



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

ANA BEATRIZ MAGALHÃES CARVALHO

A IMPORTÂNCIA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA FORMAÇÃO DE
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA UNIVERSIDADE
FEDERAL

FORTALEZA

2022

ANA BEATRIZ MAGALHÃES CARVALHO

A IMPORTÂNCIA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA FORMAÇÃO DE
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA UNIVERSIDADE
FEDERAL

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Elaine Freitas de Sousa.

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)

- C321i Carvalho, Ana Beatriz Magalhães.
A importância da Transformação Digital na formação de profissionais de Secretariado Executivo de uma Universidade Federal / Ana Beatriz Magalhães Carvalho. – 2022.
58 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2022.
Orientação: Profa. Dra. Elaine Freitas de Sousa.
1. Transformação Digital. 2. Secretariado Executivo. 3. formação profissional. I. Título.
- CDD 651.3741

ANA BEATRIZ MAGALHÃES CARVALHO

A IMPORTÂNCIA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA FORMAÇÃO DE
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA UNIVERSIDADE
FEDERAL

Monografia apresentada ao Curso de
Graduação em Secretariado Executivo da
Universidade Federal do Ceará, como requisito
parcial à obtenção do grau de Bacharela em
Secretariado Executivo.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

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

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Ma. Sonia Regina Amorim Soares de Alcantara
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus amados pais, Seu Célio e Dona
Erilane, e irmãos, Eivalber e Ana Maria.

Aos professores, amigos e colegas que me
apoiaram e incentivaram até aqui.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me guiar e prover todos os recursos espirituais, materiais e cognitivos para que eu alcançasse todas as etapas até aqui. Aos meus queridos avôs que agora são estrelas no céu, Seu Anabete e Seu José Anastácio, por todo carinho e apoio que sempre tiveram comigo em vida. Aos meus amados pais e irmãos, Seu Célio e Dona Erilane, Erivalber e Ana Maria, respectivamente, por serem meus apoiadores e árdios incentivadores de minha trajetória acadêmico-profissional. À minha tia Edileide e às primas Aline e Enila, por terem me acolhido de forma tão amável quanto atenciosa em suas vidas.

À Universidade Federal do Ceará (UFC), pela oportunidade de integrar um Curso tão diverso quanto encantador como o Secretariado Executivo, através do qual ratifiquei meu propósito profissional de conectar pessoas através do conhecimento, máxima da área.

À Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) pela concessão do auxílio-moradia, que viabilizou a minha efetiva vivência do ensino, pesquisa e extensão promovidos pela Universidade, incluindo minha permanência na mesma e no Curso de Secretariado Executivo.

À Coordenação do Curso de Secretariado Executivo da UFC, nas pessoas de Prof^ª. Dr^ª. Conceição de Maria Pinheiro Barros e futuro Prof. Me. Francisco Edson Rodrigues da Silva, por serem vívidos exemplos de empatia, profissionalismo e notável apreço pelo Secretariado em toda sua amplitude.

À Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão e sua equipe editorial composta pelo Prof. Dr. Diego de Queiroz, Prof^ª. Dr^ª. Márcia Zabdielle Moreira e Prof^ª. Dr^ª. Alane Siqueira Rocha, por oportunizarem entendimento e colaboração no importante processo da gestão científica no campo editorial.

Ao Núcleo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo da UFC (NEPES), por ser uma importante estrutura de desmistificação do Secretariado enquanto campo de conhecimento, assim como pela oportunidade de integrar um grupo tão diverso quanto representativo dos excelentes profissionais em formação pelo nosso Curso.

Ao Centro Acadêmico de Secretariado Executivo da UFC, em especial aos membros da Gestão Vanguarda 2019-2020, pela valorosa e oportuna troca de aprendizados.

À Prof^ª. Dr^ª. Elaine Freitas de Sousa por toda orientação, presteza e estímulo a criticidade necessária ao desenvolvimento do presente trabalho em sua via científica.

À Prof^ª. Dr^ª. Joelma Soares da Silva, pela excelente orientação e amadurecimento acadêmico que me proporcionou em todas as disciplinas em que tive a honra de ser sua aluna.

À Prof^a. Ma. Sonia Regina Amorim Soares de Alcantara, pelo fomento à criatividade e criticidade para além da sala de aula, não apenas enquanto minha querida orientadora no NEPES, como também por toda compreensão e cuidado dispensados a mim ao longo de nossa trajetória de pesquisa.

Aos professores participantes da banca examinadora, Prof. Dr. Diego de Queiroz e Prof^a. Ma. Regina Soares, pelo tempo disponibilizado, assim como pelas valiosas contribuições e sugestões ao presente estudo.

Aos discentes participantes da pesquisa, pelo tempo e atenção concedidos ao preenchimento do questionário, tornando possível dar continuidade a esta pesquisa.

Aos amigos e colegas da turma de Secretariado Executivo 2018.1 da UFC, em especial, a Caetano, Matheus Alves, Régina Almeida, Jeferson de Andrade, Anaiurton Dantas, Karoline Rodrigues, Sabrina Braga, Fernanda Negreiros, Gabriela Damasceno, Caroline Cajaty, e Danielly Sá, pelas reflexões, críticas, sugestões e oportunidades compartilhadas ao longo de nossa convivência tanto presencial quanto remota. Ainda, aos colegas Roberth Alencar, Pedro Oliveira, Matheus Paiva, Viena Rocha e Eduardo Félix, por serem exemplos ímpares de competência, além de serem peças-chave em minha trajetória no Secretariado Executivo.

À querida Sra. Elaine Marçal, por ter sido uma excelente supervisora de estágio e orientadora de vida, suscitando meu interesse pela pesquisa científica e apoiando meu desenvolvimento acadêmico-profissional. Aos prestativos Henrique Maia e Naiane Gordiano por demonstrarem, na prática, que ainda existem pessoas que buscam a felicidade e bem-estar do próximo tanto como a própria.

Às amigas Maddú Santos, Liziane Martins e Andreina Mendes, por acreditarem em meu potencial e serem tão inspiradoras quanto atenciosas comigo. Por último, mas igualmente importante, ao querido Elias Castelo, por me incentivar e auxiliar na construção de meus projetos de vida, inclusive, pelos comentários tecidos ao longo da construção deste trabalho.

“A prudência é futuro, prevenção, antecipação responsável [...]. É projetada para avaliar o *antes* para que não tenhamos de nos arrepender *depois*.” (RISO, 2020, p. 94, grifo do autor).

RESUMO

A crescente Transformação Digital de tarefas demanda conhecimento tecnológico de diversas profissões para atuação no mercado de trabalho, que passaram a incorporar a aplicação dessas tecnologias no cerne de seu desenvolvimento. Este estudo enfoca sua aplicação à profissão de Secretariado Executivo, tendo como objetivo geral identificar a percepção de discentes de Secretariado Executivo da UFC quanto ao perfil da profissão de Secretariado Executivo requerido para atuação na Era Tecnológica. O trabalho possui abordagem qualitativa e cunho descritivo, e valeu-se de método estatístico simples para análise das questões objetivas. Assim, as informações foram coletadas por meio de questionário eletrônico estruturado, apresentadas sob a forma de quadros e gráficos e interpretadas à luz da análise de conteúdo, obtendo-se que a) parte considerável dos discentes já atuavam no mercado de trabalho antes de iniciar a graduação em Secretariado Executivo; b) embora exista um cronograma de conteúdo a ser estudado no Curso, a abordagem docente ao longo do semestre pode não contemplar todos os assuntos previstos em razão da curta duração de tempo das disciplinas, ou, do planejamento de aulas do(a) docente; c) a polivalência suscitada pela interdisciplinaridade da formação em nível superior confere à área de Secretariado Executivo um patamar passível ao exercício de atividades de gestão, além do eixo de assessoria administrativa e/ou operacional; e d) o Curso de Secretariado Executivo deve preparar seus formandos ao rápido aprendizado e entendimento do contexto em que estiverem inseridos, sob a penalização de ficarem “obsoletos” e à margem do mercado profissional conforme o avanço tecnológico. Constatou-se que o arcabouço teórico do Curso ainda carece de elementos que viabilizem tal aplicação na Era Digital, que pode se dar por meio de competências que preparem os discentes a atuar em contextos instáveis e passíveis de rápida defasagem de conhecimentos. Dessa forma, os discentes apontaram que o Projeto Pedagógico do Curso na UFC deve incluir, também, abertura à aplicação prática dos saberes secretariais como forma de conectar os discentes a profissionais externos, atreladas ao meio corporativo. Com isso, depreendeu-se que a formação em Secretariado Executivo ofertada pela UFC, ainda que enseje o dinamismo, a polivalência e a aptidão ao uso de ferramentas tecnológicas inerentes ao desempenho das atribuições secretariais na Era Digital, não oferta, contudo, conhecimentos para além da vivência na ambientação da Universidade.

Palavras-chave: Secretariado Executivo; Transformação Digital; formação profissional.

ABSTRACT

The growing Digital Transformation of tasks demands technological knowledge from several professions to work in the labor market, which have incorporated the application of these technologies at the heart of its development. This study focuses on its application to the profession of Executive Secretariat, with the general objective of identifying the perception of UFC Executive Secretariat students regarding the profile of the profession of Executive Secretariat required for performance in the Technological Age. The study has a qualitative and descriptive approach, and used a simple statistical method for the analysis of objective questions. Thus, the information was collected through a structured electronic questionnaire, presented in the form of charts and graphs and interpreted in the light of content analysis, obtaining that a) considerable part of the students already worked in the labor market before beginning the graduation in Executive Secretariat; b) although there is a schedule of content to be studied in the Course, the teaching approach throughout the semester may not cover all the subjects foreseen due to the short duration of the disciplines, or, the class planning of the (a) teacher; c) the versatility raised by the interdisciplinarity of higher education training gives the Executive Secretariat area a level that can be used for management activities, in addition to the administrative and/or operational advisory axis; e d) the Executive Secretariat Course should prepare its graduates to the rapid learning and understanding of the context in which they are inserted, under the penalty of being "obsolete" and on the margins of the professional market according to technological progress. It was found that the theoretical framework of the Course still lacks elements that allow such application in the Digital Age, which can be given through skills that prepare students to act in unstable contexts and capable of rapid lag of knowledge. Thus, the students pointed out that the Course Pedagogical Project in the UFC should also include the opening to the practical application of secretariat knowledge as a way to connect students to external professionals, linked to the corporate environment. With this, it was concluded that the training in the Executive Secretariat offered by the UFC, although it gives rise to dynamism, versatility and aptitude for the use of technological tools inherent in the performance of secretariat functions in the Digital Age, does not offer, however, knowledge beyond experience in the university environment.

Keywords: Executive Secretariat; Digital Transformation; professional training.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Ocupação atual dos discentes	32
Gráfico 2 – Atribuições desenvolvidas pelos discentes em seu contexto de trabalho.....	34
Gráfico 3 – Disciplinas obrigatórias tidas como essenciais ao desempenho profissional.....	37
Gráfico 4 – Disciplinas eletivas tidas como essenciais ao desempenho profissional dos discentes	38
Gráfico 5 – Habilidades percebidas no contexto de trabalho dos discentes	41
Gráfico 6 – Atitudes percebidas no contexto de trabalho dos discentes	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Formação geral, específica e humanística em Secretariado Executivo na UFC ...	26
Quadro 2 – Perfil do Profissional Secretário	27
Quadro 3 – Unidades e componentes curriculares do Curso de Secretariado na UFC	28
Quadro 4 – Cargo ou função atualmente exercidos pelos respondentes	33
Quadro 5 – Ferramentas digitais requeridas na atuação dos discentes.....	35
Quadro 6 – Síntese das informações coletadas nos itens 13, 14 e 15 do questionário	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<i>BI</i>	<i>Business Intelligence</i>
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
DCNs	Diretrizes Curriculares Nacionais
IA	Inteligência Artificial
<i>IoT</i>	<i>Internet of Things</i>
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
RH	Recursos Humanos
TI	Tecnologia da Informação
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	16
2.1	Conceituando Tecnologia da Informação e Transformação Digital.....	16
2.2	Implicações da Transformação Digital nas Organizações.....	17
3	SECRETARIADO EXECUTIVO NA ERA DIGITAL	21
3.1	Reestruturação de profissões pela imersão tecnológica	21
3.2	Implicações da Transformação Digital aplicadas ao Secretariado Executivo	22
3.3	Perfil profissional para o Secretariado Executivo	25
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	29
4.1	Classificação da pesquisa	29
4.2	Técnica e instrumento de coleta de informações	30
4.3	Sujeitos, recorte temporal e longitudinal da pesquisa	30
4.4	Apresentação e análise dos resultados da pesquisa	31
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS	32
5.1	Perfil dos respondentes	32
5.2	Formação ofertada na academia vs. Formação requerida pelo mercado de trabalho	34
5.3	Competências secretariais demandadas pela Era Digital	41
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES	55

1 INTRODUÇÃO

É fato que as Tecnologias da Informação como um todo passaram a assumir papel de destaque na sociedade contemporânea, conforme pode ser percebido com a crescente demanda por inovações em mercados de produtos e serviços de muitos setores que não necessariamente são diretamente afetados pelas tecnologias como os profissionais de Telecomunicações. Por conta disso, as organizações passaram a se modernizar e a requerer tal posicionamento de seus profissionais ao desempenharem suas atividades no meio corporativo.

Além da inserção do conhecimento tecnológico como requisito tácito ou explícito para atuação no mercado de trabalho, seja de forma autônoma ou com vínculo empregatício formal, diversas profissões passaram a incorporar a aplicação dessas tecnologias no cerne de seu desenvolvimento acadêmico-profissional. A exemplo do Secretariado Executivo, que passa a ter um enfoque bem mais direcionado às exigências de empregabilidade, em vista da constante mudança no mercado de trabalho (NEIVA; D'ÉLIA, 2009), em relação ao primeiro dispositivo de regulamentação da profissão no Brasil, publicado em 30 setembro de 1985 (BRASIL, 1985) e que instituiu o Dia Nacional dos profissionais de Secretariado Executivo.

Quanto aos agentes envolvidos no processo da formação intelectual que embasa a vivência profissional, destacam-se as instituições de ensino enquanto principais agentes sociais promotoras de contato com o arcabouço teórico que norteia dada profissão, como também da construção e/ou aperfeiçoamento de habilidades próprias do ofício.

