por essas plataformas em meio ao período que todos estavam passando.

Logo, durante esse período, a tecnologia foi de extrema importância para as organizações, universidades e até nas relações familiares, visto que sem essas tecnologias a vida de diversas pessoas iriam parar e muitas empresas seriam prejudicadas, já que foram quase dois anos sem um devido funcionamento presencial e as tecnologias amenizaram esse fato.

## 2.2 O uso da tecnologia no mercado de trabalho

As tecnologias evoluíram bastante ao longo dos anos e elas ficaram cada vez mais presentes nas organizações de um modo geral, dominando diversos setores. Com o avanço tecnológico foi possível obter um mercado com uma produção em massa e conseqüentemente mais lucros. Por isso, podemos dizer que o avanço tecnológico impactou as organizações ao longo dos anos, trazendo mais resultados positivos e até mesmo a necessidade de ter profissionais especializados na área da Tecnologia da Informação.

Segundo Martins *et al.* (2015, p. 85):

Nas últimas décadas, a tecnologia e seu arsenal de ferramentas disponíveis no mercado global conseguiu transformar a prestação de serviço nas organizações, inserindo-se também nas práticas secretariais. A gestão da informação passou a ser fundamental para a sobrevivência das organizações.

Então, é possível compreender que a tecnologia transformou a prestação de serviço por parte das organizações, inclusive na atuação dos secretários executivos, e passou a ser um meio de sobrevivência, voltado até mesmo para a concorrência e crescimento da empresa perante as outras.

A tecnologia passou a ser um modo para obter vantagem competitiva e assim contribuir para que as organizações tenham um desempenho muito maior (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002). Então, foi entendido entender que a empresa que consegue fazer bom proveito da tecnologia no trabalho, terá um diferencial e dará um passo grande a frente das outras organizações que estão competindo junto com ela, visto que a tecnologia é uma ferramenta que otimiza o tempo dos trabalhadores e com ela poderá ser feito um grande número de tarefas e conseguir um resultado mais rápido.

Podemos dizer também que a tecnologia facilita o trabalho de muitas pessoas, como também o do secretário executivo, enfatizando a otimização do tempo e a maior resolução de atividades, assim como Camargo *et al.* (2015, p. 18) afirmam: “A tecnologia tornou o trabalho do secretário executivo ágil, colaborando a ponto desse profissional ter mais tempo para desenvolver outras atividades e, com isso, exercer funções criativas de acordo com as necessidades das organizações”.

Além disso, na atuação dos secretários executivos, foram identificadas ferramentas específicas que contribuem e que são muito utilizadas por essas pessoas para a realização de tarefas no seu trabalho.

Segundo Oliveira (2018, p.42),

Foram identificadas as ferramentas tecnológicas utilizadas por estudantes de Secretariado Executivo no exercício da profissão, a saber: computador, impressora, internet, *e-mail*, telefone fixo, pacote office, digitalizadora (*scanner*), smartphone, intranet e copiador.

Com o passar dos anos, a automação das empresas virou algo comum e necessário, fato que fez com que as tecnologias da informação aumentassem exorbitantemente para que as necessidades das empresas fossem atendidas e juntamente com isso os resultados fossem alcançados, o que conseqüentemente aumentou a competitividade nas organizações, para que as empresas conseguissem obter um lugar de destaque e de diferenciação perante as outras que estão no mesmo ramo.

Com a pandemia do COVID-19, vários trabalhadores não podiam sair de casa e precisavam realizar o seu trabalho dentro de casa para não perder seus empregos, com isso a necessidade de tecnologias próprias e apropriadas para o momento foi essencial e mostrou que grande parte das pessoas não conseguem

trabalhar sem utilizar essas ferramentas muito menos dar continuidade a sua vida profissional.

Antes da pandemia, a tecnologia já era algo que crescia cada vez mais no mercado de trabalho e ocupava um lugar de destaque nas organizações, o que fez com que os empresários e trabalhadores buscassem cada vez mais tecnologias para obter um bom desempenho e ter resultados positivos. Mas com o advento do COVID-19, a tecnologia tornou-se ainda mais crucial para todos e fez com que ficasse claro que as tecnologias teriam que estar presentes nas organizações e que quem tivesse a melhor tecnologia e que conseguisse se adaptar aos problemas enfrentados durante esse período, iria se destacar e alcançar os objetivos almejados pela organização de um modo geral.

No mercado de trabalho e até mesmo nas universidades, são utilizadas diversas tecnologias específicas para a realização do trabalho. Podemos ver de maneira tão presente o uso do WhatsApp para comunicação entre pessoas e até mesmo na criação de grupos para melhorar a comunicação, o uso de streaming, como o Google Meet para a realização de reuniões como uma comodidade maior ou até mesmo para se comunicar com pessoas de outras regiões, a utilização do Google Forms para realizar pesquisas na empresa e até provas nas universidades, entre diversas outras tecnologias utilizadas.

Com isso, percebemos que as ferramentas tecnológicas estão presentes no dia a dia dos profissionais e estudantes, principalmente após a pandemia de COVID-19, essas ferramentas serviram de suporte para que as pessoas pudessem realizar o seu trabalho sem correr o risco de contaminação e até mesmo já eram utilizadas antes, pois contribuem para uma maior otimização do tempo e realização de atividades fato que gera grande destaque na obtenção de resultados das organizações e facilitam também nos estudos de diversos estudantes, já que ferramentas como o Google fornece diversos sites para estudo e assim facilita também o aprendizado de quem tem interesse.

Logo, percebemos que o uso da tecnologia no mercado de trabalho é algo necessário e crucial para que as empresas cresçam e obtenham destaque perante as outras. Segundo Andreasi e Gambarato (2010), as tecnologias da informação nas empresas estão ligadas a vantagem competitiva e eles trazem diversos benefícios

para as organizações, como controle de produção e qualidade, gerenciamento de informações, entre outros benefícios que facilitam a administração e o trabalho de todos.

### **2.3 A influência da tecnologia na atuação dos secretários executivos**

O curso de Secretariado Executivo, mais precisamente na Universidade Federal do Ceará, foi criado pela Lei nº 2.373 de dezembro de 1954 e implantado no mês de junho de 1955, entretanto, apenas em 2001 o curso foi reconhecido pelo MEC. Mas desde 1985, com a Lei nº 7.377, o profissional de Secretariado Executivo poderia exercer essa profissão mediante uma formação e graduação neste curso, sendo obrigado logo após a aprovação dessa lei e desde então só poderá ser secretário executivo quem tiver a devida formação, sendo esse estágio obrigatório ou não.

Quando a pessoa se formar nesse curso, ela se torna bacharel e assim ela poderá atuar sem interrupções nas organizações e ser uma secretária executiva. Enquanto estudante desse curso, eles podem atuar como estagiários na área, mas não de carteira assinada, muito menos ter algum trabalho na área que atrapalhe o desenvolvimento dela na faculdade, logo, a faculdade estará acompanhando a atuação desse estudante por meio do estágio supervisionado.

O estágio supervisionado na universidade, em especial no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, segundo o Programa Pedagógico do Curso da universidade, serve para que os estudantes comecem a se adaptar e tenha familiaridade com o mercado de trabalho sendo acompanhados, para assim ter uma noção se os conteúdos aprendidos no decorrer do curso poderão ser aplicados em prática.

Já graduado ou até mesmo durante os estágios no decorrer da graduação, esse profissional e estudante precisa controlar agendas de executivos, acompanhar os compromissos, preparar viagens de negócios, organizar reuniões e eventos, atuar diretamente na mediação de conflitos, produzir relatórios, entre outros processos administrativos que estão presentes na empresa em que atua e nas ordens dos seus executivos.



Esse profissional, durante a faculdade, precisa obter diversos conhecimentos em diversas áreas diferentes, para que seja possível se adaptar e compreender as diversas áreas em que ele pode atuar. Já formado, esse profissional tem a função de assessorar gestores, podendo ser cogestor, podendo auxiliar dirigentes como também coordenar equipes e, com inúmeras questões a serem resolvidas, a tecnologia entra na vida desses profissionais para ser mais uma ferramenta de trabalho.

