Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
Coordenação do Curso de Secretariado Executivo
Curso: Secretariado Executivo

Uso da tecnologia da informação na atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso com egressos da UFPB

Área Temática: Atuação Secretarial

Orientanda: Síntia Raquell Hipólito Duarte – UFPB – sintiaraquell@hotmail.com
Orientadora: Drª. Francisca Janete da Silva Adelino - UFPB - janete_adelino@hotmail.com
Examinadora: Profª Mª. Katia Regina Gonçalves de Deus – UFPB – katiargd83@gmail.com
Examinadora: Profª. Mª. Rafaelle de Freitas Oliveira Araújo – UFPB – rafaelledefreitas@gmail.com

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo levantar quais ferramentas tecnológicas são utilizadas pelo Secretário Executivo na sua atuação profissional. Especificamente, busca-se discutir a importância do domínio de ferramentas tecnológicas na atuação profissional em Secretariado; investigar as dificuldades enfrentadas devido ao desenvolvimento tecnológico, e se influencia no desempenho do profissional e identificar como o uso de ferramentas tecnológicas pode potencializar a atuação desse profissional. Para tanto, foi abordado o uso da tecnologia da informação nas organizações, ferramentas da tecnologia da informação para o profissional de secretariado e o seu perfil. Já no que se refere à caracterização desta pesquisa, adota-se a abordagem quantitativa, natureza aplicada e se considera também como um estudo de caso, tendo em vista que a pesquisa ocorreu com egressos do curso de Secretariado Executivo que atuam no Vale do Mamanguape, PB. A investigação foi realizada por meio de um questionário *online* composto por 16 questões e elaborado via *Google Forms*, como meios de coleta, adotou-se o *WhatsApp* e *e-mail*, a coleta foi realizada entre os meses de outubro e novembro de 2020. Os resultados revelaram que o computador, o smartphone, a internet e softwares são as principais ferramentas tecnológicas usadas pelo profissional do Secretariado Executivo. Portanto, atualmente, estas ferramentas são indispensáveis para a execução das atividades secretariais no ambiente de trabalho.

Palavras-chaves: Tecnologia da Informação. Atuação Profissional. Secretário Executivo.

ABSTRACT

The presente reseach is to find out which tecnological tool are used by the executive secretary ism his profesional performance. Specifically, it seks to discuss the imporance of mastering tecnological tool in the wook of the secretarial professional; investigate the dissiculties face due to technological development, and influence the professional performance and identify how the use of tecnological tools can enhace the performance of the professional of the Executive Secretary. To this end, the use of information technology in organizations, tools of information technology for the secretarial professional and their profile was addressed. Regarding the characterization of this research, the quantitative approach, applied nature is adopted and it is also considered as a case study, considering that there were graduates from the Executive

Secretariat course working in the Vale do Mamanguape, PB. The investigation was carried out by means of an on-line questionnaire composed of 16 questions made available via *Google Forms*, as means of collection, *WhatsApp* and *e-mail*, were adopted, the collection was carried out between the months of October and November 2020. The results revealed that the computer, the smartphone, the internet and software are the main technological tools used by the professional of the Executive Secretariat. Therefore, currently, these tools are indispensable for the performance of secretarial activities in the desktop.

Keywords: Information Technology. Professional performance. Executive secretary.

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) passou a ter mais visibilidade nos últimos anos, e se tornou algo fundamental dentro das organizações. Devido a essa nova realidade tecnológica, as empresas tiveram que investir mais em tecnologia, para se inserir no mercado, que está cada vez mais competitivo. Para Rezende e Abreu (2008), isto acaba obrigando as empresas a recorrerem ao seu acervo tecnológico e informacional para otimizar seus processos e possuírem o domínio de dados estratégicos capazes de agregar valor e vantagem competitiva frente aos concorrentes, além de servir como instrumento básico para o aumento de sua produtividade.

Com a evolução da tecnologia, o profissional de Secretário Executivo teve que se adaptar a essa nova realidade, o que é essencial para a profissão, pois, ao longo da sua história, passou por diversas mudanças na sua forma de atuação, deixando de ser um profissional operacional, para se tornar profissional gerencial.

Além das atividades básicas da profissão, como atendimento ao telefone, organização de agenda e reuniões, elaboração e organização de documentos etc., o profissional de Secretariado Executivo vem ganhando maior espaço nas organizações devido ao seu dinamismo (MATTOS, 2000). Para tanto, ele dispõe de instrumentos que contribuem para que seu trabalho seja realizado de modo mais otimizado, entre os quais, os mais avançados recursos da tecnologia da informação (AZEVEDO; COSTA, 2000).

O conhecimento da tecnologia da informação, atualmente, é essencial e um diferencial nas organizações, e o profissional que reconhecer a importância dessas ferramentas e buscar se aperfeiçoar na área, se tornará um profissional qualificado para o mercado de trabalho.

Cabe salientar que esse projeto vai abordar algumas ferramentas da tecnologia da informação e como são utilizadas pelo profissional de Secretariado Executivo, e como esse profissional está lidando com essa nova realidade tecnológica. Pois essas ferramentas

colaborativas são indispensáveis à sobrevivência organizacional, e, para isso, a exigência por mais capacitação do profissional de Secretariado tem sido primordial. Essas ferramentas tecnológicas, sendo colocadas em prática de forma correta, facilitam a comunicação, tornando a rotina de trabalho eficiente, produtiva e organizada.

Nesse contexto, iremos ressaltar as questões mais relevantes para o profissional se adaptar ao universo das novas tecnologias, pois, o mau uso dessas ferramentas pode acarretar problemas de desempenho nas atividades, sendo inegável o fato de que os profissionais devem se tornar mais qualificados para as necessidades de mercado, agregando-se, com isso, mais valor para a empresa da qual faz parte, pois, na organização, será um diferencial o profissional que souber utilizá-las de forma adequada.

Por isso, é imprescindível essa conscientização do profissional de secretariado perante a necessidade de aperfeiçoamento das novas tecnologias da informação para um melhor desempenho profissional. Sendo assim, surge a seguinte problemática: Como o Secretário Executivo, egresso da UFPB, está lidando com as novas tecnologias na sua atuação profissional?

Para tanto, a presente pesquisa tem como objetivo levantar quais ferramentas tecnológicas são utilizadas pelo Secretário Executivos na sua atuação profissional. Especificamente, busca-se discutir a importância do domínio de ferramentas tecnológicas na atuação profissional em Secretariado; investigar as dificuldades enfrentadas devido ao desenvolvimento tecnológico, e se influencia no desempenho do profissional; e identificar como o uso de ferramentas tecnológicas pode potencializar a atuação do profissional de Secretariado Executivo.