Assim, o requerimento de interação e desempenho da atividade profissional junto ao meio tecnológico remete ao aprimoramento do arcabouço teórico-prático a ser adquirido ao longo da formação acadêmica, que tem por intuito preparar profissionais aptos a desempenhar determinado leque de atribuições conforme a profissão de formação. Para o Secretariado Executivo, a utilização de ferramentas digitais, como *softwares* de gestão, já integrava seu rol de atividades, uma vez que esse passou a exercer atividades tanto no âmbito estratégico quanto tático das organizações (AGUIAR; CABRAL, 2017).

Consoante ao exposto, a polivalência e a agilidade de ação intrínsecas ao Secretariado Executivo torna-se uma aliada quando da inserção de um(a) profissional da área em organizações de pequeno a grande porte, conforme destacam Neiva e D'Elia (2009). Não obstante, as autoras reiteram que tal dinamismo angaria, ainda, desafios aos atuantes no cargo à medida em que novas responsabilidades lhes são conferidas.

Ante a adequação da profissão ao exercício do Secretariado Executivo na Era Digital, levanta-se como questionamento de pesquisa “Quais as competências essenciais percebidas pelos discentes em Secretariado Executivo para atuação profissional no contexto digital?”.

Para tanto, este estudo tem como objetivo geral identificar a percepção de discentes de Secretariado Executivo da UFC quanto ao perfil da profissão de Secretariado Executivo requerido para atuação na Era Tecnológica, amparado pelos objetivos específicos: a) mapear a vivência acadêmica e profissional dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC; b) identificar a percepção dos discentes de Secretariado Executivo quanto as competências requeridas em sua atuação no mercado de trabalho; e c) comparar a formação profissional ofertada com as competências requisitadas pelo mercado, na visão de discentes de Secretariado Executivo da UFC.

A percepção de mudança do perfil e postura profissionais demandados ao profissional de Secretariado Executivo na Era Digital pode indicar se há possível(is) modificação(ões) especuladas ou requisitadas pelo mercado de trabalho e que, ainda de acordo com a percepção dos discentes, possam vir a integrar o escopo básico necessário ao exercício das atividades e funções secretarias a partir dessas novas tecnologias apontadas por aqueles.

Dessa forma, o presente estudo enfoca elementos que corroborem com a formação profissional em Secretariado Executivo com base na percepção de discentes já inseridos no mercado de trabalho, como forma de amparar possíveis reformulações de campos teórico-práticos que corroborem com a interdisciplinaridade e inovação da área. A aplicação dos achados da pesquisa terá como enfoque a vivência acadêmico-profissional de discentes de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará.

Ademais, este trabalho encontra-se estruturado em seis seções, a contar com esta introdução. Na segunda seção será abordado referencial a respeito da temática de Tecnologia da Informação e Transformação Digital, bem como suas implicações no mercado de trabalho; já na terceira seção será discutida a abordagem do Secretariado Executivo na Era da Informação. Em seguida, tem-se o embasamento metodológico desta pesquisa; acompanhado da apresentação e discussão dos resultados; e por fim, na sexta seção veremos a exposição das considerações finais da pesquisa.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Acompanhar as mudanças suscitadas pela esfera tecnológica vem se consolidando como uma rotina essencial ao exercício de múltiplas atividades, inclusive de profissões que outrora sequer ponderavam inserir em seu cerne elementos até então próprios à área tecnológica. Dessa forma, neste capítulo serão apresentados conceitos, implicações e perspectivas para o cenário de profissões na Era da Transformação Digital.

2.1 Conceituando Tecnologia da Informação e Transformação Digital

O alcance da globalização contemporânea pode ser entendido como sendo resultado do uso e difusão de tecnologias aos mais diversos segmentos da sociedade, variando do porte industrial para atendimento de demandas corporativas ao consumo residencial, ou individualizado, como solicitação de atendimento em canais de *telemarketing* ou mesmo pesquisas de preço de itens para futura aquisição.

A Era Digital, também conhecida como Era da Informação ou Era Tecnológica, trata da transformação de sistemas produtivos através da automação de processos e/ou digitalização/virtualização dos mesmos, os quais passam a ser desempenhados por máquinas e, em casos mais particulares, podem ser operacionalizados por seres humanos dotados de conhecimento técnico específico (SILVA; OLAVE, 2020).

A Tecnologia da Informação (TI) diz respeito não apenas ao uso em si de elementos informacionais, mas sim ao relacionamento desta para com os fatores humanos com as quais se relaciona, transpassando da função de suporte administrativo/operacional ao desempenho de papel estratégico no âmbito organizacional (LAURINDO *et al.*, 2001). Por conseguinte, a Transformação Digital demanda que a organização enfoque, em especial, na modernização de sua mentalidade estratégica e não somente de sua infraestrutura tecnológica (ROGERS, 2017), incorporando, assim, estratégias no intuito de integrar valor e competitividade à cultura organizacional, à gestão de processos e as partes interessadas nas tomadas de decisão da empresa – público-alvo conhecido como *stakeholders* (SILVA, 2019).

Assim, o avanço da utilização de Tecnologias da Informação alçou ao mercado corporativo uma intensa movimentação em termos de competitividade e instabilidade, o que impulsionou empresas a aprimorarem seu acervo tecnológico e informacional em curtos períodos. Fato que culminou, ainda, na conseqüente (LIMA; SOARES, 2014) ampliação do

domínio de dados estratégicos pelas organizações enquanto vantagem competitiva e agregadora de valor ao negócio; como também a adotarem a otimização de seus processos visando o aumento de competitividade ante a concorrência.

Conforme o exposto, percebe-se uma decorrente indissociação tecnológica enquanto moderadora de relações na sociedade contemporânea, passando a ser vista como elemento básico, inclusive, quando da necessidade de comunicação entre pessoas que se encontram em localidades distintas, as quais podem necessitar da tecnologia para manter de vínculos afetivos a operações corporativas. Dito isto, passaremos a ver a influência da tecnologia aplicada ao mercado profissional e suas decorrentes implicações.

2.2 Implicações da Transformação Digital nas Organizações

Trazendo para o âmbito corporativo, constata-se que a Transformação Digital incitou a adequação de atividades e funções de diversas profissões, ação que pode ser visualizada também em áreas que são conhecidas por terem um fator humano intrinsecamente relacionado ao seu desempenho. Um exemplo do exposto é o ramo do Direito, que já possui implementações da área de Inteligência Artificial (IA) no escopo funcional da profissão (ARAÚJO *et al.*, 2020).

Outra área bastante impactada pela utilização de sistemas de informação, agora aplicados à gestão, foi a área de Recursos Humanos (RH), conforme apontou o então Vice-Presidente Regional de Recursos Humanos, Francisco Mateo-Sidrón ainda no ano de 2008. Em sua abordagem, Mateo-Sidrón (2008) elencou que a implementação de sistemas informatizados voltados à otimização dos processos de gestão, que até então eram desenvolvidos de forma operacional pelos funcionários de RH, é um requisito indispensável às organizações que desejam manter-se competitivas em uma economia globalizada.

No tocante à otimização digital em um contexto mais amplo, cabe mencionar outra característica importante da Era Tecnológica: a de personalização com base nos interesses dos usuários que, sob a forma tradicional, acontece com base no conhecimento da empresa, ou de seus colaboradores, de um dado cliente, podendo assim oferecer uma experiência mais singular e pertinente àquele. Atualmente esse processo é automatizado em muitas instâncias, não sendo necessário, por exemplo, a recomendação por terceiros de filmes para se ver na *Netflix Inc*, dado que os próprios algoritmos empregados pela empresa são responsáveis por ofertar essas

sugestões, como pode ser visto (GREENE, 2006) nas competições que a empresa realizou com o intuito de obter algoritmos que superassem os seus, iniciadas em 2006.

Por conseguinte, a *Internet das Coisas* (do inglês, *Internet of Things – IoT*) surge como um complemento da *internet* convencional, tendo por objetivo a otimização de tempo do empregado no desempenho de atividades operacionais, através do uso de tecnologias para automação de tarefas que outrora eram exercidas manualmente (AGUIAR; CABRAL, 2017), como geração de relatórios e recolhimento de assinatura em documentos físicos. Não obstante, o capital humano ainda é considerado como sendo de grande importância para o contexto organizacional, contudo, faz-se necessário que os profissionais incorporados a essa dinâmica mercadológica façam uso de tecnologias adequadas ao andamento harmônico dos processos, sobretudo sob a forma de conjuntos ordenados de tarefas com a finalidade de obtenção de resultados através do sequenciamento desses processos (ARAÚJO; SILVA, 2018).

Isto posto, constata-se que a TI é passível tanto de utilização quanto de aplicação pelo mercado corporativo como um todo, até mesmo no que tange ao desenvolvimento e implementação de estratégias competitivas, de forma que esta pode vir a tornar-se um diferencial competitivo da organização quando gerenciada de modo correto por aqueles que fazem uso de Tecnologias da Informação (ADELINO; SILVA, 2012).

Adicionalmente à interpretação de Adelino e Silva (2012), nota-se que a globalização propiciada pela virtualização de serviços inclui tratamento tempestivo de solicitações efetuadas a qualquer tempo em seus sistemas, que não necessariamente necessitam de agendamento prévio para receber tratamento. Haja vista compras realizadas diretamente no *marketplace* de uma loja de produtos eletrônicos, as quais possuem deferimento, caso estejam conforme as diretrizes de venda e disponibilidade de estoque da instituição, quase que instantaneamente, prosseguindo à etapa de envio da mercadoria e assim por diante.

Todavia, existem barreiras que desaceleram a disseminação de estratégias de Transformação Digital como estruturas e culturas engessadas de empresas; falta de mão de obra qualificada e infraestrutura precária ou insuficiente (EBERT; DUARTE, 2018). Essas barreiras podem ser mais bem observadas em ambientes onde não existe o devido estímulo à inovação e mudanças na rotina de trabalho; sejam incentivos de ordem econômica, através de concorrência que os enseje; de ordem governamental, social ou, ainda, cultural.

Além disso, faz-se importante considerar que o modo correto de uso de Tecnologias da Informação pode não ser de fácil entendimento, dado que até mesmo empresas de grande

porte dotadas de uma infraestrutura de ponta podem cometer erros sensíveis à sua adoção. Um exemplo que ganhou destaque na mídia internacional foi o ocorrido com a varejista multinacional *Amazon.com* (DASTIN, 2018), cujo sistema utilizado para avaliação curricular, e conseqüente seleção, de candidatos fazia uso de algoritmos de IA que discriminava mulheres em seu refinamento para seleção de perfis supostamente compatíveis às vagas disponibilizadas pela companhia.

O motivo de tais erros não serem tão explícitos a ponto de serem mitigados logo nas primeiras avaliações se dá pelo fato de que, usualmente, não é possível avaliar todos os possíveis eventos em razão da grande quantidade de testes a serem realizados para detecção de eventuais falhas. No trabalho de Bolukbasi *et al.* (2016) surge uma demonstração desse fenômeno, onde o viés do modelo de IA estudado é dado pela representação de palavras de forma matemática em um vetor, conhecida por profissionais do ramo como *word embeddings* (ou “incorporação de palavras”, em tradução livre do inglês para português), pelo computador. Por fim, os citados autores depreendem que aplicações não supervisionadas de Aprendizagem de Máquina geram o risco de possivelmente ampliar vieses presentes nas informações analisadas e/ou geradas no decorrer de sua execução.

Além disto, com as mudanças suscitadas pelo surgimento das novas tecnologias, as empresas passaram a exigir cada vez mais que seus colaboradores aprendam e aprimorem seus conhecimentos de ferramentas tecnológicas, já que parte do crescimento organizacional depende da capacidade do corpo funcional da organização. Uma vez que a inovação está voltada à compreensão e atendimento de demandas pelo segmento de mercado em que a empresa está inserida (TORRES *et al.*, 2012), cabendo ao profissional equiparar o aumento, por vezes expressivo, de demandas com a limitação do tempo para resolução das mesmas (AGUIAR; CABRAL, 2017).

É relevante a observação de que essa exigência é esperada e deve ser antecipada na medida do possível, dado que as empresas passam a realizar exigências para obter mão de obra qualificada enquanto elas são cobradas, mesmo de que maneira indireta, pelos clientes e pela competição do mercado em que atuam. Esta última acentuada, principalmente, por conta da globalização já mencionada, para adaptar os seus produtos e serviços de maneira a torná-los competitivos e que propiciem agregação de valor ao fim a que se propõem.

É previsto também que parte das empresas não conseguirão adaptar-se à transição para o cenário tecnológico, mesmo com a busca por essa capacitação e adoção de novas

tecnologias para suas atividades meio e fim. Como pôde ser visto com a *Blockbuster Entertainment Company*, predecessora da *Netflix Inc.*, que, (REIS *et al.*, 2018) embora em último momento tenha buscado angariar as ditas mudanças ao seu modelo de negócios para manter-se competitiva no mercado de locação de filmes, a empresa culminou decretando falência por não acompanhar tempestivamente as tendências de interesse de seu mercado em potencial. Conforme visto, é dificultoso para algumas empresas internalizarem tais entendimentos trazidos pela Era Digital em seu sistema organizacional; em alguns casos podendo ser necessário uma dispendiosa transformação.

Entretanto, para empresas como a *Uber* que estão desde a fundação orientadas ao seu nicho de mercado, tendo como diferencial competitivo o uso de tecnologias, a adequação costuma ser mais fluída. E, da mesma maneira como ocorreu com a empresa mencionada, existe abertura à criação de um novo modelo comercial e estratégias de negócios adequadas especialmente para atuação nessa nova indústria.

Ademais, cabe pontuar que a informatização de tarefas, além de demandar conhecimento técnico para o desenvolvimento destas, corrobora com a especialização de atribuições. O que, por sua vez, enseja abertura tanto à terceirização de serviços informatizados (SIQUEIRA FILHO; SILVA FILHO, 2004), como também ao paradoxo de escassez de mão-de-obra qualificada ante a alta do desemprego em relação aos serviços de TI.

Ao paradoxo citado, Rogers (2017) acrescenta que a especialização de atribuições pela Transformação Digital, atrelada ao uso de algoritmos para desempenho de atribuições que outrora eram exercidas integralmente por seres humanos, predispõe que as pessoas se tornarão economicamente inúteis nesse contexto digital. Devido a diminuição de demanda humana para operacionalização de sistemas, por exemplo, haverá menos pessoal empregado, conseqüentemente, isso irá influenciar no poder aquisitivo de dada categoria.