Para Carvalho e Grisson (2000), o profissional formado em Secretariado Executivo consegue expandir os limites, adquirindo mais conhecimentos, responsabilidades e aprendizados, facilitando ainda mais o trabalho da organização com a dinamicidade da sua atuação.

A tecnologia vem influenciando constantemente as nossas vidas ao longo do tempo e ela vem crescendo cada vez mais. Isso interfere no dia a dia, nas relações com amigos e familiares, mas interfere principalmente no trabalho de todos nos últimos anos, no qual muitas pessoas precisam conhecer plataformas básicas, como ter conhecimento de pacote office, *e-mails* e até mesmo redes sociais, como a utilização do WhatsApp constantemente, para conseguir um emprego e serem mais eficientes no seu cargo.

Os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo precisam utilizar certas tecnologias específicas para a sua atuação, como aplicativos de reuniões, como o Google Meet, telefone fixo, impressora, WhatsApp, programa específico da empresa, *e-mail*, Google Drive, entre outros meios tecnológicos utilizados para a realização das suas atividades. Para Adelino e Silva (2012, p. 17):

Além do computador, há outras ferramentas de TI que podem tornar mais ágil o trabalho diário do secretário. Dentre elas, merecem destaque as redes de compartilhamento que podem ser internas como é o caso da intranet, ou aquelas que ligam o ambiente de trabalho à rede mundial de computadores – internet, o que facilita a comunicação e o trânsito das informações dentro das organizações.

Então, os profissionais de Secretariado Executivo podem utilizar ferramentas como celulares, tablet, entre outros meios tecnológicos que podem ser utilizados para a otimização do tempo e melhor realização do trabalho ao longo do seu serviço. Além disso, o uso de internet é importante para a realização do

trabalho, já que possibilita uma melhor comunicação entre os funcionários e até mesmo no melhor desenvolvimento de atividades, melhorando o seu trabalho.

Para Lasta e Durante (2011), as mudanças que vem acontecendo nas corporações, exigem a necessidade do profissional e dos estudantes de Secretariado Executivo em se adaptarem ao mercado e com isso ter mais proatividade, conseguindo ter mais resultados positivos e fazer uma gestão secretarial correta e satisfatória para as empresas, corporações e/ou academias, para que os objetivos principais sejam alcançados.

Segundo Barros *et al.* (2018), o secretário executivo precisa oferecer resultados na empresa em que está inserido e de preferência da maneira mais rápida, pois no cotidiano as empresas buscam profissionais que realizem atividades em um menor período de tempo e corretas, com o intuito de ter resultados positivos, aumentar a competitividade entre as organizações e em um menor período de tempo para que os resultados sejam aproveitados.

Segundo Leal e Dalmau (2014, p. 76),

Um cenário organizacional caracterizado pela dinamicidade e pela diversidade demonstra que uma carreira linear não mais se ajusta aos perfis profissionais, ao mesmo tempo em que valoriza a proatividade e a autonomia, permitindo que o secretário executivo dotado desse novo perfil encontre amplo espaço para atuação nos mais diversos nichos. É indispensável que esse profissional esteja ciente do papel que assume. Reconheça suas competências técnicas, adicionadas à resiliência, ao comprometimento, ao bom senso nas tomadas de decisão e ao empenho no desenvolvimento constante de novas competências, configurações imprescindíveis nessa profissão.

Então, os secretários executivos precisam se adaptar ao ambiente de trabalho no qual estão inseridos, visto que é característica desses profissionais a adaptação, mas também é indispensável a modificação das características inerentes a essa profissão. Logo, existe um padrão que os secretários executivos exercem, mas não é um espaço limitado, já que esses profissionais podem atuar e devem se adaptar a diversos nichos e ações para que a sua profissão tenha reconhecimento e mérito.

Durante e Tagliari (2009) retratam que durante o século XX e com o pouco avanço da tecnologia em comparação aos dias atuais, os secretários executivos não eram considerados importantes, suas funções estavam restritas ao

que os seus chefes ordenavam, mas a partir do século XXI, o secretário executivo ganhou espaço no mercado de trabalho e passou a ser fundamental para o crescimento e desenvolvimento de uma organização, pois as suas atividades conseguem ser feitas em um período curto de tempo, eles conseguem opinar em decisões importantes e em decorrência do avanço tecnológico eles conseguem ter uma organização mais correta e rápida.

Para uma organização, os secretários executivos precisam ter um conhecimento prévio acerca de assuntos relevantes na empresa para opinar quando for necessário, além disso, esses profissionais precisam ter controle de agendas, reuniões e atividades de todos os diretores, como essas situações acontecem repentinamente e são muito importantes, esse profissional precisa ter o controle de tudo, e com o advento da tecnologia, com a utilização de planilhas para organizar, mensagens por meio de aparelhos telefônicos, documentos mais fáceis de serem redigidos, entre outros, o tempo de trabalho desses profissionais começou a ser otimizado e contribuiu fortemente para que eles economizem tempo e faça mais atividades e que a empresa consiga ter resultados mais rápidos e que todos possam chegar aos seus objetivos.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Classificação da pesquisa

O presente trabalho esteve fundamentado como uma pesquisa qualitativa, que, segundo Paiva (2019), compreende e descreve situações do cotidiano, com análises profundas e efetivas sobre o tema e, segundo Cooper e Schindler (2016), como um conjunto de técnicas interpretativas que buscam descrever, decodificar, traduzir e aprender o significado e a não periodicidade de determinados fenômenos.

Sob o ponto de vista, a pesquisa é descritiva, pois esse tipo de pesquisa busca investigar o problema, desenvolver o assunto e descobrir mais ideias e pensamentos sobre o tema. Segundo Gil (2002), esse tipo de pesquisa proporciona uma familiaridade maior com o problema, para assim construir hipóteses ou torná-lo mais explícito, buscando compreender cada vez mais o tema.

O objetivo desse tipo de pesquisa é fazer com que os estudiosos, interessados e pesquisadores nesse assunto obtenham dados e conhecimentos sobre os fatos e situações, com o intuito de obter mais detalhes e conhecimentos sobre o assunto em questão, para que o trabalho seja compreendido e interpretado de maneira correta.

Além disso, segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 32)

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.

Então, a pesquisa qualitativa serve para buscar respostas sobre determinado tema, mas não busca a prova concreta de fatos, visto que esse tipo de pesquisa pode ter diferentes abordagens sobre um tema específico.

Logo, buscamos com esse trabalho alcançar os objetivos propostos na introdução e assim obtemos resultados sobre a nossa pesquisa, sem destacar a possibilidade de ter vários meios diferentes de solução.

### 3.2 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados é um questionário, obtendo respostas por meio de pesquisa aberta. Segundo Marconi e Lakatos (2003), a resposta de pesquisa aberta, no caso o questionário, é um conjunto de questões feita pelo pesquisador e respondida pelo público-alvo da pesquisa, para coletar dados, sendo respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Logo, esse questionário é caracterizado por um conjunto de questões abertas, para obter dados suficientes para análise e conclusão da pesquisa, respondendo todas as questões e alcançando o objetivo almejado.

A técnica de coleta de dados utilizada para realização desse trabalho foi a aplicação de questionário estruturado, com estudantes de Secretariado Executivo e graduados em Secretariado Executivo que já estão atuando no mercado de trabalho, sendo 15 pessoas e o critério de seleção é ter cursado ou estar cursando o curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará, contendo 10 questões abertas acerca do tema da influência da tecnologia na atuação diária dos estudantes e profissionais formados em Secretariado Executivo, por meio do Google Forms, enviado por meio do *e-mail* dos respondentes e pelo WhatsApp deles. O questionário foi elaborado pela autora deste trabalho, como consta no apêndice 01 e as perguntas foram feitas baseadas no referencial teórico desta pesquisa, tendo como origem as indagações dos objetivos desta pesquisa.