O estudo torna-se relevante, pois, o uso das novas tecnologia da informação (TI) tem sido indispensável para todas as profissões, pois, o mundo está passando por um processo de transformação digital, e é necessário estar em constante atualização para acompanhar as necessidades do mercado de trabalho, e com o profissional de Secretariado Executivo não é diferente, visto que está é uma área que está passando por diversas mudanças, e o uso das novas tecnologias tem sido um aliado para auxiliar o trabalho e apoiar o profissional na sua rotina de trabalho.

Esta pesquisa se torna viável pelo acesso à coordenação do curso de Secretariado Executivo, conseguindo a listagem dos egressos, além da obtenção do contato telefônico e e-mail desses. Portanto, este trabalho traz como contribuição conhecer mais sobre a tecnologia da informação, e como essa área pode contribuir na área de Secretariado Executivo, tornando-se um agente facilitador para o Secretário Executivo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste item, será apresentado uma resenha sobre o uso da tecnologia da informação nas organizações, ferramentas da tecnologia da informação para o profissional de secretariado e o perfil do profissional de secretariado.

2.1 Perfil do profissional de Secretariado

A origem da profissão de Secretariado Executivo não tem uma data definida. Contudo, uma das principais características do profissional é o assessoramento, e os primeiros registros históricos sobre isso remetem aos escribas, que eram os responsáveis pelos registros no Antigo Egito e que ficaram conhecidos por desenvolver atividades intelectuais, tendo conhecimento da escrita.

> Os escribas exerciam atividades de assessoramento para governantes, e também atividades de copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro acompanhando seus líderes em batalhas e viagens exploratórias (NONATO JUNIOR, 2009, p. 81).

A profissão de Secretariado Executivo passou por consideráveis mudanças ao longo do tempo, que ocorreram a partir da mudança do perfil informal da profissão, até o momento da sua regulamentação como profissão. De acordo com Nonato Junior (2009), o secretário tem deixado de ser um profissional operacional e se tornado um profissional gerencial, ou seja, não podemos reduzir a importância que o secretário vem conquistando ao longo do tempo, pois tem se tornado um profissional capacitado em diversas funções, deixando de lado um perfil limitado, para se tornar um profissional proativo e com poder decisório.

Para Tagliari e Durante (2009), quando se referem à atuação destes profissionais, eles apontam que as mudanças ocorridas no perfil profissional são bem visíveis e os tornam executores de tarefas que exigem assumir responsabilidades funções e atribuições mais complexas.

Em relação a essas funções complexas, Camargo (2013, p.66) destaca que:

> O secretariado é considerado uma profissão de multitarefas e multifacetada devido à rica formação técnicas secretariais, línguas estrangeiras, administração, economia marketing, estatística direito, além das inúmeras tarefas atribuídas. Em cada empresa, cada executivo, cada gestor, recebe uma gama de tarefas desenvolvidas pelos profissionais de secretariado. Além das funções básicas previstas na lei de regulamentação e de acordo com a CBO, os profissionais de secretariado assessoram os executivos no desempenho de suas funções, atendendo pessoas (cliente interno e externo), gerenciando informações, elaboram documentos, controlam a correspondência física e eletrônica, prestam serviços em idioma estrangeiro,

> organizam eventos e viagens supervisionam equipes de trabalho, geram suprimentos, arquivam documentos físicos e eletrônicos auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões.

Além dessas atribuições do profissional de Secretariado Executivo, Mariano (2013) defende que é de extrema importância que esse profissional seja uma pessoa organizada, e que esteja conectada às evoluções, principalmente, da tecnologia já que está em constantes transformações, e é essencial que esteja familiarizado com essas mudanças, uma vez que tais características podem se tornar um diferencial no desempenho profissional em qualquer organização em que venha trabalhar.

Para Almeida (2013), o perfil do profissional de secretariado sofreu muitas evoluções, pois é importante que se tenha formação no cargo, senso crítico, de forma que colabore com seu crescimento e com o da empresa, postura para lidar com as situações que possam surgir.

Como podemos observar, o perfil do profissional de secretariado executivo é bem amplo e requer muitas habilidades. Por isso, é importante que se tenha conhecimento de todas essas características, para que possa conseguir obter um bom desempenho dentro da organização em que esteja trabalhando.

2.2 O uso da tecnologia da informação pelo profissional de secretariado

A Tecnologia da Informação tem se tornado um aliado na área secretarial, pois essas ferramentas se tornaram fundamentais no cotidiano das organizações. A TI pode ser conceituada como "recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados e geração de informação" (REZENDE, 2005). Para o autor, a TI tem, em seus fundamentos, componentes de hardware – equipamentos e máquinas, software – programas e seus recursos, sistemas de telecomunicações, gestão de dados e informação. Suas aplicações fazem parte do cotidiano das organizações e auxiliam diretamente no controle e na gestão das ações.

A TI pode contribuir significativamente para obter um melhor desempenho na área secretarial, e os profissionais precisam se adequar a essa nova realidade e buscar conhecê-las para sua utilização eficiente, evitando, dessa forma, o desperdício de investimentos tecnológicos sem os profissionais estarem aptos a utilizá-las.

> Estas tecnologias não se limitam à vida das empresas. Elas invadiram o nosso cotidiano. Obtemos dinheiro nas caixas bancárias automáticas, pagamos as nossas despesas em qualquer parte do mundo com dinheiro através dos cartões, usamos telefones celulares, compramos os nossos bilhetes de avião através do nosso computador (DA PONTE, 2000, p. 65).
> Dessa forma, é importante que o profissional busque conhecimento na área, a fim de estar capacitado para o uso correto dessas ferramentas da tecnologia, pois não adianta

> as organizações investirem em tecnologia, se os profissionais não se adequarem a essas novas ferramentas de trabalho. A velocidade com que as mudanças ocorrem, em função do desenvolvimento tecnológico, faz com que o estudo e a formação sejam elementos constantes na vida do profissional.

Sabino e Rocha (2004, p. 50) reforçam a ideia de que a tecnologia nas organizações é peça fundamental para o desenvolvimento delas:

> As empresas não sobrevivem mais sem as redes de informação e comunicação. Portanto, a competência profissional está intimamente ligada à capacidade de atuação no novo mercado digital do terceiro milênio (SABINO; ROCHA, 2004, p.5).