Para este trabalho, seguiremos a divisão de Transformação Digital em três categorias propostas por Reis *et al.* (2018), a saber: tecnológica, social e organizacional. Nessa seção foram pontuadas a primeira e a segunda categoria para fins de melhor compreensão do tema, a seguir, veremos a aplicação da vertente organizacional no contexto das profissões.

3 SECRETARIADO EXECUTIVO NA ERA DIGITAL

Conforme visto anteriormente, a reestruturação de profissões vem se tornando uma realidade cada dia mais tangível em diversos segmentos da indústria moderna, sobretudo pela priorização de domínios estratégicos pelas organizações, os quais vem demandando uma adaptação acelerada de funções afins ou dissemelhantes à gestão organizacional. A seguir, serão apresentados elementos pertinentes ao entendimento do dito redesenho voltado ao mercado de trabalho como um todo, com posterior enfoque na profissão de Secretariado Executivo.

3.1 Reestruturação de profissões pela imersão tecnológica

As organizações do futuro são aquelas que veem o que seus concorrentes não percebem, indo desde tendências sociais previstas a mercados latentes, frutos de necessidades não atendidas por segmentos já existentes. A exemplo daqueles em que temos um agente munido de informações sobre determinada lacuna de mercado que encontra uma solução em potencial para atender aquela demanda (CHAMPY, 2010).

Parte considerável dessas possíveis tendências foge ao controle até mesmo de pesquisadores da área de gestão, conforme explicam Ulrich e Swallowood (2010). Os quais, inclusive, apontam que as capacidades cruciais quanto às organizações serem construídas por seus líderes para serem inovadoras, eficientes e responsáveis, nada mais são que os requisitos mínimos para sobrevivência destas em um cenário vindouro.

Depreende-se que a massificação de tarefas elencadas pela Terceira Revolução Industrial modificou a percepção de gestores quanto ao trato e atendimento das demandas de clientes. Tal tratamento passou a ser requerido com uma qualidade maior em função de um tempo de execução menor, como resposta ao incipiente grau de influência da participação indireta de consumidores na tomada de decisão pela alta gestão.

Em sua análise, Lawler III e Worley (2010) apontam que parte do fracasso das organizações contemporâneas dá-se em razão da importância que estas conferem a estabilidade enquanto via de vantagem competitiva sustentável, ao invés de envidarem esforços na promoção de melhoria de processos, cultura de previsibilidade e adaptação a transformações de mercado. Os autores citam inclusive, que tal vantagem era tida como um patamar supostamente considerado como sendo um *status* desejável e alcançável às organizações de sucesso.

Por exemplo, Harari (2016) traz à discussão a especialização de atividades e funções a partir da Primeira Revolução Industrial, aplicada ao âmbito da mecanização de tarefas, que desde então vem resultando na obsolescência de profissões que não se adaptaram de modo a coexistir em paralelo com algoritmos. Outro ponto de destaque abordado pelo autor trata, ainda, da subestimação de máquinas em assumir funções que outrora eram desempenhadas exclusivamente por seres humanos, sob a alegação de que algoritmos não seriam capazes de ter um trato tão aplicado e, por vezes, até mais assertivo que o do próprio ser humano, como a condução de um caminhão por um algoritmo de computador, feito realizado pelas empresas *Google* e *Tesla* no ano de 2014.

Destarte, a consequente especialização das profissões, inclusive, reitera a possibilidade de substituição de pessoas por máquinas, haja vista o grau de especificidade das funções a serem executadas e o acelerado aprendizado de IA's por si mesmas. Não obstante e apesar do alto grau de redundância de parte das tarefas desenvolvidas por pessoas na Era da Informação, ainda não é possível haver total substituição de pessoas por máquinas em razão das aptidões específicas requeridas por profissões específicas (HARARI, 2016).

Dada contextualização apresentada, percebe-se um crescente incentivo ao remodelamento de profissões para atuação na Era Digital, de maneira que haja o engajamento progressivo desses profissionais em relação aos elementos oriundos de sistemas tecnológicos, ressaltando a contínua competição técnica da perspicácia humana ante os artifícios provindos de IA. Dito isto, na próxima seção veremos a inserção dos profissionais de Secretariado Executivo no citado contexto.

3.2 Implicações da Transformação Digital aplicadas ao Secretariado Executivo

A eclosão da TI após a Segunda Guerra Mundial demandou que houvesse especialização de profissões, suscitando a necessidade de profissionais mais capacitados ao desempenho de novas funções em seu contexto de trabalho (ADELINO; SILVA, 2012). Não obstante, Adelino e Silva (2012), em consonância a Dias (2013), apontam que a utilização de ferramentas de TI voltadas ao aprimoramento organizacional auxiliou perceptivelmente na outorga de novas responsabilidades ao profissional de Secretariado Executivo, como maior participação na tomada de decisão.

Destarte, o advento da *internet*, enquanto consequência da tecnologia (DIAS, 2013), também conferiu aos profissionais de Secretariado Executivo outras possibilidades de atuação. Estas passaram por incrementos tecnológicos pautados em otimização de tarefas e agilidade de processos, endossando, ainda, a atuação do Secretariado Executivo em atividades do âmbito tático e estratégico da organização, a exemplo do gerenciamento do fluxo de informações (AGUIAR; CABRAL, 2017).

No Brasil, o exercício da profissão de Secretariado é regulamentado desde o ano de 1985, através da publicação da Lei nº 7.377, o qual teve redação complementada posteriormente através da Lei nº 9.261, em 1996; e, possibilita atuação na vertente de Secretário-Executivo ou Técnico em Secretariado. Para o trabalho em questão, enfocaremos no profissional Secretário(a)-Executivo(a), que deve ser formado em Curso Superior de Secretariado Executivo ou possuir outro diploma de graduação – desde que comprovado até a data de 1º de outubro de 1985 ter exercido atribuições da profissão pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses (BRASIL, 1996). Posto isto, institui-se como atribuições as características dispostas no Art. 4º, transcritas a seguir (BRASIL, 1985, p. 14314):

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

Desse modo, percebe-se que a atuação em Secretariado Executivo requer certa dinâmica por partes destes profissionais em seus múltiplos contextos organizacionais passíveis de contribuição, sendo considerado como um elo entre clientes, sócios e colaboradores (ADELINO; SILVA, 2012). Sobretudo, por conferir aos discentes conhecimentos, técnicas e habilidades de cunho teórico-prático que são passíveis de aplicação em diversos setores desde a socialização da profissão (PONTES *et al.*, 2021).

Araújo e Silva (2018) e Adelino e Silva (2012) indicam que o profissional de Secretariado deve estar atento às necessidades do mercado de trabalho, que por sua vez, busca por profissionais cada vez mais eficazes e eficientes no desempenho de suas tarefas,

aprimorando-se quanto ao uso de novas tecnologias e habilidades específicas inerentes ao seu escopo de atuação. Dito isso, cabe elucidar que parte das atividades do Secretariado Executivo na Era Digital já podem e são exercidas, inclusive, por meio de *softwares* e ferramentas digitais, como: envio de mensagens eletrônicas através de correio eletrônico; reuniões realizadas por plataformas virtuais como o *Zoom Meeting*; agenda eletrônica; organização de eventos por meio de plataformas virtuais, entre outros (AGUIAR; CABRAL, 2017).

Consoante as abordagens retro citadas, Torres *et al.* (2012) afirmam que os recursos tecnológicos possibilitam que Secretárias e Secretários-Executivos dediquem uma maior quantidade de tempo às tarefas que envolvam análise e criação, pontuadas como sendo de ordem essencial à promoção de novas habilidades e práticas. A interatividade proporcionada pela Transformação Digital, suscita, ainda um maior aproveitamento notado pelos profissionais de Secretariado no que diz respeito à rapidez com que as informações são socializadas; corroborando com a inovação de processos organizacionais, além de contribuir com a promoção do crescimento profissional e pessoal junto aos demais colaboradores (TORRES *et al.*, 2012).

Assim, reconhece-se que o exercício da profissão de Secretariado Executivo ganhou ainda mais impulso no contexto digital (AGUIAR; CABRAL, 2017), estando a tecnologia intimamente relacionada ao desempenho da rotina secretarial e sendo um forte elemento que suscitou a evolução da profissão no âmbito organizacional (OLIVEIRA, 2018), como a incumbência do papel de assessor executivo. Braz (2018) destaca que, além da capacidade para tratar de processos em nível técnico, as organizações contemporâneas demandam por profissionais que tenham postura assertiva quando da tomada de decisão visando influenciar os resultados organizacionais.

Para tanto, cabe ao profissional de Secretariado Executivo a incorporação de tecnologias em sua atuação como forma de manter-se atualizado, o que inclui fazer uso ferramentas que o amparem e possibilitem um melhor rendimento e consequente otimização do tempo gasto em suas atribuições (OLIVEIRA, 2018). Postura essa que reflete, inclusive, a expansividade da profissão em manter-se alinhada às exigências do mercado de trabalho quanto ao nível de qualificação requerido (BRAZ, 2018).

Em relação às perspectivas, torna-se imperioso trazer para a discussão as competências e habilidades tidas como de cunho elementar à performance acadêmico-profissional em Secretariado Executivo, bem como as que são de caráter emergente, ambas discriminadas na próxima seção.

3.3 Perfil profissional para o Secretariado Executivo

Ainda que a inserção no mercado de trabalho demande possível reformulação de aprendizados, a formação acadêmico-profissional mantém-se como responsável por conferir aos discentes saberes essenciais ao desempenho das atribuições vinculadas ao campo de estudo. No tocante à formação acadêmica em Secretariado Executivo, a Resolução nº 3, publicada em 23 de junho de 2005, tratou de instituir as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para organização dos Cursos de Graduação em Secretariado Executivo, fomentando que fosse ofertada formação profissional que desenvolva, sumariamente, as competências e habilidades apresentadas a seguir (BRASIL, 2005, p. 2-3):

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I – Capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II – Visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;

III – Exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV – Utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V – Habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI – Domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;

VII – Receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII – Adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX – Gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X – Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;

XI – Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII – Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII – Iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

Fundamentado na citada Resolução, o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Secretariado Executivo da UFC objetiva ofertar formação que oportunize, entre outros aspectos, capacitação intelectual orientada ao domínio de competências de ordem técnica, científica e humana, além de visão holística da organização em que for atuar (UFC, 2017). Nesse sentido, o Quadro 1 aborda o eixo de formação específica que norteia a estrutura curricular do Curso de

Secretariado no âmbito da UFC, vigente desde o semestre letivo 2018.1 na referida Universidade.

Quadro 1 – Formação geral, específica e humanística em Secretariado Executivo na UFC

CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
Cultura e Mudança Organizacional; Ética Empresarial e Profissional.	Domínio de recursos de expressão e de comunicação compatíveis ao exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais; receptividade e liderança para o trabalho em equipe.	Atuar como facilitador das Relações interpessoais e intersetoriais; contribuir para o processo de negociação.
Conceitos e teorias de Administração.	Possuir visão generalista da organização; exercer funções gerenciais , com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção; habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão .	Analisar situações organizacionais com visão holística.
Fundamentos de Secretariado Executivo.	Iniciativa , criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças , consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.	Gerenciar e facilitar o processo de comunicação.
Gestão de Eventos.	Eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias , imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações.	Coordenar e organizar eventos.
Gestão Secretarial.	Capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos .	Prestar assessoria no nível estratégico ; coordenar e desenvolver técnicas secretariais.
Técnicas Secretariais.	Gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais .	Aplicar os princípios da gestão em sua área de atuação.
Tecnologia da Informação e Comunicação.	Gerenciamento de informações , assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários.	Colaborar com a implementação de mudanças e inovações ; utilizar e maximizar os recursos tecnológicos; ter iniciativa e criatividade no processo de gestão da informação .

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Ceará (2017, p. 12-14, grifo nosso).

No tocante ao aprimoramento das habilidades e atitudes pontuadas no Quadro 1, Neiva e D'Élia (2009) apresentam no Quadro 2 um sintetizado contraste de evoluções pelas

quais a profissão de Secretariado vem passando em relação as tendências e desafios da Era Digital, elucidando, assim, as novas responsabilidades da função notadamente polivalente.

Quadro 2 – Perfil do Profissional Secretário

Ontem [Período anterior à Década de 90]	Década de 90	[Expectativa de atuação para o] Séc. XXI
Formação dispersiva, autodidatismo.	Essência de cursos específicos para formação.	Amadurecimento profissional – código de ética.
Falta de qualquer requisito para o aprimoramento.	Cursos de reciclagem e de reconhecimento peculiares.	Constante aprimoramento e desenvolvimento contínuo.
Ausência de política para recrutamento e seleção.	Exigência de qualificação e definição de atribuições e plano de carreira.	Visão holística e trabalho em equipe, consciente profissional.
Organizações burocráticas com tarefas isoladas.	Organizações participativas, tarefas definidas, trabalho com qualidade, criatividade e participação.	Organizações empreendedoras, trabalho em equipe, visão global, metodologia flexível, divisão de responsabilidade.
Tarefas traçadas pela chefia.	Tarefas definidas pelo novo estilo gerencial.	Tarefas globais com autonomia para execução.
Secretário como função.	Secretário como profissão.	Secretário com reconhecimento profissional e comprometido com resultados.
Objetivo de trabalho determinado pelo poder da chefia.	Objetivo de trabalho definido pela necessidade do mercado.	Objetivo de trabalho definido pela equipe empreendedora.
Falta de recursos.	Domínio em informática e outros conhecimentos.	Necessidade de constante aprimoramento e de novos conhecimentos e de visão do negócio.
Chefia.	Executivo.	Parceria.

Fonte: Quadro 3 de Neiva e D'Elia (2009, p. 37).

O perfil profissional do Secretariado previsto no ano de 2009 para o Século XXI, constante no Quadro 2, já denotava modificações cruciais ao aprimoramento das atribuições secretariais para o mercado emergente, principalmente por tratar-se de uma área, dado o engajamento retro citado, reportada como sendo polivalente no exercício de suas múltiplas atribuições que transpassam do nível operacional ao estratégico.

