



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS IV - LITORAL NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

GABRIELA BEATRIZ DANTAS SANTOS

**APLICABILIDADES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E QUESTÕES PARA ÉTICA DA
RESPONSABILIDADE NA ASSESSORIA SECRETARIAL**

**Mamanguape
2024**

GABRIELA BEATRIZ DANTAS SANTOS

**APLICABILIDADES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E QUESTÕES PARA ÉTICA DA
RESPONSABILIDADE NA ASSESSORIA SECRETARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação de TCC do curso de Secretariado Executivo Bilingue, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo Bilingue.

Orientadora: Profa Dra Rosemary Marinho da Silva

Catálogo na publicação
Seção de Catálogo e Classificação

S237aa Santos, Gabriela Beatriz Dantas.

Aplicabilidades da inteligência artificial e questões para ética da responsabilidade na assessoria secretarial / Gabriela Beatriz Dantas Santos. - Mamanguape, 2024.

63 f. : il.

Orientação: Rosemary Marinho da Silva.
TCC (Graduação) - UFPB/CCAÉ.

1. Secretariado executivo. 2. Assessoria secretarial. 3. Ética da responsabilidade. 4. Inteligência artificial. I. Silva, Rosemary Marinho da. II. Título.

UFPB/CCAÉ

CDU 651.44:004.8

GABRIELA BEATRIZ DANTAS SANTOS

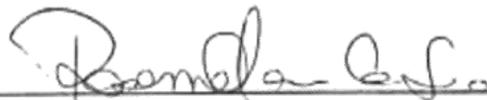
**APLICABILIDADES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E QUESTÕES PARA ÉTICA DA
RESPONSABILIDADE NA ASSESSORIA SECRETARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação de TCC do curso de Secretariado
Executivo Bilingue, da Universidade Federal da
Paraíba, como requisito obrigatório para obtenção
do título de Bacharel em Secretariado Executivo
Bilingue.

Orientadora: Profa Dra Rosemary Marinho da
Silva

Aprovado em: 24/10/2024.

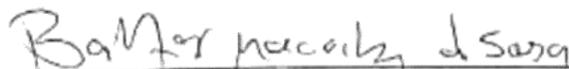
BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Rosemary Marinho da Silva (orientadora)
Universidade Federal da Paraíba - UFPB



Profa. Me. Maika Zampier
Universidade Federal da Paraíba - UFPB



Prof. Dr. Baltazar Macaíba
Universidade Federal da Paraíba - UFPB

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, segundo a minha mãe e terceiro a minhas tias e avó que partiram, mas cuja presença ainda vive em cada lembrança.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus por ter me permitido ter garra e força durante todos os obstáculos e dificuldades que adentraram meu caminho.

A minha mãe, Wilza Francinete, que sempre me ajudou mesmo distante durante toda minha caminhada.

Aos amigos que a universidade me deu, que se apoiaram em mim e me permitiram se apoiar neles.

De maneira especial a minha amiga Rayane Rodrigues que esteve comigo desde o começo até o final do curso, me impulsionando em todas as etapas.

A coordenação de centro na qual permitiu impulsionar meu desenvolvimento no campus.

Em especial a Profa. Dra. Rosemary Marinho da Silva pelo privilégio glorioso da experiência de sua orientação.