A tecnologia da informação também pode ser definida como o conjunto de atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso ao gerenciamento e o uso das informações. Na verdade, as aplicações para esse tipo de tecnologia são e estão ligadas às mais diversas áreas, tendo várias definições para expressão e nenhuma conseguindo determiná-la por complexo. (RESTIER, 2013, p.181).

No mundo atual, é praticamente impossível que não se reconheça o papel da tecnologia para o desenvolvimento organizacional. Chiavenato (2007) aponta a importância das pessoas frente às ferramentas tecnológicas e chama a atenção para a influência existente entre os profissionais e a tecnologia – cada um com sua parcela dentro das organizações. O profissional de secretariado passou por mudanças ao longo do tempo, e vem passando por várias atualizações, como se adequar às inovações tecnológicas, para se manter atualizado no mercado de trabalho. Grion (2008) reforça esta necessidade, afirmando:

> Para manter o emprego, a secretária ou o profissional de Secretariado Executivo necessita atualizar seu conhecimento. Se ela acomodou-se com o que aprendeu no cargo, fatalmente poderá perder o lugar para máquinas modernas ou para pessoas mais bem preparadas no competitivo mercado de trabalho.

Ao longo do tempo, o profissional de secretariado sempre lidou com gestão da informação, organização, utilizando ao longo da História, as ferramentas tecnológicas que existiam em cada época.

Nos dias atuais, as ferramentas utilizadas pelo profissional de Secretariado Executivo estão cada vez mais modernas, como o uso da Internet, computadores, tablets, telefone, além de recursos, como programas e sistemas que fazem total diferença na contribuição do profissional no ambiente de trabalho.

Essas ferramentas tecnológicas auxiliam na atualização de informações que possibilita uma melhor administração das informações, contribuindo para um resultado positivo. Contudo,

conforme já argumentado, o simples uso da tecnologia da informação não garante ao profissional eficiência em suas atividades. Neste aspecto, Adelino e Silva (2012, p.6) alertam:

> O uso desses fantásticos recursos requer uma certa cautela. Para tanto, é preciso atenção ao utilizar essas ferramentas, seus sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. O uso adequado das informações, suas possíveis filtragens e dos materiais disponibilizados através dessas redes é que pode, de fato, gerar e utilizar a informação como diferencial competitivo.

Para que o secretário executivo faça um uso correto dessas ferramentas, que são uma realidade nas organizações nos dias atuais, é necessário que o profissional esteja disposto a aprimorar seus conhecimentos.

Tabela 1- Evolução da tecnologia em secretariado

1870	Telefone
1880	Mimeógrafo – Caixa registradora - Máquina
1890	Máquina de estenografia
1900	Fita de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas – (primeiras versões)
1950	Transistores - Xerox
1960	Computadores com microchip
1970	Microcomputadores – Transmissão de Fac-simile – Calculadoras eletrônicas
1980	Sistemas integrados – software para computadores
1990	Pes – E-mail - Internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz - Assistentes

Fonte: Estado de São Paulo (1999, apud Adelino e Silva, 2012, pp.15-16).

A tecnologia usada pelo profissional de Secretariado Executivo passou por mudanças ao longo do tempo, o uso da máquina de escrever, a forma que o telefone e o computador eram usados, essas alterações na utilização e modernização dessas ferramentas, foram essenciais para o desenvolvimento da profissão de Secretariado executivo.

Atualmente, o profissional de Secretariado Executivo pode contar com ferramentas cada vez mais modernas, computadores, smartphone, internet, softwares a sua disposição. Essa nova realidade traz benefícios, como agilizar e otimizar o tempo de trabalho.

3 METODOLOGIA

O presente estudo teve como intuito levantar quais ferramentas tecnológicas são utilizadas pelo Secretário Executivo na sua atuação profissional. Desse modo, buscou-se discutir a importância do domínio de ferramentas tecnológicas na atuação profissional em Secretariado; investigar as dificuldades enfrentadas devido ao desenvolvimento tecnológico, e se influência no desempenho do profissional e identificar como o uso de ferramentas tecnológicas pode potencializar a atuação do profissional de Secretariado Executivo.

A pesquisa pode ser caracterizada como sendo de abordagem quantitativa que, segundo Silva (2010), significa quantificar opiniões, dados, na forma de coleta de informações. Ou seja, essa abordagem emprega recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples até as mais complexas, a fim de investigar a relação de causalidade entre os fenômenos de causa e efeito.

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, que para Gerhardt e Silveira (2009) objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais. Através de um estudo descritivo que segundo Cervo, Bervian e Silva (2007) observa, analisa, registra e correlaciona fotos ou fenômenos sem manipulá-los. Descobrindo com a maior precisão possível, a frequência com que o fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características.

Essa pesquisa se caracteriza, ainda, como um estudo de caso, tendo em vista que ocorreu com egressos do curso de Secretariado Executivo da UFPB que atuam em instituições públicas e privadas do Vale do Mamanguape.

Quanto ao universo da pesquisa ou população, conforme Silva (2010, p.73) é definido como “um conjunto de seres animados ou inanimados que representam, pelo menos, uma característica em comum”. Assim, o universo escolhido é composto dos egressos do curso de Secretariado Executivo da UFPB que atuam em instituições públicas e privadas do Vale do Mamanguape.

No que se refere à amostra da pesquisa, Silva (2010, p.73) considera “que a amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é subconjunto do universo”. Neste contexto, a amostra utilizada no estudo é representada por dezessete colaboradores. Assim, abarcou-se todo o universo como respondentes da pesquisa, considerando a dificuldade encontrada para conseguir a disponibilidade de público para responder ao questionário da pesquisa. Dessa forma, o estudo assinala uma amostra não probabilística, vista como aquela em que o pesquisador escolhe o elemento do universo. Visto

que, segundo Mattar (1996) não se permite ter controle sobre o erro amostral, pois não é conhecida a probabilidade de cada elemento.

Quanto a coleta de dados, essa pode ser compreendida como o conjunto de ações ou operações por meio das quais o modelo de análise é confrontado aos dados coletados. Elas serão sistematicamente analisadas na análise dos dados (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Como técnica de levantamento de dados e informações, foi utilizado o questionário composto por 16 questões, aplicado com dezessete Secretários Executivos que atuam no Vale do Mamanguape, PB, em instituições públicas e privadas. Esse instrumento de coleta de dados é conceituado por Cervo, Bervian e Silva (2007, p.53) como: "[...] a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja. Todas as questões aplicadas foram desenvolvidas sob o critério de perguntas fechadas que segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), são mais fáceis de serem padronizadas, aplicadas, codificadas e analisadas.