Em paralelo, os nichos de polivalência elencados por Neiva e D'Élia (2009), a saber: agente facilitador, de qualidade, resultados e mudanças, encontram-se tacitamente

imbuídos na composição da estrutura curricular de disciplinas do Curso na UFC, a qual encontra-se no Quadro 3, “Unidades e componentes curriculares do Curso de Secretariado na UFC”, distribuídas em três nichos de formação atinentes ao escopo do presente estudo, com base nas DCNs (BRASIL, 2005) previstas para a modalidade de ensino superior do Curso.

Quadro 3 – Unidades e componentes curriculares do Curso de Secretariado na UFC

Unidade Curricular	Componentes curriculares
Formação Administrativa	Fundamentos da Administração; Desenvolvimento Gerencial ; Comércio Exterior; Administração Mercadológica I ; Administração Estratégica ; Administração e Análise Financeira e Orçamentária; Modelos de Gestão ; Empreendedorismo; Avaliação de Desempenho Organizacional ; Gestão da Qualidade; Administração de Serviços.
Formação em Gestão Tecnológica	Gestão de Sistemas de Informação ; Gestão de Cadeia de Suprimentos; Organizações: Sistemas, Estruturas e Gestão ; Fontes gerais de Informação; Tecnologias da informação I ; Recuperação da Informação; Gestão do Conhecimento .
Formação Técnica	Princípios de Secretariado ; Técnicas de Secretariado; Gestão Secretarial ; Gestão de Eventos; Tópicos especiais em Secretariado Executivo; Consultoria em Secretariado Executivo; Cerimonial, Protocolo e Etiqueta; Teoria e Prática da Leituras.
Formação Humanística	Gestão de Pessoas; Psicologia Aplicada ao Trabalho; Comportamento Organizacional; Cultura e Mudança Organizacional ; Ética Empresarial e Profissional.

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Ceará (2017, p. 16, grifo nosso).

A orientação formativa abordada no Quadro 3 visa atender ao disposto pelo Art. 4º das DCNs; em tempo, nota-se que as disciplinas integrantes do rol de formação acadêmica aludido se dividem em disciplinas de caráter obrigatório e eletivo na formação em Secretariado Executivo pela UFC. Ainda assim, frisa-se que ambas possuem elementos vinculantes à compreensão contexto histórico de mudanças no perfil corporativo, como também da previsão e abertura às novas tendências de mercado.

Finda a apresentação do escopo teórico que fundamenta esta pesquisa, no próximo capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos que visam respaldar o rigor e a cientificidade das abordagens ora adotadas, através de classificações do estudo, apresentação da técnica e do instrumento de coleta de informações, sujeitos participantes, recorte temporal e longitudinal e, por fim, da apresentação e discussão das informações coletadas pela pesquisa.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Conforme pontuado, torna-se imprescindível haver um conjunto de métodos que embasem a aplicação de pesquisas de cunho científico, no intuito de dissociar a perspectiva enviesada do “eu” da postura crítica e replicável do pesquisador a outrem, devidamente amparado por técnicas e procedimentos racionais de investigação.

Logo, este capítulo tratará sobre os procedimentos metodológicos empregados à pesquisa de campo, como forma de atestar o necessário rigor científico através dos métodos abordados a seguir. Outrossim, reitera-se o compromisso desta pesquisa científica enquanto instrumento de avaliação e validação das competências percebidas pelos discentes de Secretariado Executivo da UFC, no que se refere ao perfil requerido pelo mercado de trabalho secretarial.

4.1 Classificação da pesquisa

Em relação a abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa qualitativa por buscar analisar as experiências individuais e/ou coletivas dos respondentes, também conhecida como pesquisa interpretativa ou naturalística (PAIVA, 2019). Apesar disso, foi feito uso de método estatístico simples para fazer uma descrição racional (MARCONI; LAKATOS, 2003) que auxiliasse no mapeamento dos objetivos dispostos para essa pesquisa.

Quanto aos seus objetivos, caracteriza-se como sendo descritiva por ter como prerrogativa a descrição do fenômeno em estudo, valendo de material teórico sobre o tema (PAIVA, 2019).

Em relação aos procedimentos técnicos, classifica-se como pesquisa bibliográfica em vista de ser desenvolvida com base em material já publicado, a qual tem por principal vantagem a cobertura teórica de mais fenômenos do que aquele analisado diretamente pelo pesquisador (GIL, 1999). Contudo, cabe a este assegurar-se da confiabilidade das informações obtidas e rigor dos procedimentos adotados, sob o risco de incorrer em reproduzir eventuais erros ou falhas de análise (GIL, 1999).

4.2 Técnica e instrumento de coleta de informações

Para atender ao objetivo proposto, quanto a coleta de informações, fez-se uso da técnica de observação direta extensiva que consistiu na aplicação de um questionário, adotado em razão da otimização do tempo de resposta para o respondente e por este não demandar a presença do pesquisador para preenchimento (MARCONI; LAKATOS, 2003); bem como por possibilitar um maior alcance da pesquisa em um curto período.

As informações foram coletadas por meio de questionário eletrônico estruturado através da plataforma *Google Forms*, disponibilizado no apêndice desse trabalho, na modalidade focalizada (MARCONI; LAKATOS, 2003), que permite ao pesquisador explorar melhor as questões, sendo disseminado junto aos discentes com o apoio da Coordenação do Curso de Secretariado Executivo da UFC e demais mídias sociais disponíveis.

Desse modo, o questionário foi dividido em três seções contendo questões abertas e fechadas: sendo uma destinada ao perfil do respondente, outra destinada ao mapeamento da vivência acadêmica e profissional dos estudantes respondentes e, a terceira voltada a identificação das competências vivenciadas e/ou identificadas por eles. Destaca-se que o questionário teve por enfoque o entendimento do contexto de atuação e as efetivas percepções dos respondentes quanto ao que fora abordado no decorrer do instrumento de pesquisa.

4.3 Sujeitos, recorte temporal e longitudinal da pesquisa

Tem-se por participantes, e sujeitos da pesquisa, os discentes da graduação em Secretariado Executivo da UFC que já estão inseridos no mercado de trabalho ou exercem atividade voluntária vinculada ao referido Curso. O grupo participante da pesquisa foi definido por acessibilidade (MARCONI; LAKATOS, 2003), composto por discentes com matrícula ativa no referido Curso no semestre letivo de 2021.2 e que aceitaram responder voluntariamente à pesquisa.

Quando da apresentação dos resultados da pesquisa, a serem discutidos na próxima seção, os discentes que participaram do estudo poderão ser referidos como “participante(s) da pesquisa” e “Discente nº x”. Cabe mencionar que a enumeração dos Discentes ocorreu como forma de identificar as respostas enviadas por cada respondente da pesquisa durante a etapa de

tabulação das informações, e que a enumeração destes foi feita com base na ordem crescente, a partir do numeral 1 (um), de recebimento dos questionários respondidos.

O questionário foi encaminhado aos discentes eletronicamente por meio da plataforma institucional Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas e pelo aplicativo de mensagens eletrônicas *WhatsApp*, entre os dias 25 e 28 de janeiro do ano corrente, cujo público-alvo estava vinculado ao Curso de Secretariado Executivo, pertencente ao campus Benfica, situado na cidade de Fortaleza, no Estado do Ceará.

4.4 Apresentação e análise dos resultados da pesquisa

Por fim, a tabulação das informações ocorreu por meio de planilha eletrônica, as quais foram tratadas e dispostas por meio de gráficos e quadros, conforme questões objetivas e subjetivas, respectivamente (GIL, 1999; MARCONI; LAKATOS, 2003).

Ademais, os achados da pesquisa foram interpretados conforme técnica de análise de conteúdo apresentado anteriormente, visando melhor compreensão dos contextos acadêmico-profissionais reportados pelos respondentes, conforme veremos no próximo capítulo que trata sobre a dita apresentação e discussão das informações coletadas nesta pesquisa.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

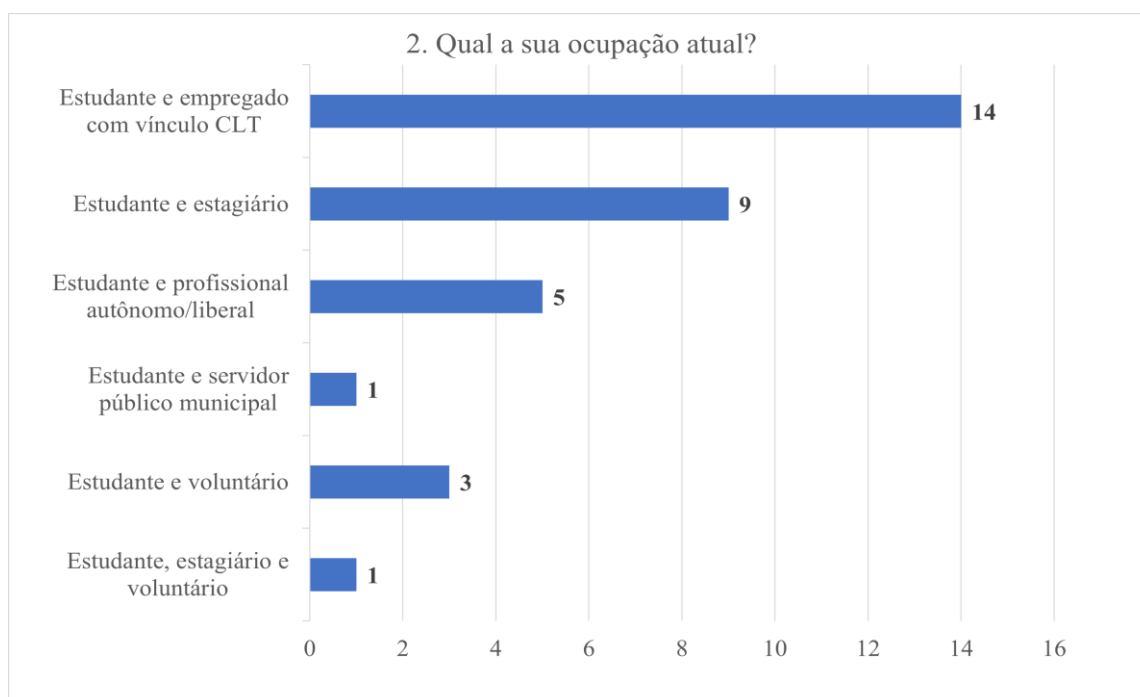
Neste capítulo serão apresentados e discutidos os resultados obtidos com a aplicação do questionário eletrônico, divididos em perfil dos respondentes, mapeamento do contexto acadêmico-profissional e competências secretariais na Era Digital.

5.1 Perfil dos respondentes

Conforme já exposto, a pesquisa ficou disponível entre os dias 25 e 28 de janeiro 2022 e contou com a contribuição voluntária de 33 (trinta e três) respondentes que atendiam aos requisitos mínimos de participação. Desses, 2 (dois) respondentes se encontram nos anos iniciais do Curso de Secretariado Executivo, entre o 2º e o 4º semestre; 25 (vinte e cinco) encontram-se na segunda metade do Curso, entre o 5º e o 8º semestre; e 4 (quatro) estão na graduação além do tempo inicialmente previsto, que é de 8 (oito semestres), cursando entre o 9º e 10º semestre, ou superior.

O Gráfico 1 apresenta as ocupações exercidas atualmente pelos discentes participantes da pesquisa.

Gráfico 1 – Ocupação atual dos discentes



Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

Com base no Gráfico 1, percebe-se uma variação entre as ocupações empregatícias dos discentes, contrastando 13 (treze) estudantes que atuam como estagiários e/ou voluntários, com 20 (vinte) participantes que já atuam com vínculo formal ou informal.

Acerca do tempo de inserção desses discentes no mercado de trabalho, obteve-se que 8 (oito) respondentes atuam na faixa de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos; 21 (vinte e um) possuem de 3 (três) e 8 (oito) anos de vivência no mercado trabalho, e 4 (quatro) possuem entre 10 (dez) e 18 (dezoito) anos de tempo de trabalho. Nesse último grupo estão inseridos profissionais de caráter voluntário, autônomo/liberal, vinculado à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e servidor público municipal.

Outro ponto de destaque refere-se ao fato de que parte considerável dos discentes que responderam atuar com vínculo empregatício formal já se encontravam no mercado de trabalho antes mesmo de iniciarem a graduação em Secretariado Executivo, o que lhes confere uma possível percepção de acompanhamento de tendências anteriores e posteriores ao ingresso no Curso de Secretariado Executivo na UFC.

Com relação aos cargos e funções exercidos pelos sujeitos participantes da pesquisa, o Quadro 4 apresenta uma síntese das respostas obtidas.