O questionário foi dividido em três partes, a primeira parte, composta por três questões, teve o objetivo de perceber os desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo, a segunda parte possuía quatro questões com o intuito de identificar as tecnologias mais utilizadas e as menos utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo e a terceira parte, composta por três questões, buscou identificar os meios tecnológicos os profissionais e estudantes de secretariado executivo devem utilizar para facilitar o seu estudo e trabalho.

O instrumento de coleta de dados está como apêndice 01 do trabalho. O questionário foi elaborado pela autora deste trabalho, baseado nos objetivos gerais e específicos desta pesquisa.

### 3.3 **Lócus e sujeitos da pesquisa**

Esta pesquisa é composta por estudantes e profissionais da área de Secretariado Executivo que estudam ou estudaram na Universidade Federal do Ceará. Foi tentado contato com um total de vinte e sete pessoas, através do *e-mail* e redes sociais, como WhatsApp, obtendo contato com quinze pessoas. Após obter as respostas todas foram incluídas na pesquisa para unir tudo e chegar a uma conclusão.

Os critérios para a seleção dessa pesquisa foram: estar atuando na área de secretariado executivo e/ou estar estudando e ter estagiado em locais que representem a função secretarial.

### 3.4 **Recorte temporal e longitudinal**

A pesquisa foi aplicada com os alunos e profissionais do curso de Secretariado Executivo, no dia 30 (trinta) de junho de 2022 e terminou no dia 05 (cinco) de julho, para que o desenvolvimento e a análise dos dados fossem feitos de maneira clara para obter algum resultado.

As pessoas que responderam à pesquisa são os profissionais formados no curso de Secretariado Executivo e estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, do período noturno, no qual responderam ao questionário proposto para que a pesquisa seja concluída. As pessoas que fizeram parte da pesquisa atuam na cidade de Fortaleza-CE, visto que a pesquisa em si está voltada para a atuação desses profissionais e estudantes na região delimitada.

### 3.5 **Apresentação e análise dos dados**

Foi feita a análise dos dados obtidos para obter respostas para o problema estudado em questão. Essa análise foi de conteúdo e a partir dela buscamos explicar para os interessados na leitura o motivo pelo qual iremos obter as

respostas para o problema, funcionando de uma maneira mais dinâmica e participativa entre as pessoas interessadas.

A análise de conteúdo representa técnicas de análise para obter respostas objetivas sobre um certo problema por meio das pesquisas feitas e assim exemplificar e mostrar a solução do problema. Então, podemos compreender que essa análise busca alcançar soluções para os problemas, tendo uma relação mais comunicativa entre o entrevistado e o entrevistador.

Segundo Bardin (2016, p.37), "A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações.", com isso podemos entender que este tipo de análise serve para compreender e analisar diversas opiniões, respostas e maneiras de falar e se comunicar, seja por meio de entrevistas ou de questionários, como é o caso desta pesquisa. Será feita uma análise de todas as respostas, para depois ter um resultado concreto, mas a fase de analisar todas as respostas e comunicações não foi pulada neste trabalho, já que é uma característica básica da análise de conteúdo.

A análise de conteúdo do trabalho em questão foi feita por meio da leitura e interpretação das respostas, analisando todos os dados obtidos, comparando as respostas e analisando as semelhanças e diferenças delas, para depois explicar as respostas obtidas e como a tecnologia influenciou os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

#### **4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA**

Neste ponto buscamos mostrar os resultados obtidos por meio das respostas de pesquisa aberta, que foi respondida pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará acerca da influência da tecnologia na atuação dessas pessoas mencionadas.

Segundo Fontelles et. al. (2009)

Esta é a fase na qual o pesquisador vai a campo para implementar todas as ações previstas no projeto inicial. É a parte referente à coleta de material para análise. Se o projeto foi delineado de forma correta e os procedimentos previstos para a sua realização foram planejados de maneira consistente, tais como medições e exames laboratoriais, a probabilidade de obter uma resposta correta e chegar a conclusões acertadas a respeito do fenômeno estudado são muito grandes.

Como já mencionado, a pesquisa foi dividida em três etapas, a primeira retrata os desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo, a segunda fala sobre as tecnologias mais e menos utilizadas por profissionais e estudantes de Secretariado Executivo e ,a terceira e última etapa, fala sobre os meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.

#### **4.1 Desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo**

A pesquisa foi realizada com quinze pessoas, sendo nove pessoas graduandos e seis graduados no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. Os respondentes responderam um total de dez questões, mas para esse tópico foi feito três perguntas direcionadas para ele, que mostraremos a seguir:

Quadro 01 - Questionamentos referente aos desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.

<b>Primeira parte: Desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.</b>	
<b>Número da questão</b>	<b>Conteúdo da pergunta</b>
Questão 01	Você utiliza equipamentos tecnológicos para os seus estudos e/ou trabalho? Se a resposta for sim, quais?
Questão 02	Você se sente apto para utilizar equipamentos tecnológicos ou



	sente dificuldade? Se sentir dificuldade, relate quais foram os seus desafios.
Questão 03	Você acha que a tecnologia evoluiu nas últimas décadas e você acha que ela afetou a atuação da maioria dos estudantes e profissionais de secretariado executivo?

Fonte: Elaboração própria da autora.

Após fazer a análise dos dados da primeira questão, todos os respondentes falaram que utilizavam ferramentas tecnológicas, tal fato mostra que a tecnologia se tornou uma ferramenta indispensável tanto para os estudos quanto para o trabalho dessas pessoas. Além disso, como mencionado no referencial, segundo Adelino e Silva (2012, p.17), além do computador, diversas ferramentas podem ajudar na realização do trabalho do secretário executivo, como o uso das ferramentas da internet, que podem ser o e-mail, pacote office, entre outros.

Na pesquisa feita, a maior parte dos respondentes informaram que utilizam computador/notebook e celular para trabalhar e/ou estudar. Além disso, grande parte dos participantes informaram que utilizam e-mail para exercer suas funções, alguns informaram que utilizam a ferramenta do pacote office, outros falaram que utilizam as redes sociais para estudar e/ou trabalhar e também informaram que utilizam outras ferramentas para exercer suas atividades. Dessa forma, é possível perceber que a grande maioria dos respondentes fizeram jus a afirmativa do autor citado acima, uma vez que todas as ferramentas citadas estavam nas respostas dos participantes, relativas às ferramentas utilizadas diariamente pelos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

Com essa primeira pergunta, obtemos as respostas de todos que participaram da pesquisa, como essas duas a seguir:

Utilizo sim, para o meu estágio eu utilizo computador e o celular e para a faculdade faço o uso do notebook. Além disso, uso o e-mail para acompanhar as informações e o uso do Pacote Office para o meu estágio e para redigir trabalhos na faculdade. (RESPONDENTE 1)

Faço a utilização de computador e celular para executar o meu trabalho, utilizo muito as redes sociais, por ser uma empresa de Marketing, utilizo o Google Meet para fazer reuniões e utilizo muito o Word para redigir documentos. (RESPONDENTE 2)

Logo, na primeira questão, podemos ver que as ferramentas tecnológicas são indispensáveis para as atividades diárias dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo, visto que todos os respondentes confirmaram que utilizam. Além disso, essas pessoas informaram as ferramentas tecnológicas utilizadas por eles, podemos ver que computadores, notebook e celulares são muito usados por todos e existe uma divisão entre esses três meios de ter acesso a tecnologia. Por meio dessas ferramentas, eles também possuem acesso a programas, redes sociais, entre outras ferramentas para estudar e trabalhar, que são o e-mail, pacote office, Google Meet, entre outras ferramentas que auxiliam a atuação dessas pessoas.

A segunda questão fala sobre a capacidade dessas pessoas em utilizar ferramentas tecnológicas, sobre suas dificuldades e habilidades. A maior parte das pessoas, mais precisamente 13 (treze) dos respondentes, falaram que estão aptos para utilizar as ferramentas e não sentem dificuldade alguma para manusear essas ferramentas. Já 02 (dois) informaram que possuem um pouco de dificuldade, principalmente em manusear certos sites, pacotes e aplicativos.