O instrumento foi elaborado com base teórica, a qual aborda o uso da tecnologia da informação nas organizações, ferramentas da tecnologia da informação para o profissional de secretariado e o perfil do profissional de secretariado.

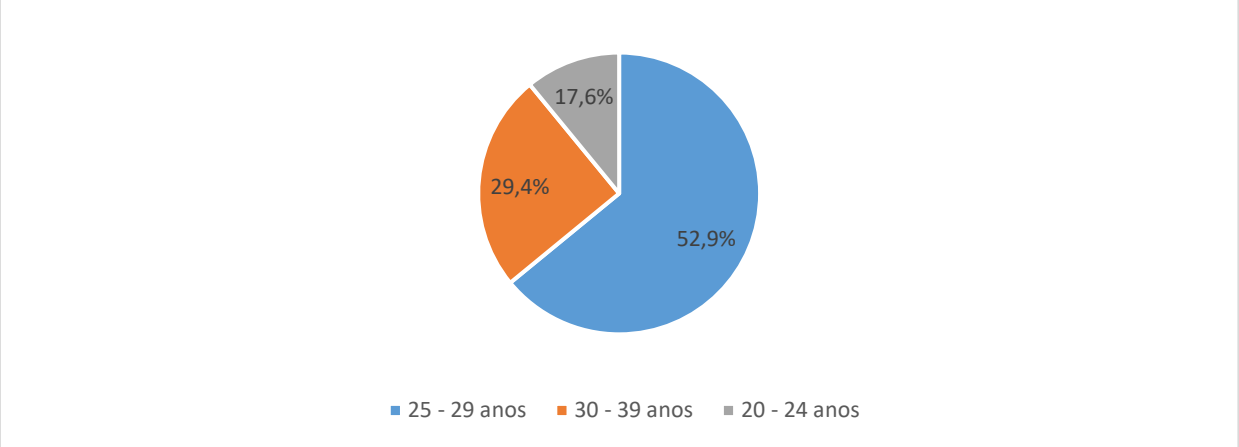
A coleta de dados foi realizada durante os meses de outubro e novembro do ano corrente, no qual o questionário foi disponibilizado via *Google Forms*. A aplicação se deu por meio de *e-mail* e *WhatsApp*.

Para o procedimento de análise dos dados foi utilizado a estatística descritiva, tendo o uso de recursos para uma melhor representação. Cervo, Bervian e Silva (2007), comentam que esse procedimento caracteriza-se como a descrição dos dados, podendo ser organizado em gráficos ou tabelas, facilitando a visualização dos resultados obtidos. Assim, adotou-se gráficos para ilustrar os dados alcançados.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste item, são apresentadas as análises, a fim de expor os resultados obtidos nesta pesquisa. Assim, inicia-se pelo perfil dos sujeitos pesquisados e segue-se com os demais dados a respeito das ferramentas tecnológicas usadas no ambiente de trabalho.

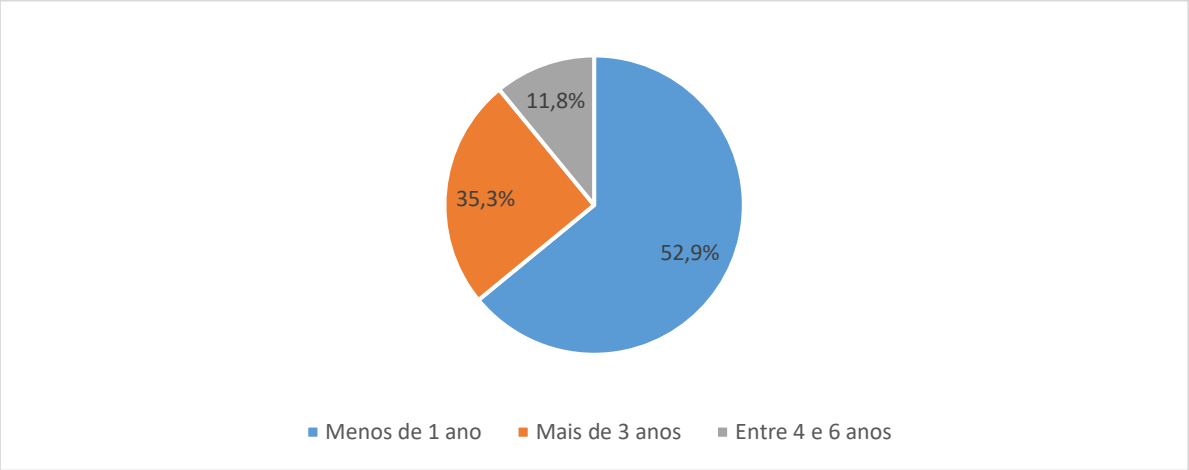
Gráfico 1- Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

Os dados relativos à faixa etária, apresentados no gráfico 1, indicam que há uma predominância de profissionais com idade entre 25 a 29 anos, representando mais de cinquenta por cento. Em outras palavras, percebe-se que a faixa etária da amostra estudada é constituída de pessoas jovens, com idade entre 20 a 39 anos.