Quadro 4 – Cargo ou função atualmente exercidos pelos respondentes

Vínculo formal	Setor(es) de atuação
Agente Administrativo	Secretaria de escola
Analista Administrativo de Vendas	Administração de Vendas
Analista de Inovação	<i>Hub</i> de Inovação
Assessor(a)/Analista Financeiro(a)	Departamento Pessoal e Escritório de Contabilidade
Assistente Administrativo	Controladoria e Locação em uma Imobiliária
Assistente de <i>Marketing</i>	<i>Marketing</i>
Atendimento ao Cliente	---
Auxiliar Administrativo	Administrativo; Financeiro; e Recepção
Bolsista/Estagiário(a)	Atendimento; Dívida Ativa; Financeiro; Núcleo de Inteligência; Periódico Acadêmico; Recursos Humanos; e Supervisão de Contratos
Presidente	Diretoria
Secretaria	Coordenação de Cursos
Secretaria Executiva	---
<i>Social Media</i>	Construção Civil e Varejo

Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

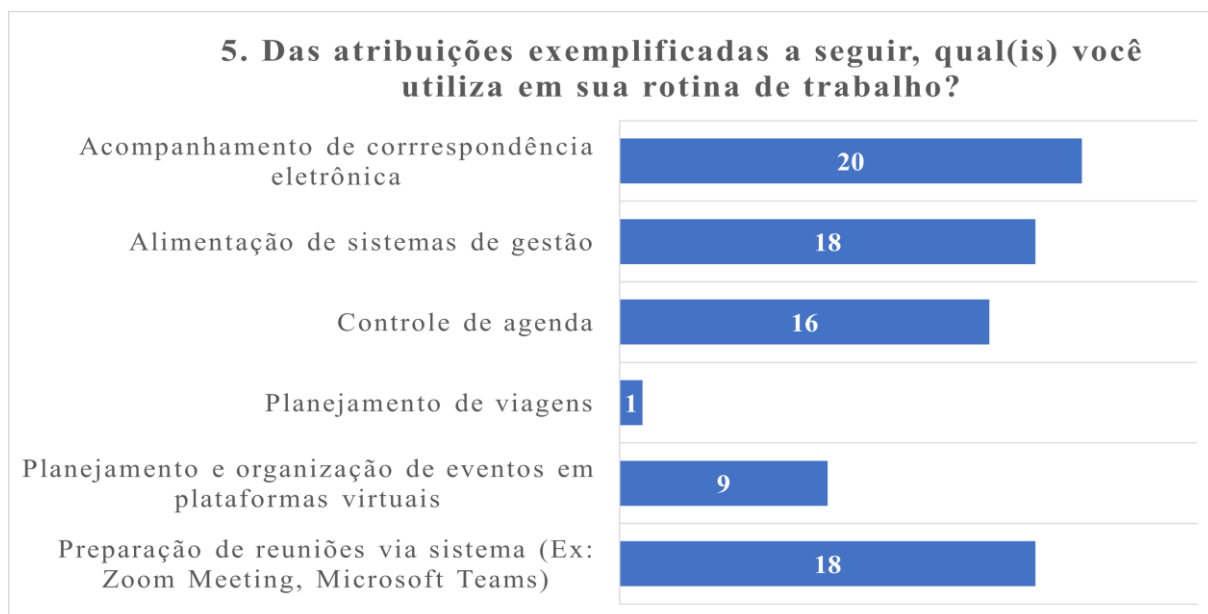
O Quadro 4 nos apresenta uma diversidade entre as funções exercidas pelos participantes desta pesquisa, que transita do Secretariado a atribuições mais específicas de outras áreas como Analista Financeiro(a), corroborando com a interdisciplinaridade exposta pelas DCNs (BRASIL, 2005) e pelo próprio PPC de Secretariado no âmbito da UFC (UFC, 2017). Com relação aos discentes que atuam como estagiários, observa-se a aplicação da pluralidade mencionada nos setores aos quais estão vinculados, o que depreende-se ser devido à formação interdisciplinar que o Curso oferece, principalmente quanto às possibilidades de atuação nessa modalidade ainda durante o período de graduação.

5.2 Formação ofertada na academia vs. Formação requerida pelo mercado de trabalho

Consoante ao segundo objetivo específico, procederemos agora à apresentação e discussão sobre a percepção dos discentes em relação às competências requeridas para atuar no mercado de trabalho.

Para tanto, foi questionado aos respondentes quais as ferramentas digitais utilizadas pelos mesmos em seu contexto de trabalho, conforme exposto no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Atribuições desenvolvidas pelos discentes em seu contexto de trabalho



Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

No Gráfico 2, percebe-se que as atribuições desenvolvidas pelos discentes são diversificadas, tanto que, inclusive, algumas fazem menção a atribuições do profissional de Secretariado Executivo elencadas pelo normativo que institui a profissão no país, como é o caso do planejamento em geral, bem como da assistência a executivos por meio do controle de agenda e de expedientes (BRASIL, 1985).

Cabe pontuar que o item em questão também recepcionou outras ferramentas informadas pelos próprios discentes, como alimentação de planilhas eletrônicas e cadastro de locações; assessoria em vendas; exercício de funções atreladas ao Setor Financeiro e de Compras, como geração de relatórios e uso da ferramenta *Power BI (Business Intelligence)*, da sigla em inglês, que em tradução livre para português significa “Inteligência de Negócios), o que denota a expansividade de competências oriundas do domínio tecnológico promovido pela formação em Secretariado Executivo (ARAÚJO; SILVA, 2018), embora a aplicação não seja abordada no ementário do Curso (UFC, 2017).

Em complemento ao questionamento anterior, o item 7 do questionário indagou se os discentes faziam uso de outras ferramentas digitais de trabalho que não foram abordadas em sala de aula. As respostas obtidas puderem ser classificadas em dois grupos: os que informaram não fazer uso de ferramentas além das vistas em sala de aula, totalizando 9 (nove) concordâncias nesse sentido, e o grupo que afirmou fazer, sim, uso de aplicações para além das vislumbradas em contexto acadêmico, sintetizadas no Quadro 5:

Quadro 5 – Ferramentas digitais requeridas na atuação dos discentes

Categoria	Ferramentas/Aplicações
Audiovisual	Canva, <i>Figma</i> ; <i>Photoshop</i> ; <i>Google Meet</i> ; <i>Zoom Meeting</i> .
Diversos	Mídias sociais; uso de <i>smarthphone</i> .
Gerenciadores de tarefas	<i>Notion</i> ; <i>Trello</i> , <i>Google Keep</i> ; <i>Figma</i> .
Sistema de apoio/Institucional	Conta Azul; sistemas de gestão integrado (<i>Enterprise Resource Planning</i> e <i>Customer Relationship Management</i>); Fortes Pessoal; Implanta; Bsoft; <i>Power BI</i> ; SEI; <i>internet banking</i> ; <i>Outlook</i> ; aplicações do <i>Google Business</i> .

Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

O Quadro 5 esboça ferramentas que podem ser entendidas como vinculadas à Era Digital que veicula à atuação profissional aparatos que outrora não eram percebidos em seu contexto habitual, que visem otimizar seu tempo de trabalho de forma estratégica, a exemplo dos citados gerenciadores de tarefa cujas atualizações são disponibilizadas em tempo real aos

seus usuários, bem como da assessoria e/ou prestação de serviços através de mídias sociais. Em que pese a compulsória adaptação do Secretariado Executivo às inovações tecnológicas, como atividades que demandem conhecimento específico, a incorporação de ferramentas digitais vem alçando ao profissional de Secretariado Executivo do Século XXI um novo patamar em sentido estratégico para as organizações, o qual também passa a exercer novas responsabilidades em sua atuação (ARAÚJO; SILVA, 2018; NEIVA; D'ÉLIA, 2009).

Ainda tratando do Quadro 4, combinado às respostas adicionais decorrentes do item 5 do questionário, Siqueira Filho e Silva Filho (2004) argumentam que a utilização de sistemas de apoio à gestão administrativa não apenas agiliza a execução de processos como proporciona, concomitantemente, aumento de assertividade quando da tomada de decisão; vantagem competitiva à empresa; suporte à resolução de problemas de modo eficaz, entre outros.

À vista disso, os autores citam como exemplo a utilização de sistemas de gestão integrada; acesso a serviços bancários, inclusive de cobrança, por meio do *internet banking*; ou uso de *BI* para identificação de tendências ocultas através de dados, ensejando que a organização previna fraudes, tal como melhora a qualidade de suas decisões. Logo, depreende-se que as formações contemporâneas devem capacitar profissionais ao exercício de competências técnicas, contudo, devem igualmente proporcionar-lhes amparo teórico que os torne aptos a atuar em um mercado competitivo, que é acentuado pelo nível de globalização das informações.

Não obstante ao exposto, o escopo teórico oferecido à comunidade acadêmica delineado pelo PPC de Secretariado Executivo (UFC, 2017), em conformidade com as DCNs do Curso (BRASIL, 2005), reitera a polivalência que a formação profissional proporciona aos seus estudantes. Nesse sentido, o Gráfico 3 apresenta o recorte das disciplinas obrigatórias da formação ofertada pela UFC que atendem ao escopo desse estudo.

Gráfico 3 – Disciplinas obrigatórias tidas como essenciais ao desempenho profissional

8. Das disciplinas obrigatórias listadas a seguir, quais você considera como essenciais ao seu desempenho profissional?



Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

O item 8 do questionário, esboçado pelo Gráfico 3, apresentou disciplinas obrigatórias da graduação em Secretariado Executivo elencadas pelo PPC nos eixos de formação técnica, administrativa, humanística e em gestão tecnológica, as quais foram classificadas pelo referido documento em Unidades Curriculares constantes no Quadro 3.

Prosseguindo a análise do Gráfico 3, nota-se que há predominância do rol técnico da área através das disciplinas de Técnicas de Secretariado e Gestão Secretarial; seguido do campo administrativo com Administração Estratégica; eixo humanístico trazendo Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional com peso similar; e, por último, o eixo tecnológico representado pela disciplina de Gestão de Sistemas da Informação. Apesar de possuírem caráter obrigatório, o Discente 15 respondeu que “[...] as disciplinas [da lista] marcadas eu considero essenciais para a prática no estágio atual, apesar de não muito bem desenvolvidas em sala” (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022).

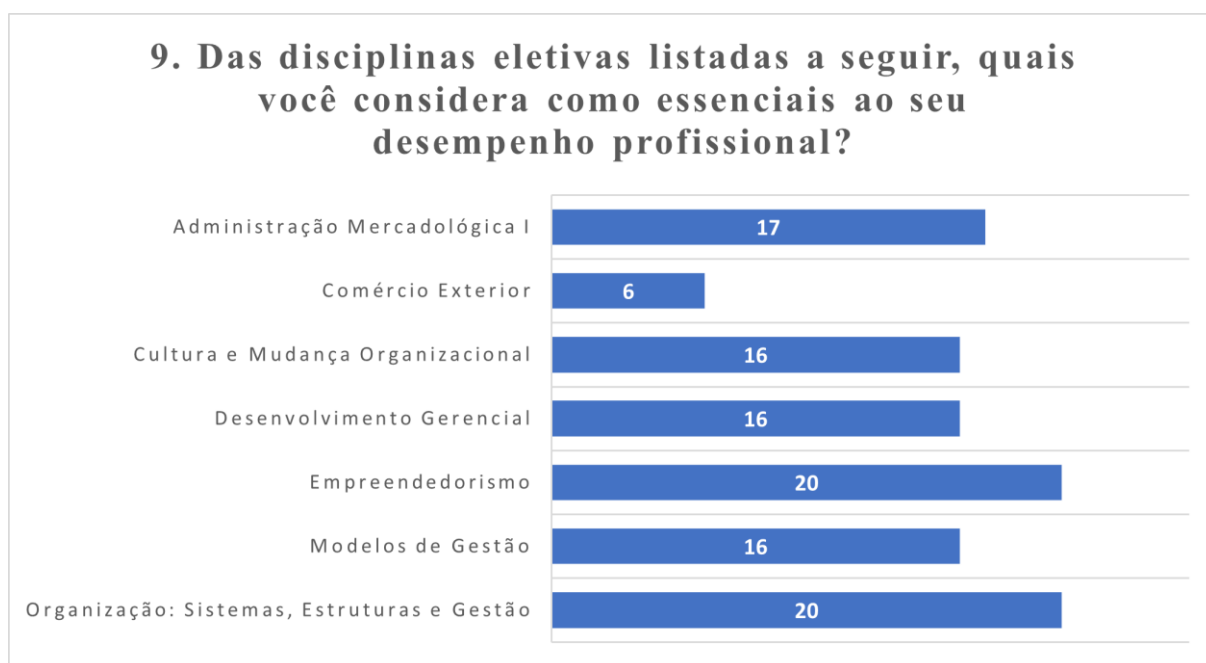
Assim, a resposta do Discente 15 dá margem a três possíveis entendimentos: a) embora haja uma ementa basilar a ser seguida, não necessariamente será abordada no decorrer do ensino pela expansividade de conteúdo em detrimento da curta duração de tempo das disciplinas; b) a depender da metodologia utilizada pelo docente, determinados assuntos para além da ementa são vistos em lugar da bibliografia básica em razão da adequação daqueles ao contexto de ensino; e c) em caso de docente que faz uso apenas da bibliografia básica, essa pode não estar atualizada de modo a englobar a realidade mercadológica requisitada pelo mercado.

Outrossim, os discentes elegeram também como essenciais ao desempenho de suas

atividades as disciplinas de Psicologia Aplicada ao Trabalho (eixo humanístico), Contabilidade Geral, Matemática Financeira e Tópicos Especiais do Direito Privado (todas do eixo de formação básica). O que denota a relevância da compreensão de seu ambiente de trabalho, tanto quanto da formação basilar ao Curso ao exercício de suas atribuições, respectivamente.

Com base no exposto, depreende-se que a polivalência resultante da formação profissional recebida pelos discentes reforça a contínua interação do Secretariado Executivo com o mundo dos negócios (ADELINO; SILVA, 2012) e a decorrente influência do mesmo para com a profissão. Faz-se pertinente acrescentar que a formação em Secretariado Executivo pela UFC requer a integralização da carga horária de, no mínimo, 448h (quatrocentos e quarenta e oito horas) em disciplinas optativas ao currículo acadêmico (UFC, 2017), que perfazem o número de 7 (sete) disciplinas, ao se levar em consideração as opções listadas pela Matriz Curricular do Curso (UFC, 2017), que são todas de 64h (sessenta e quatro horas). Assim, tal exigência possibilita aos discentes que esses orientem sua formação a nichos distintos da grade expressamente obrigatória, se assim desejarem fazer, conforme recorte listado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Disciplinas eletivas tidas como essenciais ao desempenho profissional dos discentes



Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

A partir do Gráfico 4, que traz disciplinas optativas à formação secretarial, observa-se uma notável consonância dos discentes no que diz respeito, para esse item em questão, à pertinência do eixo administrativo (disciplinas de Empreendedorismo, Administração

Mercadológica I, Cultura e Mudança Organizacional, Desenvolvimento Gerencial, Modelos de Gestão e Comércio Exterior, em ordem decrescente de avaliação) do Curso no desempenho de suas atribuições no mercado corporativo. Ainda assim, a disciplina de Organizações: Sistemas, Estruturas e Gestão, representado o eixo tecnológico na questão 9, pode ser compreendida como uma disciplina de caráter interdisciplinar, pois aborda o contexto organizacional juntamente aos aparatos tecnológicos.

No dito item, verificou-se também a inserção das disciplinas de Gestão da Qualidade (eixo administrativo) e Legislação Social e Trabalhista (eixo de formação básica) por parte de discentes, que as consideraram essenciais ao desempenho de suas atividades, o que pode estar relacionado ao contexto em que estão inseridos. Sobre a disciplina de Gestão da Qualidade citada, Neiva e D'Élia (2009) afirmam que o profissional de Secretariado tanto pode como dever ser um agente de qualidade na organização em que atuar, uma vez que a qualidade por si mesma deixou de ser um diferencial para ser um requisito obrigatório para manter-se competitivo no mercado.