Aos entrevistados que participaram deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho pretende analisar as aplicabilidades da Inteligência Artificial (IA), na assessoria secretarial, abordando implicações éticas nessa relação indivíduo/máquina dentro da ética da responsabilidade. A integração da IA, por meio de assistentes virtuais, se estende mais do que se pode detectar nas funções do secretariado. O uso de tais assistentes trouxe transformações e readaptações significativas na forma de atuação e desenvolvimento desses profissionais, gerando impacto em suas interações com ferramentas no ambiente corporativo. O estudo adota uma abordagem qualitativa, com método de estudo de caso, com procedimento centrado em entrevistas semiestruturadas, no setor da assessoria secretarial e direção executiva, realizadas de forma virtual, complementadas com o método documental, por meio de dados fornecidos pela empresa *Eu Médico Residente*, localizada com sede em Recife-PE, uma plataforma de estudo, com preparatórios para intensivos regionais e exame nacional de residência médica (ENARE) com atuação completamente remota. A escolha de tal empresa se deu pelo uso de tecnologias de IA que fazem parte dos processos práticos por ser uma empresa, com sede física, mas funcionamento 100% remoto. A pesquisa inclui a revisão bibliográfica com destaque para teóricos/as como Sung; Silva (2011); Kaufman (2024); Battestin; Ghiggi (2010); Doneda et al., (2018) entre outros. Os resultados demonstram que, embora a IA ofereça avanços na otimização de processos e gestão de atividades, há preocupações quanto à autonomia profissional, ampliação de competências e novas formas de realização de exploração da força de trabalho. A questão da privacidade de dados e transparência nas decisões automatizadas sugerem a necessidade de um/uma profissional preparado/a para lidar com essas ferramentas, na mensuração do impacto nas estruturas internas/externas da organização, como também planetárias, sugerindo a necessidade de equilíbrio entre a inovação da tecnologia e a atuação ética responsável, regulada por leis que traduzem as preocupações de controle e segurança política, ética e social.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Assessoria Secretarial. Ética da Responsabilidade. Inteligência Artificial.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the applicability of Artificial Intelligence (AI) in secretarial consultancy, addressing the ethical implications of this individual/machine relationship within the ethics of responsibility. The integration of AI, through virtual assistants, extends further than can be detected in secretarial functions. The use of such assistants has brought about significant transformations and readaptations in the way these professionals work and develop, having an impact on their interactions with tools in the corporate environment. The study adopts a qualitative approach, using a case study method, with the procedure centered on semi-structured interviews, in the secretarial advisory and executive management sector, carried out virtually, complemented with the documentary method, through data provided by the company Eu Médico Residente, located in Recife-PE, a study platform, with preparation for regional intensives and the national medical residency exam (ENARE) with completely remote operation. This company was chosen because it uses AI technologies that are part of its practical processes, as it is a company with physical headquarters but 100% remote operation. The research includes a literature review with emphasis on theorists such as Sung; Silva (2011); Kaufman (2024); Battestin; Ghiggi (2010); Doneda et al., (2018) among others. The results show that although AI offers advances in process optimization and activity management, there are concerns about professional autonomy, the expansion of skills and new ways of exploiting the workforce. The issue of data privacy and transparency in automated decisions suggests the need for a professional prepared to deal with these tools, measuring the impact on the internal/external structures of the organization, as well as on the planet, suggesting the need for a balance between the innovation of technology and responsible, ethical action.

Keywords: Executive Secretary. Secretarial Advice. Ethics of Responsibility. Artificial Intelligence.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CPPGM - Controle de Processos da Procuradoria-Geral da Prefeitura de Curitiba;

ENARE - Exame Nacional de Residência Médica

ONU - Organização das Nações Unidas;

LGPD - Lei de Proteção de Dados.

SEDEIA - Secretaria Municipal Extraordinária de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Inteligência Artificial;

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 Secretariado Executivo e campo teórico-prático da Assessoria Executiva.....	13
2.2 Inteligência Artificial no Secretariado Executivo.....	16
2.1.1 Assistentes Virtuais na Assessoria Secretarial.....	18
2.3 A Ética da Responsabilidade e a Assessoria Secretarial.....	23
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	28
3.1 Campo de pesquisa.....	28
3.2 Método de Pesquisa.....	29
3.3 Coleta de dados e técnica de análise.....	29
4 A APLICAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ASSESSORIA SECRETARIAL E SUAS IMPLICAÇÕES ÉTICAS A PARTIR DA ÉTICA DA RESPONSABILIDADE.....	31
4.1 Aplicações práticas da IA na Assessoria Secretarial.....	31
4.1.1 Aplicação nas Atividades diárias.....	31
4.1.2 Aplicação na melhoria da eficiência e tomada de decisões.....	32
4.2 Impactos da Aplicação da IA na Assessoria Secretarial.....	33
4.2.1 Otimização de tempo na análise de documentações e relatórios.....	33
4.3 Implicações da Aplicação da IA na Assessoria Secretarial para a Ética da Responsabilidade.....	35
4.3.1 Privacidade e segurança de dados sensíveis.....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
REFERÊNCIAS.....	39
ANEXOS.....	43