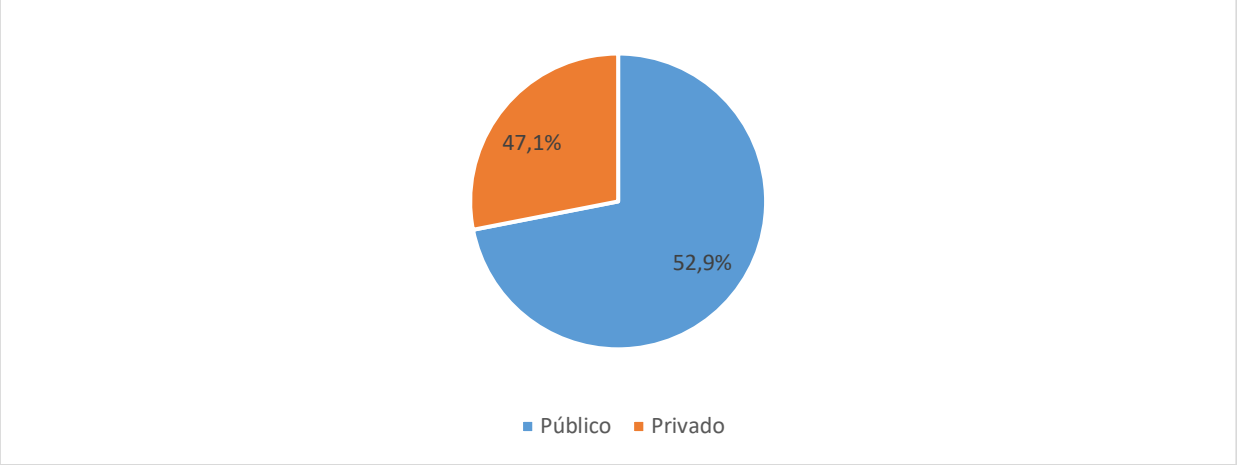
Gráfico 2 - Tempo de atuação na área



Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se de acordo com os dados apresentados no gráfico 2 que 52,9% dos participantes da pesquisa atuam há menos de um ano na área, indicando possivelmente uma abertura no mercado para essa categoria; 35,3% desses possuem mais de três anos e 11,8% estão entre quatro a seis anos trabalhando na área.

Gráfico 3 - Seguimento que atua



Fonte: Dados da pesquisa

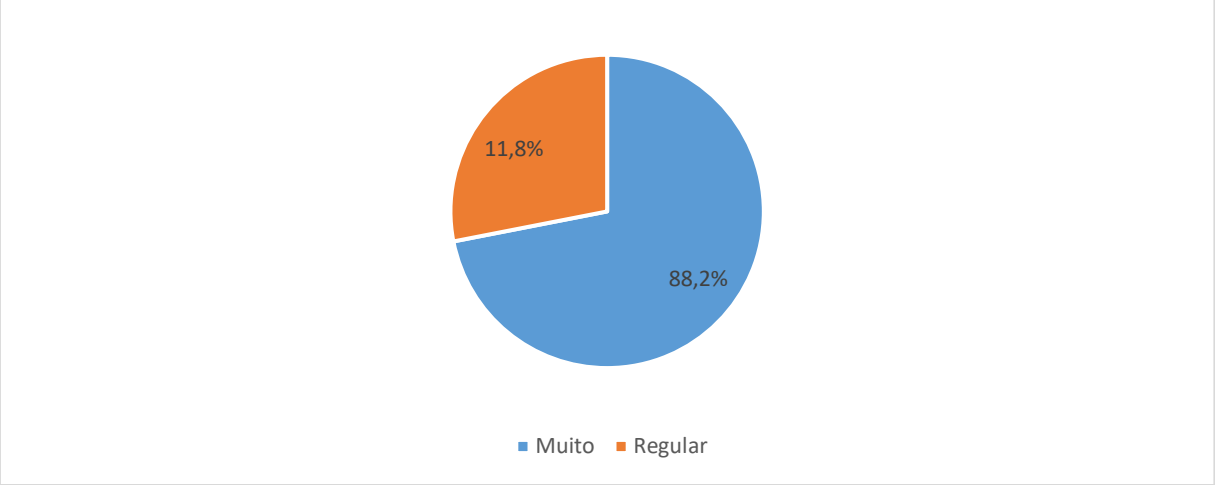
Percebe-se que mais da metade dos Secretários Executivo que fizeram parte da pesquisa atuam no setor público, e 47,1% trabalham no setor privado. Nota-se, portanto, que as oportunidades no mercado para essa categoria na região dos entrevistados, estão inseridas em maior número no setor público, mas observa-se também que as oportunidades no setor privado estão aumentando.

No que se refere as questões: Você sabe o que são ferramentas da tecnologia da informação? Você utiliza ferramentas da tecnologia da informação no ambiente de trabalho? Quais ferramentas de tecnologia da informação são usadas pelos Secretários Executivos? Todos os sujeitos da pesquisa afirmam que sim.

Em outras palavras, os dados revelaram que os sujeitos da pesquisa conhecem a tecnologia da informação, fazem uso de várias ferramentas de tecnologia no ambiente de trabalho e as mais utilizadas são é o computador, o telefone, o smartphone, a internet e softwares.

A partir desses dados, pode-se afirmar que essas ferramentas estão inseridas no cotidiano do profissional de Secretariado Executivo estudados neste trabalho. Contudo, é importante ressaltar, conforme comenta Adelino e Silva (2012), o simples uso de ferramentas de tecnologia da informação não garante ao profissional eficiência em suas atividades. Se faz necessário também que o profissional esteja disposto a aprimorar seus conhecimentos constantemente.

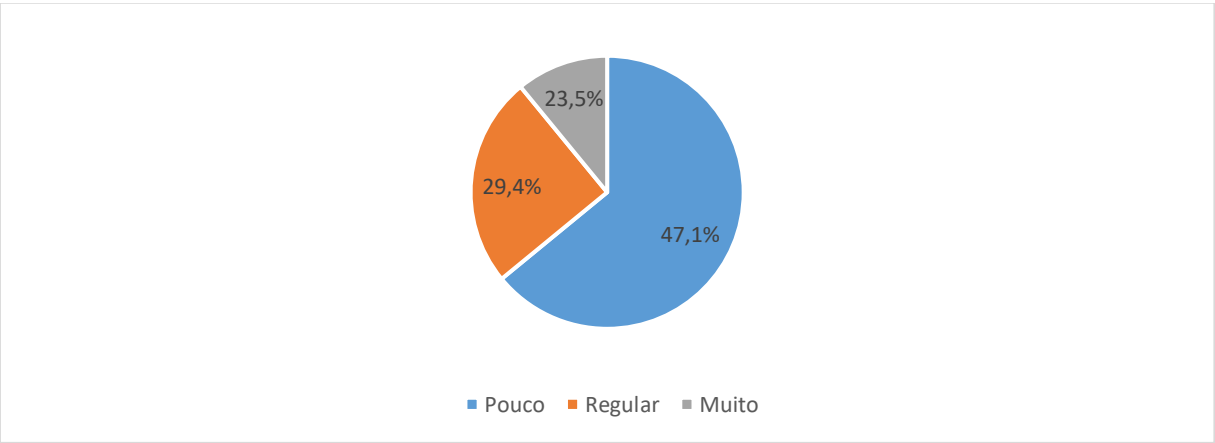
Gráfico 4 - Com que frequência usa o computador



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo os dados apresentados no gráfico 4, com relação a frequência de uso do computador, 88,2% dos Secretários Executivos utilizam muito o computador no ambiente de trabalho, enquanto 11,8% usam o computador de forma regular. Registra-se, desse modo, um alto índice de uso dessa ferramenta no ambiente de trabalho.