Encerrando os questionamentos referentes a essa seção, veremos a seguir um recorte das respostas obtidas por meio do item 10 do questionário, que demandou a percepção dos discentes quanto a aplicação dos conteúdos vistos em sala de aula em seu ambiente de trabalho. Acrescenta-se que respostas estão agrupadas conforme alinhamento das percepções coletadas com a pesquisa (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022):

Em partes, sim. Porém, o profissional exigido pelo mercado precisa **buscar muitas ferramentas e práticas atuais fora do curso**, pois na era digital tudo é muito **rapidamente atualizado** e o que pode ser visto em aula se torna **obsoleto**. (Discente 7, grifo nosso).

A aplicação dos cuidados com a informação (sigilo) para que, quando for o caso, a mesma seja destinada somente ao setor ou pessoa responsável. A aplicação da gestão (da informação, de pessoas, de processos, do tempo, de recursos) no desenvolvimento das atividades de rotina, na organização dos relatórios e apresentação de dados à chefia imediata. (Discente 8).

Sim, as disciplinas de gestão são as que mais se enquadram na minha rotina e os conhecimentos adquiridos nessas disciplinas me são úteis diariamente. (Discente 9).

Vejo mais os conteúdos das disciplinas eletivas (Adm mercadológicas, Modelos de gestão, Empreendedorismo, Organização, Desenvolvimento gerencial, cultura e mudança organizacional) no dia-a-dia do que das disciplinas obrigatórias. (Discente 10).

Sim, na maneira de realizar uma atividade, procurando sempre a excelência e rapidez na solução, aplicando métodos já ensinados ou métodos que foram parcialmente citados em sala de aula. (Discente 17).

Na verdade eu vejo pouco, mas vejo muita questão de gestão de sistemas e informações, desenvolvimento gerencial e administração estratégica (Discente 20).

Sim! Técnicas de gestão, organização de eventos, conhecimentos sobre contabilidade e direito privado, gestão de pessoas, inteligência emocional, conhecimento sobre assessoria em si. (Discente 30).

Nesse primeiro recorte, são apresentadas respostas no tocante a aplicação de conhecimentos de gestão, assessoria administrativa, trato informacional e ética profissional oriundos de disciplinas de caráter obrigatório e optativo. Com isso, percebe-se que certas aptidões vinculadas a Era Tecnológica, como expõe explicitamente o Discente 7, estão sendo aplicadas por meio da práxis, união da vivência teórica do Curso com a prática no contexto de trabalho dos discentes. O que corrobora com o entendimento de Barros, Silva e Ferreira (2015) de que não há uma teoria única que oriente a formação polivalente do profissional de Secretariado; bem como de que o próprio mercado de trabalho passa a exigir competências relativas ao uso de tecnologias para o desempenho de suas atividades de forma eficiente e eficaz (BRAZ, 2018).

Os recortes apresentados a seguir trazem a percepção de discentes quanto ao nível de tecnicidade aplicado e/ou requerido no desempenho de suas atividades laborais (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022):

Raras às exceções, o **bacharel em secretariado atua em serviços mais técnicos**, sendo facilmente substituível por outras áreas de saberes técnicos. Sendo diferencial apenas o desempenho profissional individual. [...] **as disciplinas ainda carecem de realidade profissional** e os projetos do curso se mantêm distantes do mercado. Mas, há de se citar os conteúdos da disciplina de Técnicas Secretariais, como maior contribuição. (Discente 15, grifo nosso).

Relativamente. Os de maior ocorrência são relacionados às técnicas secretarias. (Discente 22).

Sim, principalmente os de técnicas secretarias e gestão de pessoas, com a organização de rotinas e gerenciamento de pessoas (Discente 28).

Sim. Utilizo técnicas secretarias para a organização do meu home office e arquivos digitais. (Discente 33).

Com base nesse segundo recorte, verifica-se uma suposta predominância na utilização das técnicas secretarias, que constituem parte da base do Curso, no entanto, a percepção exposta pelo Discente 15 contrapõe o normativo que rege as atribuições da profissão de Secretariado em nível técnico e superior (BRASIL, 1985). Como visto, o discente afirma que a formação de nível superior prepara profissionais para desenvolverem atribuições mais

técnicas, e, que os formados em Secretariado estão passíveis de substituição por profissionais de outros campos de estudo, o que não se sustenta à luz da Lei nº 7.377, que, por exemplo, atribui ao profissional de nível superior o planejamento e direção dos serviços de secretaria; serviços que por sua vez estão associados ao profissional Técnico em Secretariado (BRASIL, 1985).

Para tanto, cabe ressaltar que a polivalência suscitada pela interdisciplinaridade da formação em nível superior confere à área de Secretariado Executivo um patamar passível ao exercício de atividades de gestão, transpassando o eixo de assessoria administrativa e/ou operacional outrora mencionado pelos respondentes.

5.3 Competências secretariais demandadas pela Era Digital

Dando continuidade à apresentação e análise dos dados coletados na pesquisa, serão apresentadas a seguir as competências secretariais observadas pelos discentes em sua trajetória acadêmico-profissional.

Por conseguinte, o Gráfico 5 aborda habilidades provenientes do eixo de formação específica em Secretariado Executivo.

Gráfico 5 – Habilidades percebidas no contexto de trabalho dos discentes

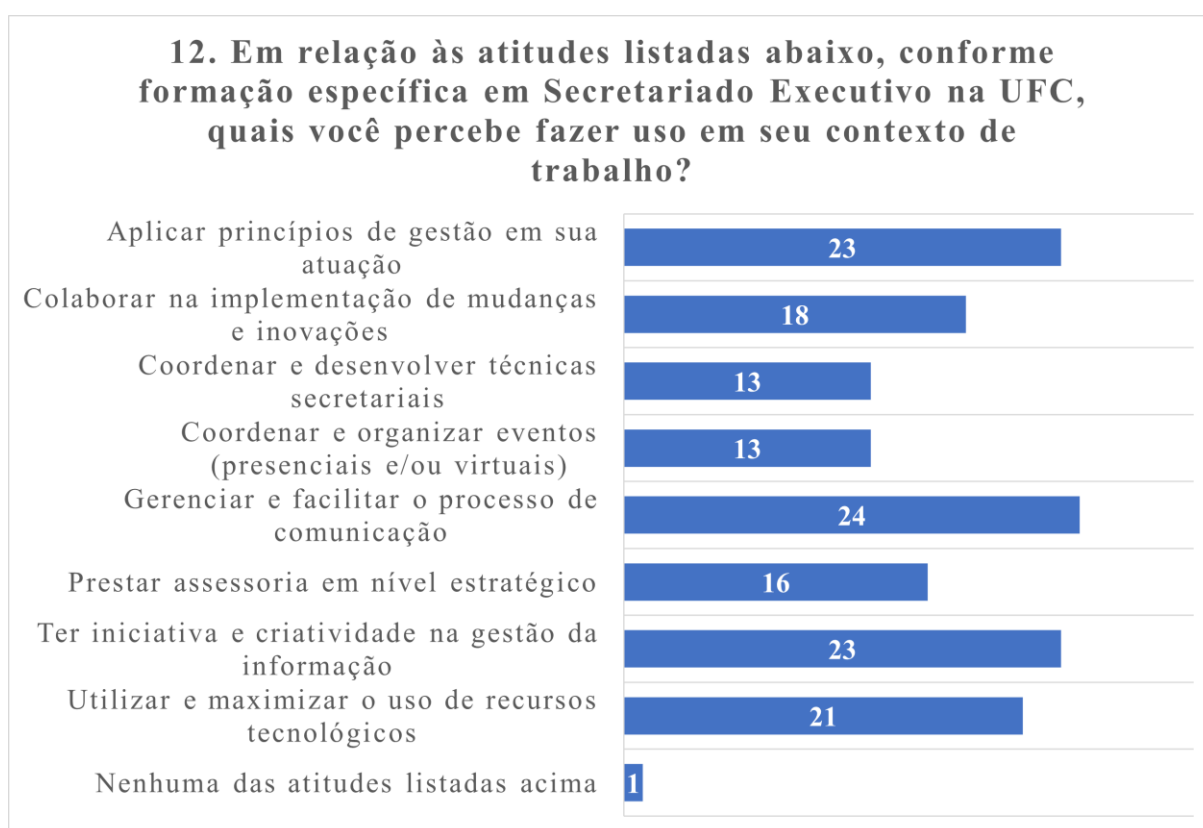


Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

Segundo as respostas obtidas para o item 11 da pesquisa, ilustradas no Gráfico 5, visualiza-se um notável desempenho de habilidades atreladas à Era Digital, como via essencial para manutenção do perfil dinâmico e competitivo da profissão, desse modo, atinentes ao PPC (UFC, 2017). Destaca-se, ainda, a abertura a mudanças como sendo um elemento positivo à medida em que fomenta os resultados profissionais a nível organizacional e individual (NEIVA, D'ÉLIA, 2009). Em paralelo, as autoras também citam que o gerenciamento de informações em vias eletrônicas, propicia ao Secretariado a construção de uma rede de conhecimentos voltada à otimização de resultados da organização.

Com relação a atitudes vinculadas pelo PPC de 2017 da UFC, o Gráfico 6 apresenta a consolidação das respostas coletadas na pesquisa.

Gráfico 6 – Atitudes percebidas no contexto de trabalho dos discentes



Fonte: Informações coletadas na pesquisa (2022).

O item 12 do instrumento de pesquisa em consonância ao terceiro objetivo específico desse estudo, demonstrado pelo Gráfico 6, revelou uma aderência predominante de atitudes vinculadas ao eixo de formação específica do Curso, o que pode ser entendido como fator positivo ao levar em consideração a expansividade de atuação que a formação específica

oferece aos discentes de Secretariado. Apesar disso, faz-se importante avaliar a alternativa assinalada somente pelo Discente 24 que revelou não adotar, em seu posicionamento profissional, nenhuma das atitudes elencadas pela formação específica na área, o que pode estar relacionado a(o): ambiente em que atua; cargo exercido; tempo de exercício da função; como também tempo de curso da graduação em Secretariado, já que a formação passa a ampliar seu leque de conhecimentos e possibilidades de atuação ao discente à medida em que o mesmo avança nos semestres da graduação.

O item 13 do questionário indagou aos discentes se “Em sua atuação, você percebe uma maior aplicação de competências abordadas em sala de aula? Caso sim, informe a(s) competência(s) e o motivo de sua percepção”, dito isso, passa-se ao recorte das respostas coletadas, que foram classificados em dois grupos, a saber, os que responderam afirmativamente e negativamente ao questionamento (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022):

No geral vejo que utilizo uma junção de várias, principalmente ao lidar com o cliente (Discente 3).

Deduzo que 80% sim! Geralmente são competências de habilidade e relacionamento (Discente 4).

Sim, a proatividade e a organização são essenciais na atuação da área de vendas, além da questão de gerenciamento, na área de vendas precisamos ser líderes de nosso próprio trabalho e região atendida (Discente 5).

Sim, em sala as competências são discutidas, mas não aprofundadas, é no dia a dia que podemos desenvolver de fato estas competências. (Discente 9).

Sim, organização, criatividade, gestão, trabalho em equipe, pensamento crítico, trabalho em equipe, departamentalização, profissionalismo. Por mais que minha função atual não seja de Secretaria Executiva, o curso me ajudou bastante nas minhas atividades na empresa que estou. (Discente 10).

As relacionadas a gestão. Em aula ressalta-se em disciplinas diversas a importância de o profissional de secretariado tomar ou participar de decisões e nos é dado o preparo e segurança para tal. (Discente 12).

Gestão do tempo, gestão da informação e inovações, pois procuro sempre melhorar meu tempo de trabalho, por isso essas competências são importantes, pois consigo ser efetivo na comunicação e sempre busco soluções [...] no que estou trabalhando. (Discente 17).

Gerir informação (dados) e a comunicação são as protagonistas, mas também um senso crítico no momento que percebo as atividades serem mais mecanicistas e pouco variadas. (Discente 18).

Sim. Principalmente as competências voltadas à gestão. Onde trabalho lido diariamente com metas, nesse sentido, saber gerir os recursos e àquilo que está ao

meu redor para que contribuam no alcance dos meus objetivos diários, fazem com que use dessas habilidades de maneira mais ampla. (Discente 24).

Eu utilizo bastante a competência interpessoal (Discente 27).

Sim! A assessoria e o conhecimento de gestão, sem dúvidas são as duas competências que mais utilizo no meu dia a dia, para acompanhar 3 diretores que possuem outras empresas cada um e a gestão em todos os sentidos, desde a gestão de informações até a gestão de demandas estratégicas da organização. (Discente 30).

Ter iniciativa e criatividade na gestão da informação - Não consigo ficar esperando alguém fazer alguma coisa, vou lá e faço. (Discente 31).

Sim. Criatividade e abertura a mudanças são as que mais percebo. Como trabalho com gestão de pessoas, sempre é necessário ser criativo e trazer ideias que agreguem. Estar aberto a mudanças também é crucial no contexto em que estamos vivendo. (Discente 32).

O primeiro grupo diz respeito ao recorte feito com base nos discentes que afirmaram perceber uma maior aplicação de competências secretariais vistas em sala de aula. Nota-se que há menção não somente a competências como também a atitudes, como considerável aplicação de princípios de gestão; visão holística; assessoria em nível estratégico; gerenciamento do tempo e do fluxo de informação, corroborando o entendimento de que um maior poder de análise conferido ao profissional de Secretariado permite que o mesmo identifique novas oportunidades de atuação e oferta, inclusive, um atendimento personalizado ao cliente (ARAÚJO; SILVA, 2018). O que reflete igualmente na comunicação e relacionamento interpessoal desse para com os demais públicos aos quais está sendo capacitado para lidar, sejam eles voltados ao atendimento de demandas provenientes ao Secretariado ou, ainda, aqueles em que o profissional auxilia por também ser um elo de informação para sua unidade organizacional.

Embora haja quase que um consenso por partes dos respondentes, faz-se imperioso pontuar que o instrumento de coleta de dados também recepcionou respostas de discentes que afirmam não fazer uso de competências secretariais em sua atuação, conforme síntese a seguir (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022):

Poucas, principalmente coisas mais gerais de todo profissional organização, atenção, ética... (Discente 14).

Não, não há muita aplicação diretamente para minha atuação. Mas há a questão da gestão da informação por lidar com dados estratégicos e informações de fato para clientes e gestores. (Discente 20).