Segue a seguir a resposta de alguns dos participantes do questionário:

Não sinto dificuldade alguma em manusear os equipamentos, visto que eu cresci fazendo o uso dessas tecnologias e não foi difícil utilizá-las no meu ambiente de trabalho e durante o curso. (RESPONDENTE 6)

Sinto um pouco de dificuldade, mas foi necessário que eu fizesse o uso sem impedimentos, já que faz parte do meu dia a dia, mas ainda sinto dificuldades, principalmente em planilhas do Excel. (RESPONDENTE 8)

Como mencionamos anteriormente, segundo Medeiros e Hernandez (2010), a tecnologia evoluiu rapidamente ao longo dos anos, tal fato fez com que algumas pessoas precisassem se adaptar a essas novas tecnologias rapidamente e algumas pessoas sentiram dificuldade de se adaptar a essas novidades e levaram

mais tempo do que outras para aprender a manusear, por isso, também, existem diversos cursos sobre pacote office, excel, entre outros, que almejam facilitar a utilização dessas tecnologias, muitos até são oferecidos como treinamentos em faculdades e até mesmo nos locais de trabalho.

Logo, as tecnologias evoluíram bastante ao longo dos anos, fato que afetou muito a atuação dos secretários executivos nas organizações, assim como sabemos também que afetou nos estudos dos futuros secretários executivos.

A terceira e última questão pergunta a opinião dos respondentes sobre a evolução tecnológica e se eles acham que isso afetou a vida dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo. Todos os respondentes falaram que perceberam sim a evolução tecnológica, mas apenas 01 (um) desses participantes, que é graduando, relatou que a tecnologia pouco interferiu na atuação dessas pessoas. Já os outros participantes relataram que a dinâmica organizacional mudou, afetou os profissionais e todas as áreas de atuação, e conseqüentemente os estudantes e profissionais dessa área precisariam adaptar-se a essas evoluções nas organizações e nas universidades.

A seguir, tem a resposta de alguns dos respondentes:

Sim, evoluiu e afetou diretamente, os meios tecnológicos fizeram com que os profissionais e estudantes tivessem que se atualizar para acompanhar a dinâmica organizacional. (RESPONDENTE 7)

Não só evoluiu como também ajudou notavelmente nós profissionais de secretariado a organizar agenda, eventos, palestras, workshops tudo isso de forma mais produtiva. (RESPONDENTE 8)

Evoluiu, porém afetou pouco a atuação ao meu ver e fez com que a rotina dos estudantes de Secretariado Executivo não tivessem tanta mudança quanto nos outros cursos. (RESPONDENTE 10)

Isso posto, conforme dito por Martins et. al. (2015, p.85), a tecnologia evoluiu bastante nas últimas décadas, tendo a necessidade de mudar a maneira de prestação de serviço nas organizações, sendo fundamental a utilização de tecnologias. Conseqüentemente, baseado na maioria das respostas, a tecnologia evoluiu muito e afetou a rotina dos estudantes e profissionais de Secretariado

Executivo. Além disso, como já foi mencionado anteriormente, todos os profissionais, em especial o secretário executivo, deve exercer suas funções e ter a capacidade de adaptar-se às novas tecnologias e conseguir manuseá-las sem problemas, obtendo a aptidão necessária para exercer as suas funções.

Logo, para atender o perfil exigido no mercado de trabalho, esses profissionais precisam ter aptidão com essas novas ferramentas, visto que são instrumentos utilizados diariamente por eles e são de extrema importância para a realização de suas atividades, podendo ser até um diferencial para a contratação desses profissionais.

Ademais, com essas três perguntas, podemos compreender que no dia a dia dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, a tecnologia tornou-se necessária para a sua atuação, sendo indispensável para a realização de suas atividades e demandas. A grande maioria dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo se sentem aptos para utilizar as ferramentas tecnológicas, já que ao longo dos anos eles conseguiram adaptar-se a elas, mas existe uma certa quantidade de pessoas dessa área que não se sentem aptas a utilizar totalmente certas ferramentas tecnológicas e por isso elas encontram dificuldades em manusear certos equipamentos. E finalmente, todos os respondentes afirmaram que perceberam que a tecnologia evoluiu bastante nas últimas décadas e a grande maioria entende que isso afetou bastante a atuação de todos.

Logo, vale salientar que, de um modo geral, as tecnologias evoluíram bastante ao longo dos anos e isso interferiu na vida dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, pois ela tornou-se indispensável para a atuação dessas pessoas e a realização de suas atividades. Por fim, muitas pessoas da área conseguiram adaptar-se a essas ferramentas tecnológicas à medida que elas evoluíram e por isso a utilização delas não foi muito complexa, mas isso não muda o fato que existem dificuldades para manusear certos equipamentos.

Dessa forma, podemos entender que, a tecnologia está cada vez mais presente na vida dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo e diversos equipamentos tecnológicos, como programas, sites e aplicativos também estão no dia a dia dessas pessoas, logo a tecnologia virou algo presente na vida de todos da área. Mas, mesmo com a presença tão forte da tecnologia, muitos se

sentem aptos para utilizá-las, mas outra parte não tão pequena das pessoas, sentem um pouco de dificuldade em manusear certos equipamentos, talvez até mesmo por falta de cursos específicos para ensinar essas pessoas como fazer o uso correto, por isso pode existir certa dificuldade. E por fim, é unânime afirmar que a tecnologia evoluiu sim nas últimas décadas e também que ela afetou fortemente na atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, por mais que na análise um dos respondentes afirmou que a tecnologia não afetou muito, vejo que a tecnologia trouxe diversas mudanças sim na vida dessas pessoas da área. Então, conseguimos identificar que um dos grandes desafios enfrentados pelos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, seria a adaptação às novas tecnologias, visto que por ser algo novo, alguns não se sentem tão aptos a manusear certos programas e aplicativos, necessitando até mesmo, em alguns casos, de cursos específicos.

#### **4.2 Tecnologias mais e menos utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo**

Esse segundo ponto, serve para mostrar as tecnologias mais e menos utilizadas pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo, ele possui um total de quatro questões direcionadas para esse tema, que são as questões compostas no quadro a seguir:

Quadro 02 - Questionamentos referente a identificação de quais os meios tecnológicos os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo mais utilizam e quais os que menos utilizam para a execução de suas atividades.

<b>Segunda parte: Percepção de quais os meios tecnológicos os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo mais utilizam e quais os que menos utilizam para a execução de suas atividades.</b>	
<b>Número da questão</b>	<b>Conteúdo da pergunta</b>
Questão 04	Quais as tecnologias que você mais utiliza para estudar e/ou trabalhar?
Questão 05	Quais as tecnologias que você

	menos utiliza para estudar e/ou trabalhar?
Questão 06	Você tem alguma ferramenta tecnológica que recomende o uso por todos os estudantes e profissionais da área? E você conhece alguma ferramenta tecnológica que não recomende o uso por todos os estudantes e profissionais da área?
Questão 07	Qual ferramenta tecnológica você acha que prejudica e não contribui para a melhora do seu rendimento na Universidade e/ou trabalho?

Fonte: Elaboração própria da autora.

Após analisar a pergunta e as respostas da quarta questão, todos os respondentes falaram diversas tecnológicas utilizadas para executar as suas atividades, como o Pacote Office (Word, Excel, Power Point), redes sociais, e-mail, sites voltados para educação, Teams, Canva, OneDrive e YouTube. A tecnologia tornou-se algo indispensável para a execução de atividades, seja para estudar ou trabalhar, dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, tal fato mostra como a evolução e a utilização das tecnologias é extremamente necessária para todos dessa área.