Gráfico 5 - Frequência do uso do telefone

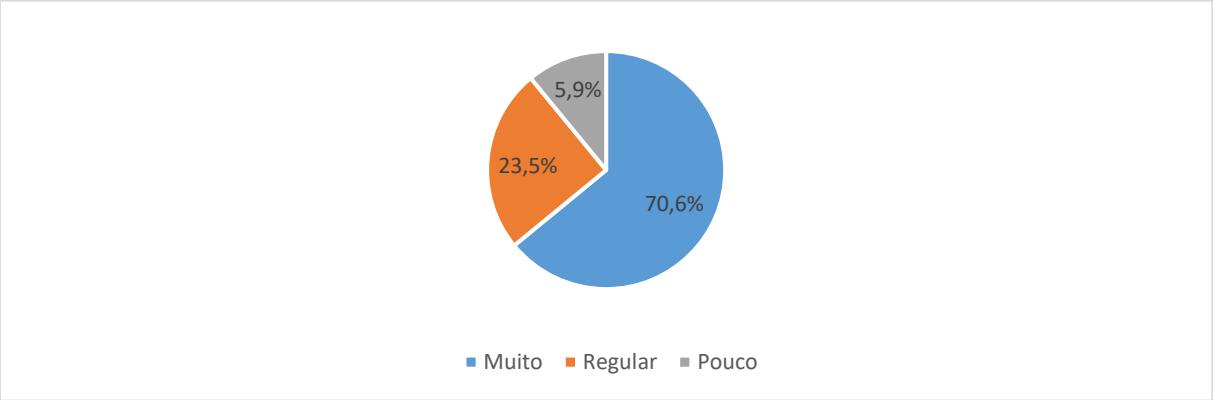


Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os dados apresentados neste gráfico, nota-se que a frequência no uso do telefone segundo os sujeitos da pesquisa, 47,1% dos Secretários Executivos afirmam que usam pouco, entretanto, 29,4% disseram que usam de forma regular e apenas 23,5% afirma que usam muito. Essa ferramenta já foi um item fundamental no ambiente de trabalho do profissional de

Secretariado, pois muitas atividades e comunicação em uma organização dependiam do uso dessa ferramenta, atualmente continua sendo utilizado, mas, de forma moderada devido a inserção de novas ferramentas, como é o caso do smartphone.

Gráfico 6 - Frequência do uso do Smartphone



Fonte: Dados da pesquisa

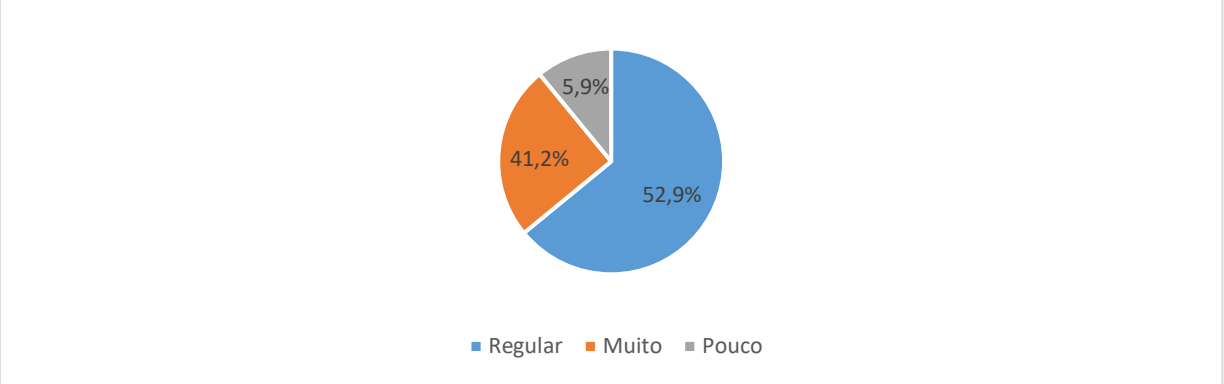
O resultado do gráfico 6, é bastante expressivo, pois 70,6% dos Secretários Executivos afirmam que usam muito o smartphone, enquanto 23,5% assinalaram que usam de forma regular, e apenas 5,9% afirmam que usam pouco. Ao compararmos esse resultado com aquele indicado no gráfico 8 percebe-se que o smartphone tem assumido um espaço importante no ambiente de trabalho, lugar este que era ocupado anteriormente pelo telefone, mas com o passar do tempo está ferramenta tem sido substituída por outras, a exemplo do smartphone e do computador, entre outras.

Ao serem questionados sobre o uso do *tablet*, todos os sujeitos da pesquisa afirmaram não fazer uso dessa ferramenta em suas atividades secretariais. É uma ferramenta que tem seus benefícios, mas pode ser substituída facilmente por outras ferramentas que tem as mesmas funções, a exemplo do smartphone e do computador, conforme observado no gráfico 6.

Já no que se refere a questão sobre o uso frequente da internet, os dados revelaram que todos os Secretários Executivos da pesquisa fazem uso regularmente. Como afirma O'Brien (2004, p.73), " a internet será uma das maiores forças que dirigirão a informática neste século".

Nessa mesma perspectiva, Mattos (2006, p.35), "afirma que a internet é hoje um veículo para a realização de pesquisas, entretenimento, veiculação de notícias e comércio eletrônico". Ou seja, essa ferramenta é indispensável na rotina de uma organização, pois é fundamental para ter acesso a informações e dessa forma, auxilia na otimização do trabalho do Secretário Executivo.