Não aplico (Discente 25).

Analisados o contexto profissional dos discentes que reportaram tal negativa para

melhor compreensão da resposta, notou-se que esses atuam em funções que, ainda que partilhem certa correlação com o Secretariado, possuem em seu cerne orientação voltada ao desempenho próprio de atividades inerentes à função, como é o caso dos discentes que reportaram ao item 4 que atuam em cargos vinculados ao Comércio e ao Financeiro.

Acerca da percepção discente de possível(is) desuso(s) de competências e habilidades abordadas em sala de aula, vinculada ao item 14 do questionário, registrou-se uma concordância de parte considerável dos respondentes no tocante a não percepção de desuso das competências e habilidades secretariais, vide informações obtidas pela pesquisa (2022) consolidados a seguir:

Não, as competências são temas discutidos em várias matérias e como não é um tema de tanta volatilidade, não foi possível perceber o desuso delas durante esse período de tempo de 4 anos. (Discente 7).

Em alguns casos sim, existem competências inerentes das funções secretariais, como não trabalho diretamente com estas funções (trabalho com finanças) essas competências acabam ficando, em sua maioria, em desuso. (Discente 9).

Em desuso pra mim são varias no que diz respeito a coisas mais especificas da profissão. Isso **porque não trabalho na área**. (Discente 14, grifo nosso).

Não totalmente, mas também não saberia elencar as competências em desuso, pois dada a criação do arquétipo do profissional-sabe-tudo, o secretário é desviado para as diversas áreas de atuação não comuns à sua essência. (Discente 15).

Sim, muitas vezes dependendo do ambiente e do setor onde estamos trabalhando, a abertura para iniciativas e criatividade são minimizadas ou até mesmo suprimidas. (Discente 17).

Não, algumas apenas são menos trabalhadas, mas não chegam a entrar em desuso. (Discente 18).

Não. Na realidade acredito que mais competências tem sido gradativamente incorporadas conforme o profissional adquire experiência profissional. (Discente 33).

As percepções afirmativas do item 14 corroboram com o entendimento de Brandão (2010) de que os profissionais, em geral, estão sendo capacitados a pautarem sua atuação na excelência do serviço prestado, com aplicação de métodos vistos na íntegra ou parcialmente abordados no contexto da sala de aula. Conforme exposto no citado recorte, reitera-se que os discentes que reportaram certo desuso das competências e habilidades trabalhadas em sala de aula não atuam diretamente com as atribuições secretariais, conforme já discutido no item 13, o que acaba por restringir o exercício prático da teoria abordada na academia.

Por fim, o item 15 da pesquisa foi proposto no intuito de colher a percepção discente

quanto a formação em Secretariado Executivo tornar-lhe apto a atuar em um mercado competitivo, fomentado por constantes inovações tecnológicas. As respostas serão trabalhadas a seguir (PARTICIPANTES DA PESQUISA, 2022):

Sim a preparação de nível superior em secretariado está totalmente compatível ao que o mercado pede. Porém para destaca-se necessita de habilidades extras como línguas e especializações. (Discente 4).

Acredito que a formação dá uma **base para atuação do profissional no mercado de trabalho**, porém, é preciso que o estudante busque por fora conteúdos aprofundados pois **o momento em sala de aula não é o suficiente**. Principalmente em algumas matérias muito técnicas do secretariado. Quando é buscado um profissional de Secretariado Executivo, **imagina-se que o mesmo já está apto a** desenvolver todas as atividades básicas de um técnico e além disso, **desenvolver a atuação no nível estratégico**. Porém, minha percepção é de que com a nova grade, o peso dado para a base técnica diminuiu, gerando certo desnível e quebra de expectativa. (Discente 7, grifo nosso).

Não exatamente pois o curso não disponibiliza cadeiras relacionadas diretamente a inovação tecnológica, há muita teoria e pouca prática. (Discente 11).

Diria que especificamente **no curso da UFC nos prepara a nos preparar**, temos o **incentivo** e feira uma introdução, **mas não tem material e tecnologia disponível para ensinar**. (Discente 12, grifo nosso).

Sim, nossa formação nos prepara para saber que temos que estar em constante atualização. (Discente 13).

Só a formação em secretariado creio que seja muito difícil a pessoa acompanhar o entendimento das novas tecnologia e principalmente saber manuzea-las e tirar o máximo de proveito possível. A gente **aprende a teoria da inovação** a mas que **na prática esse conhecimento fica muito superfulo** e com **dificuldade na aplicação propriamente dita**. (Discente 14, grifo nosso).

[...] **estamos em uma corrida por absorção de múltiplas competências minimamente comuns à várias áreas, agora ditas como essenciais ao fazer secretarial**. Onde de um lado as empresas desconhecem o profissional e do outro, empresas encerram as vagas para Secretariado. No mundo de constantes mudanças e inovações tecnológicas, o secretariado não possui mais o papel que costumava possuir. Todavia, competências que tangeiam a assessoria, a consultoria e a gestão do conhecimento e informação se tornam muito relevantes, mas igualmente negligenciadas. (Discente 15, grifo nosso).

Sim, especialmente pela competência da visão holística. O Secretário é sempre um agente antenado ao que o mercado exige e autores da área defendem que toda essa complexidade do mercado contribui para o profissional sempre se reinventar. (Discente 18).

Acredito que na UFC o curso de secretariado tenha ficado muito teórico, e não demonstração e prática de sistemas mais usuais nas organizações. Sistemas quase "universais" que pessoas da administração tenham algum tipo de conhecimento (levando em conta os administradores do meu convívio) (Discente 20).

Em partes, sim. Devemos considerar no entanto, a rapidez das mudanças na era tecnológica e informacional, que o curso ainda não consegue acompanhar, o que faz

com que sempre tenhamos que buscar conhecimentos complementares para estar aptos a competir no mercado. (Discente 23).

Acredito que sim. Claro a tecnologia esta em constante evolução contudo, sabemos como lidar com elas de forma geral no curso, ou seja, independente da tecnologia seja nova ou velha o secretário terá a mesma postura. (Discente 27).

Não, a formação em Secretariado Executivo de certa forma ainda apresenta uma formação voltada para o mercado tradicional, a universidade oferta muitas possibilidades, mas **precisam de mais vivencias práticas**, além das acadêmicas e teóricas. Durante minha formação senti muita falta de contato com profissionais da área de Secretariado com vivencias em empresas inovadoras. O foco apenas na assessoria em si, impossibilita o desenvolvimento de habilidades gerenciais, inclusive alguns colegas até acreditavam que não podiam desempenhar tais atividades, estando **restritos a atividades operacionais**. Como sugestão acredito que o desenvolvimento de uma **empresa júnior** propriamente voltada para o Secretariado **poderia capacitar mais os estudantes para o mercado de trabalho** prático, assim como **seria uma oportunidade para aperfeiçoar a polivalência que nos é ensinada em 4 anos**. (Discente 30, grifo nosso).

A pandemia mudou as exigências de mercado. No atual cenário acredito que o curso de secretariado deva passar por uma **reformulação** de modo a tornar mais evidente a necessidade de tomada de risco do profissional. Ser proativo é assumir um risco e a cada dia que passa somos convidados a assumir mais riscos. No meio corporativo o processo de tomada de decisão é constantemente exigido, devemos arcar com o ônus e o bônus dessas decisões. [...] Abordagens comportamentais do secretário precisam ser colocadas constantemente em pauta, principalmente no que se refere ao sigilo, discrição e inteligência emocional. (Discente 33, grifo nosso).

A diversidade de considerações apresentadas pelos discentes no último item do questionário faz alusão às diferentes perspectivas pelas quais eles avaliam a formação acadêmica. Embora não haja consenso quanto à polivalência elencada pelo PPC de Secretariado da UFC (2017), Mazulo e Silva (2010) elencam que atributos como supervisão, objetividade, dinamismo e visão holística são algumas das qualidades essenciais ao desempenho da profissão em seus múltiplos contextos possíveis. Assim como o incremento de novas competências ao escopo de suas atribuições (ARAÚJO; SILVA, 2018), também tidas por Brandão (2010) como sendo de caráter irrestrito ao profissional de Secretariado. O qual deve, assim como demais campos profissionais, preparar seus formandos ao rápido aprendizado e entendimento do contexto de atuação em que estiverem inseridos, sob a penalização de serem tidos como “obsoletos” e ficarem à margem do mercado profissional que ganha cada vez mais expansão conforme o avanço tecnológico.

A seguir, o Quadro 6 sintetiza as informações coletadas pelos itens 13, 14 e 15 do questionário.

Quadro 6 – Síntese das informações coletadas nos itens 13, 14 e 15 do questionário

Competências em uso	Competências em desuso	Formação profissional
Criatividade e abertura a mudanças	Criatividade e abertura a mudanças	A formação acadêmica apresenta uma base teórica para atuação profissional na área, contudo, cabe a proatividade do(a) discente em buscar conteúdos complementares aos vistos em sala de aula para aplicação prática em seu campo de trabalho.
Organização, proatividade e gestão do fluxo de informação		
Assessoria, gestão e visão holística	Habilidades de gestão	Com a formação voltada ao mercado tradicional, segundo os discentes da pesquisa, o Curso parece carecer de vivências práticas que os possibilite desenvolver atribuições para além das atividades operacionais, uma vez que a formação ofertada na UFC enseja atuação, ainda, em níveis estratégicos das organizações.
Atendimento a demandas e relacionamento interpessoal		

Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações coletadas na pesquisa (2022).

Da análise do Quadro 6, observa-se um contraste relativo aos contextos em que os discentes respondentes estão inseridos: a) onde atuam, é possível exercer, na prática, competências abordadas em sala de aula, visto que pode haver inter-relacionamento com as atribuições secretariais; b) as atribuições que exercem são específicas ao setor de atuação, portanto, pode não haver abertura a mudanças, por exemplo; e c) ainda sobre o setor de atuação, as competências demandadas aos discentes podem estar além do escopo tratado pelo Curso de Secretariado Executivo, no âmbito da UFC.

Por fim, na próxima e última seção desse trabalho serão apresentadas as considerações desta discente a respeito da pesquisa até aqui desenvolvida; das limitações encontradas na estruturação desse estudo, assim como na etapa de coleta de informações necessárias à sua continuidade; e proposição de estudos futuros.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização dessa pesquisa possibilitou uma compreensão acerca da aderência da formação de nível superior em Secretariado Executivo antes às exigências demandadas em seu amplo mercado de atuação, sob a ótica desses discentes vinculados à Universidade Federal do Ceará (UFC). Nesse sentido, o estudo valeu-se da identificação da percepção dos referidos estudantes quanto às requisições de competências secretariais para desempenho da profissão na Era Digital.

Dentre os achados de pesquisa, notou-se que o protagonismo inerente à profissão de Secretariado ganhou ainda mais destaque na Era da Informação, em complemento a expansividade teórica instituída pela formação. No entanto, a aludida polivalência bastante vinculada à profissão também foi entendida como podendo ser um fator que venha a dificultar a apropriação de teorias elementares ao exercício prático dos conhecimentos adquiridos através da formação em Secretariado Executivo, ainda que sob o exercício de outras atribuições afins e/ou alheias ao campo específico da área.

Nesse sentido, faz-se imperioso destacar que a formação acadêmica visa ofertar uma base de conhecimentos essenciais à atuação da profissão, porém, sua efetiva aplicação fica circunstanciada ao contexto de trabalho a que o(a) discente estiver inserido(a). Dado que o saber secretarial, ainda que passível de aproveitamento por diversas áreas, pode ficar limitado ao correlacionamento de atribuições específicas de uma dada função às próprias atribuições secretariais.

Assim, a partir das análises feitas depreendeu-se que a formação profissional em Secretariado Executivo ofertada pela UFC não oferta, contudo, conhecimentos para além da vivência na ambientação da Universidade. Ainda que enseje dinamismo, polivalência e aptidão ao uso de ferramentas tecnológicas inerentes ao desempenho das atribuições secretariais na Era Digital, faz-se igualmente necessário propiciar momentos interativos entre a comunidade discente com o seu mercado de referência.

Cabe mencionar, ainda, que os discentes apontaram lacunas teórico-práticas primordiais ao desempenho da profissão que podem vir a ensejar futura atualização do Projeto Pedagógico do Curso na UFC. Embora o arcabouço teórico do Curso esteja voltado à construção de uma base interdisciplinar de saberes, constatou-se que esta ainda carece de elementos que viabilizem tal aplicação na Era Digital, que pode se dar por meio de

competências que preparem os discentes a atuar em contextos instáveis e passíveis de rápida defasagem de conhecimentos.

No que diz respeito ao aspecto prático, as lacunas apontadas incluem abertura à aplicação prática dos saberes secretariais por meio de uma empresa júnior vinculada ao Curso de Secretariado Executivo, como forma de conectar os discentes a profissionais externos à Universidade, bem como fomentar a vivência prática de experiências atreladas ao meio corporativo.

Em termos de limitações percebidas quanto ao andamento do estudo, ressalta-se a ausência de estudos voltados à comparação da formação ofertada pela instituição de ensino em relação as competências e atribuições de fato exercidas por esses discentes no mercado de trabalho. Acerca da instauração das etapas necessárias à aplicação do questionário e a decorrente análise das informações coletadas, cabe citar o curto período de recebimento de respostas em detrimento da disponibilidade de retorno dos sujeitos elencados como público-alvo ao questionário.

Outrossim, como proposta para estudos futuros, sugere-se que sejam realizadas outras pesquisas com os discentes, inclusive de outras Universidades, que enfoquem o relacionamento de competências não elencadas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais como pertencentes ao Curso de Secretariado Executivo e seu efetivo uso ao desempenho das atividades secretariais.