Todas as pessoas que responderam o questionário informaram que utilizam e-mail para a execução de suas atividades, seja na faculdade e/ou no trabalho. Cerca de sete das pessoas que responderam o questionário falaram que utilizam o Pacote Office, cinco falou que utiliza as redes sociais, duas pessoas utilizam sites voltados para educação e estudo, duas pessoas informaram que utilizam o Teams, uma pessoa utiliza o Canva, uma faz o uso do One Drive e, por fim, uma pessoa utiliza o YouTube para exercer as suas atividades. Vale ressaltar que a mesma pessoa pode ter respondido mais de uma dessas opções anteriores, por ser um questionário de respostas abertas, os respondentes tinham a possibilidade de responder o que quisesse relacionado a questão.

Baseado nas respostas dos respondentes do questionário, foi separado algumas específicas:

Eu utilizo muito o Word, Excel, PowerPoint, Canva, Google, OneDrive, Teams e YouTube, para a execução do meu trabalho no estágio e para o meu estudo na faculdade. (RESPONDENTE 1)

Como eu atuo em uma empresa, o uso do Pacote Office é indispensável para realizar o meu trabalho, visto que redijo muitos documentos e também utilizo muito as redes sociais da empresa, como o WhatsApp e Instagram, para uma melhor comunicação com os meus clientes. (RESPONDENTE 4)

Isso posto, baseado na afirmação de Oliveira (2018, p.42), as ferramentas citadas pelos respondentes estão relacionadas com a afirmação desse autor, visto que as ferramentas tecnológicas, como pacote office, e-mail, telefone, entre outras, estão relacionadas com o estudo e a profissão do secretário executivo, sendo utilizadas por eles. Logo, na quarta questão, podemos perceber que as tecnologias estão presentes no dia a dia dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, já que, como mostrado, eles utilizam diversas tecnologias e programas para a execução de suas tarefas. Além disso, como já mencionado no referencial, as tecnologias estão presentes na vida desses estudantes e profissionais para a execução de suas atividades e contribuir para a realização de suas obrigações.

Na quinta questão, o intuito foi analisar quais as ferramentas tecnológicas estão menos presentes no dia a dia dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, já que ficou claro as ferramentas mais utilizadas por essas pessoas da área mencionada, analisamos as ferramentas menos utilizadas por eles para compreender de forma clara como funciona a atuação dessas pessoas e o que não é de extrema importância para eles.

Cerca de 08 (oito) dos respondentes falaram que as redes sociais, como o Instagram, Facebook, Telegram e Tik Tok, são ferramentas pouco utilizadas por profissionais e estudantes da área, em decorrência de ser ferramentas que, para eles, não trazem muito conteúdo didático e correto para sua área de atuação e servem mais para distração, por causa de seus vídeos de humor, entre outros. Apenas 02 (dois) informaram que utilizam todas as tecnologias e acham que todas elas tem algo a oferecer, basta apenas saber onde procurar. Apenas 01 (um) informou que o e-mail é dispensável, já que não utiliza muito para a execução de

suas atividades. Dois não utilizam o Pacote Office para realizar as suas tarefas e dois, também, não utiliza o Google Drive no seu dia a dia.

Segue, a resposta de dois respondentes do questionário:

Não utilizo certas redes sociais, como Instagram, Tik Tok e Facebook, pois eles servem como uma distração para mim e não oferecem nenhum aprendizado e benefício para os meus estudos. (RESPONDENTE 12)

Não utilizo muito o Pacote Office, em especial o Power Point, pois eu não faço o uso dele para executar minhas tarefas do dia a dia e é muito difícil exigirem o uso dele nos locais que eu fico. (RESPONDENTE 13)

Logo, podemos compreender que a grande maioria dos respondentes não utilizam as redes sociais para estudar e/ou trabalhar, já que eles informaram que esses aplicativos servem para distrair e oferecem poucos segmentos para aprendizado, o que dificulta o manuseamento para as pessoas dessa área, mas para distração e diversão, essas ferramentas são adequadas para eles. Já outra parte dos respondentes, informaram que todas as ferramentas são indispensáveis para os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, já que até as redes sociais, possuem páginas voltadas para dicas de execução do trabalho e até mesmo para ensinamentos, o que faz com que todas as ferramentas tecnológicas, aplicativos e sites, tenham algo a oferecer para os profissionais dessa área. Uma menor quantidade de pessoas informou que o e-mail, o Pacote Office e o Google Drive, são dispensáveis para a sua atuação, já que no seu dia a dia essas ferramentas não estão presentes nem são necessárias para a realização de suas obrigações.

Na sexta questão, o intuito foi analisar quais as ferramentas que os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo preferem, a ponto de indicá-las para outras pessoas da área. Essa questão, servirá para compartilhar meios e métodos com outras pessoas interessadas na área e assim, ter diversos conhecimentos e compartilhamento de informações para contribuir no estudo e/ou trabalho dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

Após fazer a análise das respostas, podemos compreender que 04 (quatro) dos respondentes recomendaram a utilização do Pacote Office, que possui



ferramentas, como Word, Excel, Powerpoint, entre outros que auxiliam para a realização de trabalhos, tanto em empresas quanto nas faculdades. Além disso, 02 (dois) recomendaram a utilização de aplicativos para a organização de agendas e rotinas, já que é importante o quesito da organização para a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, sendo característica da área. Apenas 01 (um) informou que recomenda Ferramentas To Do, Trello e MS Office. Por volta de 04 (quatro) informaram que recomendam a utilização de e-mail para a execução de tarefas e para organização. Dois respondentes informaram que recomendam o uso das redes sociais, já que, para eles, são uma grande fonte de aprendizado. E, por fim, dois não souberam recomendar ferramentas necessárias para a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

Baseado na sexta questão, obtemos algumas respostas como essas:

Eu recomendo o uso do Pacote Office, pois ele é completo tanto para estudos, redigir trabalhos acadêmicos por meio do Word, como para a execução de tarefas no trabalho, para redigir documentos importantes, entrevistas, reuniões e outros. (RESPONDENTE 8)

Eu recomendo o uso das redes sociais, como o Instagram, pois nele tem diversas páginas para seguir que falam muito sobre o curso e servem como uma fonte de aprendizado para os estudantes. (RESPONDENTE 5)

Logo, podemos analisar que existem diversas opções de recomendações de ferramentas tecnológicas que podem ser utilizadas para motivar e contribuir para os estudos e/ou trabalho dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, como é uma área muito ampla e que exercem muitas funções, as ferramentas recomendadas pelos respondentes, sejam elas com todas as suas diferenças, são válidas para a execução de suas atividades do dia a dia e úteis para as pessoas da área. Além disso, como afirma Durante e Tagliari (2009), a partir do século XXI e com o avanço tecnológico, o secretário executivo passou a ser importante nas organizações, por isso ele deve exercer a sua função com maestria e essas ferramentas tecnológicas citadas, em sua maior parte, servem para contribuir na atuação do profissional, ajudando na otimização do tempo, maior organização e, conseqüentemente, trazendo diversos benefícios para todos. Isso posto, Camargo et. al. (2015, p.18), afirmam que a tecnologia facilitou o trabalho do secretário

executivo, tornando-o mais ágil, colaborando com a atuação deles nas organizações, então todas as tecnologias são importantes para a execução do trabalho e trazem diversos benefícios para as pessoas que atuam nessa profissão.

Por fim, a sétima e última questão dessa segunda parte, foi buscado compreender qual ferramenta os respondentes não recomendam de forma alguma para os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, por acharem irrelevante e indiferente para a sua atuação e que não trazem benefícios para a realização de suas atividades.

Treze dos respondentes informaram que não possuem conhecimento de nenhuma ferramenta tecnológica que eles não recomendem, pois acreditam que todas podem oferecer algo que sirva de aprendizado e para a execução do trabalho, com isso podemos compreender que as tecnologias, de um modo geral, têm muito a oferecer para os estudantes e profissionais da área. Além disso, apenas um dos respondentes informou que a utilização da rede social Instagram, pode atrapalhar muito no desenvolvimento e evolução dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo e, por isso, eles não recomendam a utilização dessa rede social. Por fim, um respondente informou que o Tik Tok é uma rede social não recomendável, já que para eles não contribui nada para aprendizado e trabalho dessas pessoas.