Gráfico 7 - Frequência de uso de *softwares* (Pacote *office*)



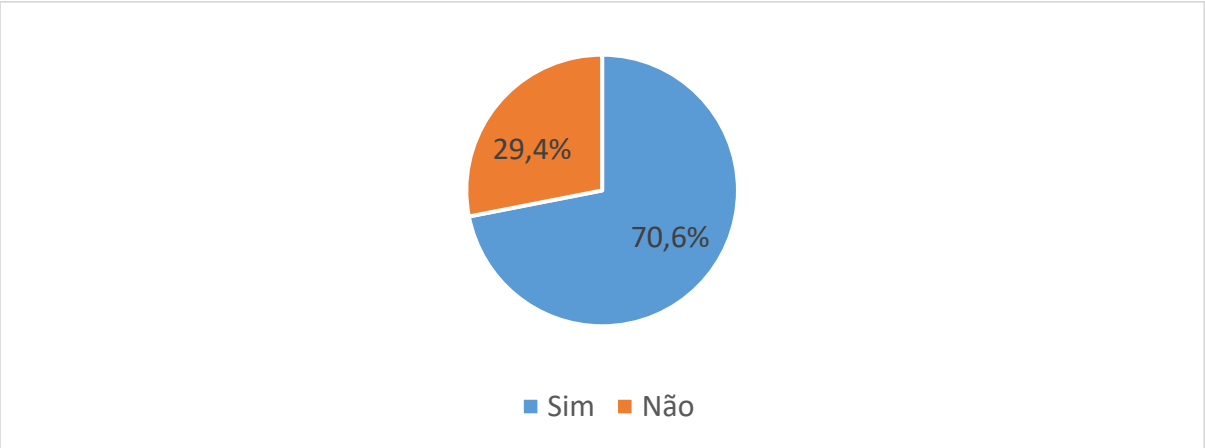
Fonte: Dados da pesquisa

A utilização de *softwares* (pacote office) também varia, 52,9% dos sujeitos afirmam que usam de forma regular, 41,2% assinalaram que usam muito e apenas 5,9 revelaram usar pouco. É uma ferramenta presente na rotina profissional, mas utilizada de forma moderada.

Foi perguntado também se a tecnologia da informação contribui nas atividades secretariais. A esse respeito, todos os sujeitos afirmaram que sim. Assim, de acordo com os dados podemos asseverar que a tecnologia da informação está presente na rotina profissional, e tornou-se fundamental para a execução das suas atividades.

Além disso, a tecnologia da informação trouxe mais autonomia, agilidade e otimização das atividades secretariais, uma vez que hoje esse profissional transita na gestão, assessoria, consultoria e empreendedorismo, conforme ressalta Grion (2008).

Gráfico 8 - Se sente preparado para utilizar as ferramentas da tecnologia da informação



Fonte: Dados da pesquisa

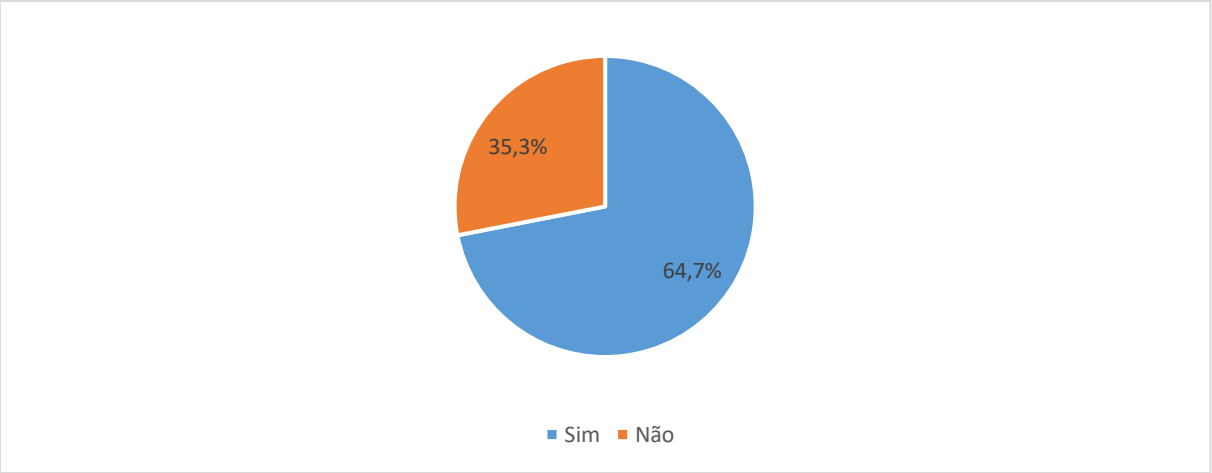
Quanto a questão sobre o preparo para utilizar as ferramentas de tecnologia da informação, 70,6% dos Secretários Executivos afirmam que sim, se sentem preparados para

utilizar o computador, o telefone, o smartphone, a internet o software, enquanto 29,4% afirmaram que não se sentem preparados.

Observa-se que a tecnologia tem se inserido nas organizações, e esse acesso tem proporcionado crescimento ao profissional de Secretariado, pois estes estão buscando se aperfeiçoar nessa área, para que possam atender as exigências esperadas pelo atual mercado de trabalho.

Conforme comenta Nonato Junior (2009), o Secretário Executivo tem deixado de ser um profissional operacional e se tornado um profissional gerencial, ou seja, não podemos reduzir a importância que o secretário vem conquistando ao longo do tempo, pois tem se tornado um profissional capacitado em diversas funções, deixando de lado um perfil limitado, para se tornar um profissional proativo e com poder decisório e, esse novo perfil, ocorreu principalmente, em função das ferramentas tecnológicas que passaram a fazer parte da rotina dessa categoria.

Gráfico 9 - Sente dificuldades em acompanhar a evolução da tecnologia da informação



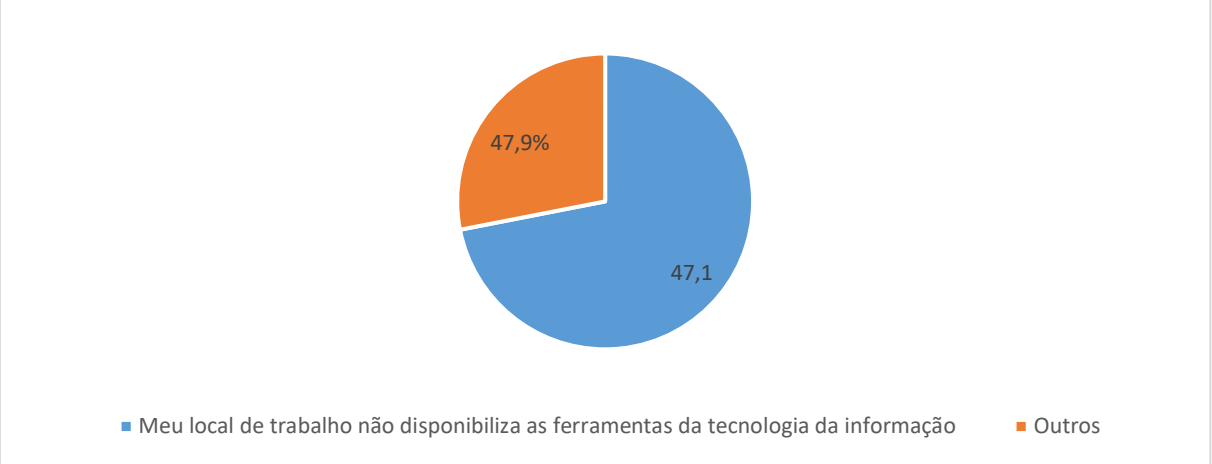
Fonte: Dados da pesquisa

Também foi perguntado aos profissionais sobre as dificuldades de acompanhar a evolução da tecnologia. A esse respeito, 64,7% dos sujeitos afirmaram que sim, que sentem dificuldades de acompanhar tanta evolução, enquanto 35,3% desses assinalaram que não sentem dificuldade.