REFERÊNCIAS

- ADELINO, F. J.; 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, p. 05-23, dez. 2012. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165>. Acesso em: 4 jan. 2022.
- AGUIAR, M. E.; CABRAL, A. R. Internet das Coisas e o Profissional de Secretariado Executivo. **Tecnologias em projeção**, v. 8, n. 1, p. 112-127, 2017. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/838>. Acesso em: 20 ago. 2021.
- ARAÚJO, D. A.; SILVA, V. L. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação nas organizações. **Semana Acadêmica Revista Científica**, p. 01-15, 2018. ISSN 2236-6717. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.
- ARAUJO, P. H. L. *et al.* VICTOR: a Dataset for Brazilian Legal Documents Classification. In: CONFERENCE ON LANGUAGE RESOURCES AND EVALUATION, 12., 2020, Marseille. **Proceedings** [...]. Marseille: European Language Resources Association, 2020. Disponível em: <https://aclanthology.org/2020.lrec-1.181>. Acesso em: 22 ago. 2021.
- BARROS, C. M. P.; SILVA, J. S.; FERREIRA, F; D. Gestão Secretarial: Delineando Atividades, Funções e Competências Gerenciais. **Revista de Gestão e Contabilidade UFPI**, v; 2, n. 2, p. 149-171, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.26694/2358.1735.2015.v2ed21626>. Acesso em: 15 jan. 2022.
- BOLUKBASI, T. *et al.* Man is to Computer Programmer as Woman is to Homemaker? Debiasing Word Embeddings. *Advances in Neural Information Processing Systems*, 29., 2016, Barcelona. **Anais** [...]. Barcelona: Curran Associates, Inc., 2016. Disponível em: <https://proceedings.neurips.cc/paper/2016/hash/a486cd07e4ac3d270571622f4f316ec5-Abstract.html>. Acesso em: 26 set. 2021.
- BRANDÃO, M. N. **Formação do profissional secretário executivo na UFC: currículo, competência e cidadania**. 2010. 225 f. Tese (doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Educação, Pós-Graduação em Educação Brasileira. Fortaleza, 2010. p. 53. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/3535>. Acesso em: 10 jan. 2022.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Secretariado Executivo. Diário oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 4 de julho de 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 24 dez. 2021.
- BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário, e dá outras providências. Brasília: 1985, p. 14314. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377consol.htm. Acesso em: 23 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília: 1996, p. 393. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm. Acesso em: 25 nov. 2021.

BRAZ, I. A. **Competências gerenciais e Gestão Secretarial: um estudo com secretários executivos de organizações públicas e privadas**. 2018. 55 f. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo. Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/41220>. Acesso em: 27 dez. 2021.

CHAMPY, J. Supere seus rivais vendo o que os outros não veem. *In*: HESSELBEIN, F; GOLDSMITH, M. (ed.). **A nova organização do futuro: visões, estratégias e insights dos maiores líderes do pensamento estratégico**. Tradução de Sabine Höller. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. cap 1. ISBN 978-85-352-3570-8.

DASTIN, J. Amazon Scraps Secret AI Recruiting Tool that Showed Bias against Women, **Reuters**, out. 2018. Disponível em: <https://www.reuters.com/article/us-amazon-com-jobs-automation-insight/amazon-scraps-secret-ai-recruiting-tool-that-showed-bias-against-women-idUSKCN1MK08G>. Acesso em: 13 jan. 2022.

DIAS, L. M. R. **O uso da tecnologia da informação (TI) na prática das atividades secretariais**. 2013. 70 f. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo. Fortaleza, 2013.

EBERT, C.; DUARTE, C. H. C. Digital Transformation. **IEEE Softw.**, v. 35, n. 4, p. 16-21, 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Henrique-Duarte-2/publication/326241618_Digital_Transformation/links/5b4d14f3aca27217ff9b05e4/Digital-Transformation.pdf. Acesso em: 15 dez. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. ISBN 85-224-2270-2.

GREENE, K. O desafio de US\$ 1 milhão da Netflix. **MIT Technology Review**, out. 2006. Disponível em: <https://www.technologyreview.com/2006/10/06/273459/the-1-million-netflix-challenge/>. Acesso em: 14 jan. 2022.

HARARI, Y. N. O grande desacoplamento. *In*: HARARI, Y. N. **Homo Deus: uma breve história do amanhã**. Tradução de Paulo Geiger. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2016. cap. 9. ISBN 978-85-359-2819-8.

LAURINDO, F. J. B. *et al.* O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gest. Prod.**, v. n. 2, v. 8, p. 160-179, ago. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/vt5SZnMwqNVyxFnkvJnLXCH/?lang=pt#>. Acesso em: 15 dez. 2021.

LAWLER III, E. E.; WORLEY, C. G. Desenhando organizações feitas para mudar. *In*:

HESSELBEIN, F; GOLDSMITH, M. (ed.). **A nova organização do futuro: visões, estratégias e insights dos maiores líderes do pensamento estratégico.** Tradução de Sabine Höller. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. cap. 20. ISBN 978-85-352-3570-8.

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 de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 2, p. 138-157, jun. 2014. ISSN 2178-9010. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/254>. Acesso em: 22 ago. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. ISBN 85-224-3397-6.

MATEO-SÍDRON, F. Tecnologia em RH: necessidade essencial para o século XXI. **Valor Econômico**, abr. 2008. Caderno EU & Carreira, p. D6. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/485375>. Acesso em: 12 jan. 2022.

MAZULO, R.; SILVA, S. C. L. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** 1. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2010. ISBN 978-85-396-0045-8.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado.** 2. ed. São Paulo: IOB, 2009. ISBN 978-85-379-0482-4.

OLIVEIRA, R. O. **Ferramentas tecnológicas: a aplicação em contexto dos graduandos em Secretariado Executivo.** 2018. 51 f. Monografia (graduação) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/41317>. Acesso em: 21 ago. 2021.

PAIVA, V. L. M. O. O que é Pesquisa. In: PAIVA, V. L. M. O. **Manual de pesquisa em Estudos Linguísticos.** 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019. ISBN 978-85-7934-169-4. cap. 1.

PONTES, E. S. *et al.* A. Socialização Profissional de Secretários Executivos. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 12, n. 1, p. 258-284, 2021. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/62203/socializacao-profissional-de-secretarios-executivos>. Acesso em: 20 ago. 2021.

REIS J., *et al.* Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research. 2018. In: ROCHA Á.; ADELI H.; REIS L.P.; COSTANZO S. (ed.). Trends and Advances in Information Systems and Technologies. **WorldCIST**, 18., 2018. Advances in Intelligent Systems and Computing, v. 745. Springer, Cham. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-77703-0_41. Acesso em: 20 ago. 2021.

RISO, W. **O direito de dizer não!** O primeiro passo para resgatar o amor-próprio e ser feliz. Tradução de Marlova Aseff. Porto Alegre: L&PM, 2020. p. 94. ISBN 978-85-254-3724-2.

ROGERS, D. L. **Transformação digital: repensando o seu negócio para a era digital.** Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. 1. ed. São Paulo: Autêntica Business, 2017. ISBN 978-85-513-0272-9.

SILVA, L. F. S. **A Transformação Digital e a sua Relação com a Reestruturação dos Processos de Negócio no SEBRAE/RN.** 2019. 110 f. Monografia (graduação) - Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Curso de Administração 2019. p. 13-14. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/35589/2/TransformacaoDigital_Silva_2019.pdf. Acesso em: 14 jan. 2022.

SILVA, M. R. S.; OLAVE, M. E. L. Contribuições das Tecnologias Digitais associadas à Indústria 4.0 para a formação profissional. **Revista Gestão e Desenvolvimento**, v. 17, n. 2, p. 82–110, 2020. Disponível em: <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/2047>. Acesso em: 3 jul. 2021.

SIQUEIRA FILHO, J. B.; SILVA FILHO, J. B. **Tecnologia da Informação para Administradores.** Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004. ISBN 85-98876-01-1.

TORRES, A. S. T. *et al.* A secretária executiva e o uso da informática no seu dia a dia. **Semana do Administrador do Sudoeste da Bahia**, v. 1, n. 1, 2012. ISSN 2358-6397. Disponível em: <http://anais.uesb.br/index.php/sasb/article/view/3220>. Acesso em: 20 ago. 2021.

ULRICH, D.; SMALLWOOD, N. A organização não é estrutura, e sim capacidade. *In*: HESSELBEIN, F; GOLDSMITH, M. (ed.). **A nova organização do futuro: visões, estratégias e insights dos maiores líderes do pensamento estratégico.** Tradução de Sabine Höller. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. cap. 2. ISBN 978-85-352-3570-8.

UFC – UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo.** Fortaleza, 2017. 75 p. Disponível em: https://si3.ufc.br/sigaa/public/curso/ppp.jsf?lc=pt_BR&id=657453. Acesso em: 12 dez. 2021.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES

Pesquisa "Transformação Digital na formação de profissionais de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará"

Seção 1: Descrição da pesquisa e Termo de Consentimento em participação como sujeito

Bem-vindo(a), prezado(a) respondente,

Convido-lhe a participar de minha pesquisa de monografia, que tem por objetivo identificar a percepção de discentes de Secretariado Executivo da UFC, quanto ao perfil da profissão de Secretariado Executivo requerido para atuação na Era Digital.

Temos como público-alvo alunos de Secretariado Executivo da UFC que já trabalham ou exercem atividade voluntária vinculada ao referido Curso.

Observações:

1. Não há respostas certas ou erradas para as perguntas a seguir, portanto, solicitamos veracidade das informações prestadas.
2. As informações aqui coletadas servirão exclusivamente para fins acadêmicos, sendo preservado a confidencialidade e integridade do respondente, como forma de amparar possíveis reformulações de campos teórico-práticos que corroborem com a interdisciplinaridade e inovação da área Secretarial.

O questionário é composto por perguntas objetivas e subjetivas, o tempo estimado para respondê-lo é de 5 minutos.

Se quiser esclarecer alguma dúvida sobre a pesquisa ou sua participação, você pode entrar em contato pelos e-mails: beatrizmagalhaes@alu.ufc.br e elainefreitas@ufc.br

Discente: Ana Beatriz Magalhães Carvalho - Graduanda em Secretariado Executivo, UFC/FEAAC

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Elaine Freitas de Sousa - Departamento de Administração, UFC/FEAAC

Seção 2: Perfil do respondente

1. Em qual semestre você se encontra? (Lista de opções, questão objetiva)

- a) 1°
- b) 2°
- c) 3°
- d) 4°
- e) 5°
- f) 6°
- g) 7°
- h) 8°
- i) 9°
- j) 10° ou superior

2. Qual a sua ocupação atual? (Questão objetiva e subjetiva)

- a) Estudante e empregado com vínculo CLT
- b) Estudante e profissional autônomo/liberal
- c) Estudante e estagiário
- d) Estudante e voluntário
- e) Outros

3. Há quanto tempo você está inserido no mercado de trabalho? Gentileza, especificar se ano ou mês. (Questão subjetiva)

4. Qual(is) cargo(s)/função(ões) você exerce atualmente e em qual setor está lotado? (Questão subjetiva)

Seção 3: Atuação profissional vs. Formação acadêmica

5. Das atribuições exemplificadas a seguir, qual(is) você utiliza em sua rotina de trabalho? (Múltipla escolha, questão objetiva e subjetiva)

- a) Controle de agenda digital
- b) Planejamento de viagens
- c) Alimentação de sistemas de gestão
- d) Acompanhamento de correspondência eletrônica
- e) Preparação de reuniões via sistema (Ex: Zoom Meeting, Microsoft Teams)
- f) Planejamento e organização de eventos em plataformas virtuais
- g) Outros

6. Você utiliza ferramentas digitais em seu trabalho que foram apresentadas em aula? Se sim, cite as mais utilizadas. (Questão subjetiva)

7. Você utiliza outras ferramentas digitais em seu trabalho que não foram vistas em aula? Se sim, cite as mais utilizadas. (Questão subjetiva)

8. Das disciplinas obrigatórias listadas a seguir, quais você considera como essenciais ao seu desempenho profissional? (Múltipla escolha, questão objetiva e subjetiva)

- a) Gestão de Sistemas de Informação
- b) Técnicas de Secretariado
- c) Gestão Secretarial
- d) Comportamento Organizacional
- e) Gestão de Pessoas
- f) Administração Estratégica
- g) Outros

9. Das disciplinas eletivas listadas a seguir, quais você considera como essenciais ao seu desempenho profissional? (Múltipla escolha, questão objetiva e subjetiva)

- a) Administração Mercadológica I
- b) Empreendedorismo
- c) Modelos de Gestão
- d) Comércio Exterior
- e) Organizações: Sistemas, Estruturas e Gestão
- f) Desenvolvimento Gerencial
- g) Cultura e Mudança Organizacional

10. Com base na sua experiência, você percebe aplicação dos conteúdos vistos em sala de aula em seu ambiente de trabalho? Caso sim, cite os de maior recorrência. (Questão subjetiva)

Seção 4: Competências secretariais na Era Digital

Descrição: A Era da Informação, ou Era Digital, trata da transformação de sistemas produtivos através da automação de processos e/ou virtualização deles, que passam a ser desempenhados por máquinas e, em casos mais particulares, podem ser operacionalizados por seres humanos dotados de conhecimento técnico específico (SILVA; OLAVE, 2020).

11. Das habilidades listadas abaixo, conforme formação específica em Secretariado Executivo na UFC, quais você percebe fazer uso em seu contexto de trabalho? (Múltipla escolha, questão objetiva)

- a) Gerenciamento de informações
- b) Gestão e assessoria administrativa
- c) Capacidade e otimização de recursos tecnológicos
- d) Utilização eficaz de técnicas secretariais, com aplicação de novas tecnologias
- e) Vontade de aprender
- f) Abertura a mudanças
- g) Iniciativa e criatividade

12. Em relação às atitudes listadas abaixo, conforme formação específica em Secretariado Executivo na UFC, quais você percebe fazer uso em seu contexto de trabalho? (Múltipla escolha, questão objetiva)

- a) Gerenciar e facilitar o processo de comunicação
- b) Aplicar princípios de gestão em sua atuação
- c) Prestar assessoria em nível estratégico
- d) Coordenar e organizar eventos (presenciais e/ou virtuais)
- e) Utilizar e maximizar o uso de recursos tecnológicos
- f) Ter iniciativa e criatividade na gestão da informação
- g) Colaborar na implementação de mudanças e inovações
- h) Coordenar e desenvolver técnicas secretariais

13. Em sua atuação, você percebe uma maior aplicação de competências abordadas em sala de aula? Caso sim, informe a(s) competência(s) e o motivo de sua percepção. (Questão subjetiva)

14. Você percebe desuso das competências e habilidades abordadas em sala de aula? Caso sim, informe a(s) competência(s) e o motivo de sua percepção. (Questão subjetiva)

15. Para você, a formação em Secretariado Executivo lhe torna apto a atuar em um mercado instável e competitivo? (Questão subjetiva)