Alguns respondentes deram a seguinte resposta:

Eu não conheço nenhuma ferramenta tecnológica que eu não recomende 100% o uso, existem algumas que não oferecem muito aprendizado como as outras, mas acredito que todas podem trazer algum conhecimento. (RESPONDENTE 15)

Eu não recomendo o uso das redes sociais, pois não trazem benefícios e conhecimentos relevantes para o uso e para a execução do trabalho dos secretários executivos. (RESPONDENTE 14)

Logo, grande parte dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, acreditam que não existe nenhuma ferramenta tecnológica que eles não recomendem o uso, visto que, para eles, todas as tecnologias têm uma certa importância para a execução do trabalho e até mesmo do estudo para as pessoas dessa área citada e podem contribuir positivamente para a realização das

atividades. Mas, existem algumas pessoas que não recomendam o uso do Instagram e do Tik Tok para estudos e/ou trabalho na área de Secretariado Executivo, pois eles acreditam que essas ferramentas acabam não contribuindo para o aprendizado e desenvolvimento dessas pessoas.

Como já mencionado, segundo Andreasi e Gambarato (2010), as tecnologias levam para a empresa uma vantagem competitiva e essas ferramentas tecnológicas trazem diversos benefícios para as organizações, por isso que todas as tecnologias possuem algo que possa contribuir nas organizações e na obtenção de resultados.

Por fim, foi possível compreender que existem ferramentas que são mais utilizadas do que outras, mas isso vai do gosto de cada pessoa e de acordo com a tarefa que cada um exerce. Da mesma forma, alguns recomendam mais o uso de certas ferramentas e outros nem tanto, justamente pelo fato de ser algo muito pessoal, dependendo da utilização e das atividades de cada um. Por fim, existem ferramentas tecnológicas, como computadores, celulares, e-mail, pacote office, entre outros, que são utilizadas por muitos profissionais e estudantes diariamente, assim como existem outras tecnologias, como Instagram, Facebook, que não são tão utilizadas pela grande maioria dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, porém elas não deixam de trazer benefícios, sejam as mais ou menos utilizadas por eles. Mas, acima de tudo, acredito que todas as ferramentas tecnológicas podem trazer benefícios, como conhecimento e facilidade na execução de tarefas e acho que nenhuma deve ser deixada de lado, pois elas podem oferecer algo para todos.

#### **4.3 Meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo**

Nesse terceiro ponto, é mostrado quais os meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo, ele possui três questões relacionadas a esse tema, como mostraremos a seguir:

Quadro 03 - Questionamentos referente aos meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.

<b>Terceira parte: Identificação de quais são os meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.</b>	
<b>Número da questão</b>	<b>Conteúdo da pergunta</b>
Questão 08	Qual ferramenta tecnológica você acha indispensável para um secretário executivo?
Questão 09	Quais ferramentas tecnológicas você acha que facilita o seu estudo e/ou trabalho?
Questão 10	Qual a ferramenta tecnológica de sua preferência?

Fonte: Elaboração própria da autora.

A questão oito, busca compreender quais ferramentas tecnológicas são indispensáveis para a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, para ter uma ideia de quais as tecnologias são necessárias e úteis para serem utilizadas durante o estudo e o trabalho desses estudantes e profissionais, contribuindo, assim, para uma melhor identificação desses meios tecnológicos que são importantes. Além disso, segundo Martins et. al. (2015),

Para executar suas atividades, o secretário executivo pode fazer uso de ferramentas que lhe permitam agir com maior rapidez. Nas organizações modernas, ainda que de pequeno porte, as Tecnologias da Informação e Comunicação vêm trazendo grandes contribuições na execução das atividades dos profissionais.

Todos os participantes do questionário responderam que computador, notebook e celular são necessários e indispensáveis para a execução de suas atividades, já que, por meio deles, é possível exercer todas as suas tarefas de maneira mais direta, otimizando o tempo e realizando mais atividades em um menor período de tempo. Cerca de seis respondentes informaram que o e-mail é indispensável para o seu estudo e trabalho, já que por meio dele, é possível se comunicar com outras pessoas de uma maneira mais profissional e obter mais informações.

Além disso, cinco dos respondentes informaram que o Pacote Office que, como já explicado anteriormente, possui o word, excel, power point, são indispensáveis e muito úteis para a utilização durante o estudo e o trabalho dessas pessoas. Dois dos respondentes informaram que as redes sociais são indispensáveis, por terem se tornado uma grande fonte de conhecimento, com suas páginas educativas. E, por fim, duas das pessoas que responderam informaram que o Google Drive também é indispensável, em decorrência do seu armazenamento de dados, entre outras funções importantes.

Isso posto, segundo (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002), a tecnologia apareceu como um meio para que as organizações tenham um desempenho maior e conseqüentemente obtenham resultados positivos com a atuação dos secretário executivos, por isso a grande maioria das ferramentas tecnológicas tornaram-se indispensáveis para a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, já que elas contribuem para alcançar os resultados com êxito, mesmo havendo diferentes indicações, cada uma possui um benefício diferente para as organizações segundo esses estudantes e profissionais.

A seguir, tem algumas respostas da pesquisa:

Além de equipamentos, como computador, notebook e celular, o e-mail é essencial para a execução de todas as atividades, sendo um meio viável de comunicação mais formal e de fácil utilização. (RESPONDENTE 11)

O Google Drive, para mim, é essencial para a realização de todas as atividades do meu dia a dia, ele guarda todos os documentos e consigo ter controle de tudo por meio dele, sem ele, não sei como teria tanta organização. (RESPONDENTE 4)

Logo, conseguimos compreender que os computadores, notebooks e celulares são ferramentas necessárias e indispensáveis tanto para os estudantes de Secretariado Executivo quanto para os profissionais já formados no curso, já que elas contribuem para auxiliá-los e facilitam na realização de suas tarefas, ajudando na otimização do tempo e na realização de mais atividades em um menor período, devido às suas funções. Além disso, existem aplicativos, ferramentas e sites que são indispensáveis para os profissionais da área, como o e-mail, que serve para facilitar a comunicação, geralmente formal, entre as pessoas e contribuindo para uma maior

troca de informações dentro do ambiente em que a pessoa está inserida. O Pacote Office também é uma ferramenta importante e indispensável, diga-se que ela é muito importante durante a faculdade para a execução de atividades no Word e Powerpoint, mas também é de extrema importância no trabalho para a organização de planilhas no Excel, elaboração de documentos, entre outras funções que essa ferramenta oferece tanto para todos os estudantes e profissionais, mais especificamente os de Secretariado Executivo.

As redes sociais também são ferramentas muito positivas e úteis, podendo ser indispensáveis para algumas pessoas, como a utilização do WhatsApp para a comunicação, em grupos da turma, grupos da empresa, entre outros, o Instagram possui diversas páginas direcionadas para profissionais da área, com divulgação da área de emprego, cursos e aprendizados, entre outras redes que trazem diversos benefícios para os interessados. Por fim, o Google Drive também é uma ferramenta indispensável já que ela tem um grande potencial de armazenamento de dados e informações, tal fato proporciona uma maior segurança para quem mexe com documentos importantes e não querem perder, o que contribui muito para a vida dessas pessoas.

Na nona questão, buscou-se compreender quais ferramentas tecnológicas que facilitam o estudo e o trabalho dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, para assim ter uma maior compreensão sobre meios que contribuem positivamente para a execução de tarefas e atividades dessas pessoas da área. Diversas tecnologias contribuem para a realização das atividades dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo.

Agora vemos a análise. Três dos participantes informaram que sites de aprendizado, como o passei direto, facilitam muito o trabalho e o estudo deles, pois possuem diversos questionários, respostas e textos ensinando sobre diversos conteúdo. Dos respondentes, seis informaram que o Pacote Office facilita muito a execução do trabalho e do estudo dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo. Além disso, quatro dos respondentes informaram que o e-mail facilita muito o seu trabalho devido às suas diversas funções.