Possivelmente, essa dificuldade se explica devido a velocidade que essa evolução tecnológica vem ocorrendo, o que torna difícil de acompanhar. Mas, como foi exposto no gráfico 8, se os profissionais se sentiam preparados em utilizar tais ferramentas tecnológicas, o maior número de entrevistados afirmaram que estão preparados, portanto, por mais que existam

dificuldades, o Secretário Executivo atualmente vem se adequando a essa realidade para acompanhar essa evolução tecnológica, que é necessária para a inserção no mercado de trabalho.

Gráfico 10 - Motivos para a não utilização da tecnologia da informação



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos motivos que os entrevistados acreditam que levam o profissional a não usar tecnologia da informação, diante da importância de tais ferramentas nos dias atuais, 47,1% dos Secretários Executivos da pesquisa afirmaram que a falta de acesso a essas ferramentas esteja relacionada a não disponibilidade das mesmas no local de trabalho, mas 47,9% consideram que outros motivos podem estar relacionados para a não utilização. De acordo com os dados apresentados, a diferença dos motivos para a não utilização variam, e estão relacionadas a falta de acesso a essas ferramentas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral dessa pesquisa foi levantar as ferramentas tecnológicas usadas pelos profissionais de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho, e verificar como estão lidando com essas novas tecnologias. Diante disso, analisando os dados coletados no questionário aplicado aos 17 entrevistados, verificou-se que todos conhecem e fazem uso de ferramentas da tecnologia da informação.

Quanto ao primeiro objetivo específico, que propôs discutir o domínio de ferramentas tecnológicas na atuação profissional, percebeu-se que os entrevistados estão dominando o uso dessas novas tecnologias, e usando como aliadas para a otimização das atividades secretariais. Como já foi citado nos resultados, os profissionais da área adotaram as novas tecnologias nas

atividades secretariais, e assim essa adoção vem ajudando na otimização do trabalho na rotina profissional.

Em relação aos demais objetivos específicos, que buscava investigar as dificuldades enfrentadas devido ao desenvolvimento tecnológico e a influência dessa no desempenho profissional, percebeu-se que existe sim dificuldades, e que elas acontecem devido a rápida evolução da tecnologia da informação.

Por último, quanto ao uso de ferramentas tecnológicas os dados revelaram o computador, o smartphone, a internet e softwares são as mais utilizadas e estas potencializam a atuação profissional do Secretariado Executivo. Portanto, estas ferramentas são indispensáveis atualmente para a execução das atividades secretariais.

Diante desses resultados, conclui-se que a tecnologia da informação tornou-se um agente facilitador do cotidiano do profissional de Secretariado, contribuindo assim para agilizar as diversas atividades que fazem parte da rotina secretarial.

Vale ressaltar que esse estudo apresentou limitações quanto à sua amostra, visto que o intuito desse trabalho era alcançar todos os egressos de Secretariado Executivo da UFPB. Porém, não foi possível, já que no período de coleta de dados conseguimos a adesão de apenas 17 profissionais também em virtude do tempo limitado de pesquisa.

Para futuras pesquisas, sugere-se que seja realizado um estudo mais aprofundado sobre ferramentas de tecnologia da informação adotadas por Secretários Executivos, considerando uma amostra probabilística que possibilite gerar resultados mais amplos dessa categoria, não só em nível local, mas também regional e nacional.

Enfim, considerando as mudanças que acontecem no mercado de trabalho desse profissional nas últimas décadas, sugere-se um estudo comparativo entre regiões do Brasil, a fim de se analisar se há alguma diferença quanto ao uso de ferramentas tecnológicas.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S. & S., M. A.V. **A Tecnologia da Informação como agente de mudança no perfil do profissional de Secretariado.** Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo: 2012.

AZEVEDO, IVANIZE & COSTA, SYLVIA IGNÁCIO. **Secretária: um guia prático.** São Paulo: Senac, 2000.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

DIEHL, ASTOR A.; TATIM, DENISE, C. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas:** métodos e técnicas. São Paulo: Pratice Hall, 2004.

JÚNIOR, R. N. **Epistemologia do conhecimento em secretariado executivo: a fundação da ciências das assessorias.** Fortaleza: Gráfica Expressão, 2009.

GERRA, E. L.A. Manual de pesquisa qualitativa. Grupo Anima Educação. Belo Horizonte – Copyright -2014. Disponível em:<disciplinas.nucleoead.com.br>. Acesso em: 22 AGO 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GERHARDT, T. E. SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa.** 6. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GRION, L. **A nova secretária: metacompetente proativa dinâmica.** São Paulo: Madras, 2008.

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

MARIANO, M. A. **Amor pela profissão: uma escolha consciente.** In D'ÉLIA, B,;AMORIM.

M,; SITA, M. (Org.). **Excelência em secretariado.** São PAULO; Editora Ser Mais, 2013.

MATTOS, P. N. **Informática aplicada à gestão aplicada.** Curitiba: IESDE Brasil, 2006.

MATTOS, VERA. **Super secretária** (2a ed.) São Paulo: Nobel, 2000.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing.** São Paulo: Atlas, 1996.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da internet.** 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004. Tradução de Celio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira.

OLIVEIRA, M. M. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa.** 2ª Ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2008.

RESTIER, I. **A tecnologia da informação como patrimônio empresarial.** In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). Excelência no secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoas com competência e qualidade. São Paulo: Ser Mais, 2013. Cap.22.

REZENDE, DENIS; ALCIDES. **Engenharia de software e sistemas de informação.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

REZENDE, D. A. & ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistema de informações empresariais** (5a ed.). São Paulo: Atlas, 2008.

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

SILVA, A. C. R. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade:** orientação de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertação e teses. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.