Para alguns dos respondentes, mais especificamente dois, as redes sociais contribuíram e facilitaram muito a atuação dos estudantes e profissionais de

Secretariado Executivo, como a utilização do WhatsApp, com a troca de informações mais rápidas, o Instagram, o Telegram e diversas outras redes sociais que contribuem e facilitam diretamente a atuação dessas pessoas. E, por fim, todos afirmaram que os computadores, notebooks e celulares são extremamente necessários e facilitam muito o seu estudo e o seu trabalho, contribuindo para que todos possam alcançar suas metas e objetivos.

Tivemos algumas dessas respostas a seguir:

O pacote office é essencial para o meu estudo na universidade, ele me ajuda muito para fazer seminários, trabalhos, entre outros, acho bem completo e por isso, facilita muito. (RESPONDENTE 3)

Sites de aprendizado, mais especificamente o passei direto, me ajudou muito para estudar para provas e aprender mais sobre diversos conteúdos, facilitando muito o meu dia a dia. (RESPONDENTE 9)

Segundo o que foi afirmado por Andreasi e Gambarato (2010), as tecnologias trazem diversos benefícios, principalmente nas organizações, como o controle de qualidade, trazendo, assim, diversos benefícios que facilitam o trabalho do secretário executivo. Com isso, podemos compreender que existem diversas tecnologias que auxiliam e facilitam a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, dependendo apenas dos ambientes em que estão inseridos, mas as tecnologias trouxeram diversas opções para facilitar e contribuir positivamente para a realização das atividades das pessoas dessa área.

Logo, com a análise dos dados, podemos perceber que existem diversas ferramentas que facilitam e auxiliam a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, dentre elas estão o e-mail, pacote office, redes sociais e outras, mas também existem ferramentas indispensáveis que servem para concretizar a execução das atividades que são os computadores, notebooks e celulares, pois por meio deles, essas pessoas possuem acesso aos aplicativos, sites e programas que facilitam a execução de suas tarefas, contribuindo para obtenção de resultados positivos para as suas atividades.

Agora, analisaremos a décima e última questão, que fala sobre as ferramentas tecnológicas preferidas dos estudantes e profissionais de Secretariado

Executivo, por meio dessa pergunta é possível compreender a preferência das pessoas que estão na área e se estão relacionadas com as respostas anteriores, tendo alguma relação ou não.

Das quinze pessoas que responderam o questionário, sete falaram que as redes sociais, como WhatsApp, Telegram e Instagram, são suas ferramentas tecnológicas de preferência, já que eles trabalham, estudam e trocam informações por meio delas, tornando-se um bom meio para a realização de atividades. E, oito dos respondentes falaram que o Pacote Office é indispensável e eles preferem essa ferramenta para executar suas tarefas, pois é um pacote completo que ajuda na realização de trabalhos, documentos, entre outros e contribui muito para que eles alcancem os seus objetivos.

Segue algumas respostas:

Para a execução de minhas tarefas diárias, eu prefiro fazer o uso do Pacote Office, ele é uma ferramenta completa e indispensável, sendo extremamente necessária para mim. (RESPONDENTE 8)

O uso das redes sociais são as minhas ferramentas preferidas, pois ela está estritamente ligada ao meu trabalho, mas ela também contribui para o meu entretenimento, podendo ser usada para momentos de trabalho e de lazer. (RESPONDENTE 2)

Com isso, podemos compreender que as redes sociais, como já mencionado, é uma ferramenta tecnológica que para alguns pode não ser benéfica, mas para outros pode trazer diversos benefícios e ser extremamente importante, sendo até mesmo a preferida da grande maioria das pessoas. Além disso, o Pacote Office é muito conhecido e facilita muito o trabalho e estudo dessas pessoas, por isso ele é considerado pela grande maioria indispensável e um facilitador para a realização de atividades e tarefas, seja na universidade, nos estágios ou nas organizações.

Por fim, computador, celular e notebook estão presentes na vida dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, mas além disso, existem certas tecnologias que são indispensáveis e que facilitam a execução de tarefas dele. Acredito que, além dessas ferramentas tecnológicas citadas neste parágrafo, o pacote office é sim indispensável e muito completo, além dele, o e-mail é essencial



para o curso e o trabalho dessas pessoas. As respostas foram bem completas e apresentaram ferramentas tecnológicas que realmente estão presentes de um modo geral na vida dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, por isso, acredito que todas as respostas do questionário contribuíram muito para a pesquisa e cada uma representou um pouco do que se é passado no decorrer do curso de Secretariado Executivo. Mas, como afirmado por Leal e Dalmau (2014, p. 76), as organizações necessitam cada vez mais de funcionários aptos a se adequarem às novas tecnologias que vão aparecendo no decorrer do tempo e profissionais dinâmicos, competentes, proativo e autônomo, por isso, mesmo tendo as suas preferências, as características desses profissionais devem ser de se adaptar aos ambientes, unindo o útil ao agradável, para realizar as suas atividades com maestria e trazer resultados positivos para as organizações, que mesmo tendo dificuldades, eles saibam adaptar-se as novidades tecnologias e obtenham êxito.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução tecnológica foi extremamente marcante e interferiu a vida de grande parte da população mundial. Com este estudo, nós buscamos compreender como essa tecnologia evoluiu e influenciou os estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, e por meio das pesquisas feitas, conseguimos analisar a influência dela na atuação dessas pessoas.

Com isso, essa pesquisa conseguiu alcançar as respostas de todos os seus objetivos específicos, por meio do questionário que foi respondido por graduandos e graduados do curso de Secretariado Executivo que estudaram ou estudam na Universidade Federal do Ceará. Podemos compreender que grande a tecnologia evoluiu bastante nas últimas década e isso ficou perceptível para todos, além disso, muitos precisaram se adaptar a essas ferramentas tecnológicas para exercer as suas atividades, porém, ainda existem pessoas que não se sentem completamente aptas a utilizar essas ferramentas, mas precisam trabalhar muito para conseguirem realizar suas atividades e se esforçam para utilizar essas ferramentas tecnológicas.

Conseguimos analisar, também, as tecnologias mais utilizadas por essas pessoas, as quais são úteis para a execução de suas tarefas e atividades e analisamos também as ferramentas menos utilizadas por eles, das quais eles menos recomendam ou não são úteis para a execução de suas atividades, seja para estudo e/ou trabalho. Por fim, foi possível identificar quais as tecnologias utilizadas pelos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo, abordando quais são as indispensáveis, que facilitam o estudo e/ou trabalho deles e da preferência deles, para a execução de suas atividades diárias.

Também conseguimos obter a resposta do objetivo geral de estudo, que foi possível, mediante toda a pesquisa feita, compreender como a tecnologia afetou a atuação dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo. Com isso, a questão da pesquisa foi respondida ao identificar que a tecnologia estava presente em todas as respostas e na atuação desses estudantes e profissionais, ferramentas tecnológicas, como computadores, notebooks e celulares são pertinentes para a realização de suas atividades, seja para elaborar trabalhos acadêmicos, redigir

documentos importantes nas mais diversas organizações, entre outros, a tecnologia, seja ela direta ou indiretamente, está presente na vida dos estudantes e profissionais de Secretariado Executivo e, com isso, ela afeta a vida de todos.

Em decorrência das limitações em alcançar um maior número de respondentes para essa pesquisa, sugere-se que sejam feitas mais pesquisas sobre o tema, para que o universo da pesquisa seja ampliado para que tenha mais visão sobre esse tema. E, por fim, seria satisfatório a continuidade da investigação em pesquisas posteriores, principalmente porque a tecnologia evolui diariamente e novas mudanças aparecem para serem estudadas, contribuindo cada vez mais para o curso de Secretariado Executivo e para a profissão de secretário executivo.

**APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GRADUANDOS E GRADUADOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE -  
FEAAC  
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

Este questionário é referente a pesquisa “A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA NA ATUAÇÃO DOS ESTUDANTES E PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO”, desenvolvida como estudo na monografia do curso de Secretariado Executivo, de autoria de Larissa Lisboa Linard e orientação da Profa. Dra. Joelma Soares da Silva. O questionário foi dividido em três partes e com um total de dez perguntas.

**Primeira parte: Desafios enfrentados pelos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.**

Questão 01: Você utiliza equipamentos tecnológicos para os seus estudos e/ou trabalho? Se a resposta for sim, quais?

Questão 02: Você se sente apto para utilizar equipamentos tecnológicos ou sente dificuldade? Se sentir dificuldade, relate quais foram os seus desafios.

Questão 03: Você acha que a tecnologia evoluiu nas últimas décadas e você acha que ela afetou a atuação da maioria dos estudantes e profissionais de secretariado executivo?

**Segunda parte: Percepção de quais os meios tecnológicos os profissionais e estudantes de Secretariado Executivo mais utilizam e quais os que menos utilizam para a execução de suas atividades.**

Questão 04: Quais as tecnologias que você mais utiliza para estudar e/ou trabalhar?

Questão 05: Quais as tecnologias que você menos utiliza para estudar e/ou trabalhar?

Questão 06: Você tem alguma ferramenta tecnológica que recomende o uso por todos os estudantes e profissionais da área? E você conhece alguma ferramenta tecnológica que não recomende o uso por todos os estudantes e profissionais da área?

Questão 07: Qual ferramenta tecnológica você acha que prejudica e não contribui para a melhora do seu rendimento na Universidade e/ou trabalho?

**Terceira parte: Identificação de quais são os meios tecnológicos que facilitam o trabalho e o estudo dos profissionais e estudantes de Secretariado Executivo.**

Questão 08: Qual ferramenta tecnológica você acha indispensável para um secretário executivo?

Questão 09: Quais ferramentas tecnológicas você acha que facilita o seu estudo e/ou trabalho?

Questão 10: Qual a ferramenta tecnológica de sua preferência?

## REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A. Tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 2, 2012.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

ANDREASI, M. S.; GAMBARATO, V. T. S. **Uso da tecnologia da informação como vantagem competitiva nas organizações**. [S. l.], 2010. Disponível em: <http://revista.fatecbt.edu.br/index.php/tl/article/view/65>. Acesso em: 22 maio 2022.

ARAÚJO, D. S.; SILVA, V. L. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações. **Semana Acadêmica Revista Científica**, [s. l.], p. 1-15, 8 ago. 2018. Disponível em: [https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf). Acesso em: 18 ago. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. [S. l.: s. n.], 2016.

BARROS, C. M. P. *et al.* As competências gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos. **GeSec**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 25-47, jul./dez. 2013.

BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 4, 2004.

BRAZ, I. A.. **Competências gerenciais e gestão secretarial**: um estudo com secretários executivos de organizações públicas e privadas. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/41220/1/2018\\_tcc\\_iabraz.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/41220/1/2018_tcc_iabraz.pdf). Acesso em: 2 jul. 2021.

CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V.; MARTINELLI, G.; BAHLS, T. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, v. 14, n. 14, 2015. Disponível em: <http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/9355/8153>. Acesso em: 29 jun. 2022.

CARVALHO, A. P.; GRISSON, D. **Manual do secretariado executivo**. 3. ed. São Paulo: D’Livros, 2000.

CAVALCANTE; SILVA. **A importância da revolução industrial no mundo da tecnologia**. 25 out. 2011. Disponível em:

[https://www.unicesumar.edu.br/epcc-2011/wpcontent/uploads/sites/86/2016/07/zedequias\\_vieira\\_cavalcante2.pdf](https://www.unicesumar.edu.br/epcc-2011/wpcontent/uploads/sites/86/2016/07/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf). Acesso em: 30 jun. 2022.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

FONTELLES, Mauro José; SIMÕES, Marilda Garcia; FARIAS, Samantha Hasegawa; FONTELLES, Renata Garcia Simões. METODOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA: DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DE UM PROTOCOLO DE PESQUISA. , [s. l.], 13 mar. 2009. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C8\\_NONAME.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C8_NONAME.pdf). Acesso em: 1 jul. 2022.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAYNE, L. A.; WYSE, A. T. S. Análise da evolução da tecnologia: uma contribuição para o ensino da ciência e tecnologia. **Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia**, [s. l.], 2018. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbect/article/view/5947/pdf>. Acesso em: 2 jul. 2021.

LASTA, A.; DURANTE, D. G. **A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo**. Passo Fundo: Secretariado Executivo em Revista, 2008.

LEAL, F. G.; DALMAU, M. B. L. Formação e perspectiva de atuação do secretário executivo no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, v. 10, p. 71-85. Disponível em: <http://www.seer.upf.br/index.php/ser/article/viewFile/3993/3344>. Acesso em: 29 jun. 2022.

LIMA, M. A.; SOARES, A. P. L. O secretário executivo e a tecnologia da informação: um estudo sobre a utilização de recursos tecnológicos pelos profissionais da cidade de Belém/PA. **Revista Gestão e Secretariado**, [s. l.], 29 maio 2014. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254/pdf\\_58](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254/pdf_58). Acesso em: 29 jun. 2022.

MALTA, D. C. *et al.* A pandemia da covid-19 e as mudanças no estilo de vida dos brasileiros adultos: um estudo transversal, 2020. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 29, n. 4, e2020407, set. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-49742020000400026>. Disponível em: [http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-49742020000400025&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742020000400025&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 29 jun. 2022.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, M. M. M. T. S. *et al.* Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista Gestão e**

**Secretariado**, [s. l.], 16 jul. 2015. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328/pdf\\_71](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/328/pdf_71). Acesso em: 29 jun. 2022.

MATOS, M.; ANDRADE, L. Mulheres, violências, pandemia e as reações do estado brasileiro. *In*: MATTA, G. C. *et al.* (ed.). **Os impactos sociais da covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia**. Rio de Janeiro: Observatório Covid 19: Fiocruz, 2021. p. 181-193. Disponível em: <https://doi.org/10.7476/9786557080320.0015>. Acesso em: 29 jun. 2022.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, R. O. **Ferramentas tecnológicas**: a aplicação em contexto dos graduandos em secretariado executivo. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Faculdade de Secretariado Executivo, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/41317/1/2018\\_tcc\\_rooliveira.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/41317/1/2018_tcc_rooliveira.pdf). Acesso em: 29 jun. 2022.

PAIVA, V. L. M. O. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**. [S. l.: s. n.], 2019.

SABINO, R. F. **A profissão de secretário executivo no Brasil**: política para formação e emprego. 2006. Dissertação (Mestrado) – Universidade São Marcos, São Paulo, 2006.

SANTOS, B. R. *et al.* A evolução da tecnologia: vivendo uma nova era. *In*: ENCONTRO INTERNACIONAL DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 2019, [s. l.]. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: <https://rdu.unicesumar.edu.br/bitstream/123456789/3699/1/Bruno%20Rodrigues%20Dos%20Santos.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2022.

SANTOS, F. A.; BUENAFUENTE, S. M. F. Sustentabilidade corporativa e o profissional de secretariado executivo. *In*: CONSEC, XVII., 2010, [s. l.]. **Anais [...]**. [S. l.: s. n.], 2010. p. 1-14. Disponível em: [https://www.fenassec.com.br/pdf/xxvii\\_oral\\_2\\_lugar.pdf](https://www.fenassec.com.br/pdf/xxvii_oral_2_lugar.pdf). Acesso em: 18 ago. 2021.

SILVA, R. Um ano depois do início da pandemia, plataformas de streaming contabilizam ganhos. **Forbes**, [s. l.], 22 mar. 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2021/03/um-ano-depois-do-inicio-da-pandemia-plataformas-de-streaming-contabilizam-ganhos/>. Acesso em: 17 jun. 2022.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

TAGLIARI, M. F. C.; DURANTE, D. G. **Gestão secretarial**: semelhanças entre competências gerenciais e secretariais. Passo Fundo: Secretariado Executivo em Revista, 2009.