1 INTRODUÇÃO

A crescente presença da Inteligência Artificial - IA, no âmbito profissional, vem redefinindo as dinâmicas de diversas áreas de emprego. Com a Assessoria Secretarial, sendo uma área de atuação e pesquisa do Secretariado Executivo, não há exceção. A utilização de IA, nos âmbitos de atuação do secretariado, trouxe mudanças significativas na forma como os indivíduos interagem com máquinas e o meio ambiente. À medida que esses sistemas avançam, cabe a pergunta pelas implicações de tal aplicação, no contexto secretarial. Quais as mudanças nos/nas profissionais de secretariado, ao navegarem, em ambientes de trabalho, através dos assistentes virtuais, alimentados por IA? Esses assistentes virtuais podem agendar reuniões, gerenciar e-mails, fornecer opções de gerenciamento e até antecipar necessidades de seus usuários, entre outras atividades. À medida que esses sistemas avançam, de modo rápido e constante, abrem-se canais de investigação sobre as aplicações no contexto dos serviços secretariais e seu impacto nas relações indivíduo-máquina-ambiente.

A problemática central deste estudo reside na compreensão da presença da inteligência artificial - IA na Assessoria Secretarial, destacando as implicações éticas decorrentes dessa interação. A pergunta central é: como a aplicação da inteligência artificial está presente na atuação da Assessoria Secretarial com suas implicações para ética da responsabilidade? Nessa direção, a assessoria secretarial, a partir da interdisciplinaridade, presente no profissional de secretariado executivo, principalmente na área da assessoria, permite estudos que articulem a IA com a filosofia no campo da ética. Peixoto aponta que o “assessor é alguém que assiste a um chefe ou instituição transmitindo informações e executando tarefas que lhe foram confiadas. Essa assistência pode ser no âmbito operacional, tático, intelectual ou até mesmo interdisciplinar” (2011, p.23). Isso ressalta a natureza multifacetada e abrangente do papel do profissional, que envolve essa transmissão de informações e atuação em diferentes áreas de conhecimento dentro da organização.

O objetivo geral consiste em analisar as aplicações da inteligência artificial na Assessoria Secretarial e suas implicações para a Ética da Responsabilidade. Os objetivos específicos serão: 1- mapear as aplicações práticas da inteligência artificial na Assessoria Secretarial, destacando benefícios, oportunidades e desvantagens; 2- identificar os impactos da aplicação da inteligência artificial nas práticas da Assessoria Secretarial; 3- apontar implicações da Ética da Responsabilidade na atuação da Assessoria Secretarial diante dos desafios apresentados pela aplicação da inteligência artificial. Esta análise está articulada na contribuição para o entendimento das dinâmicas emergentes na Assessoria Secretarial, fornecendo subsídios para o desenvolvimento ético e responsável da inteligência artificial nesse contexto específico.

No contexto da presença crescente da IA na Assessoria Secretarial, a inserção de tecnologias avançadas como processamento de linguagem e aprendizado de máquina, indica que a IA "será capaz de aprender se a ela for definido o passo a passo da tarefa, um algoritmo, assim como o ser humano aprende dos livros" (Garcia, 2020, p.15). Isso suscita problemas morais e éticos relacionados à preservação da privacidade, equidade, decisões e transparência. A IA aprende para quê? Quem ensina a IA? Com quais valores e padrões? Para servir a quais interesses? Quais os limites que programadores/as e desenvolvedores/as se colocam? À medida que a IA influencia as interações entre o indivíduo, a máquina e o ambiente de trabalho, a tomada de decisões automatizadas levanta questões sobre responsabilidade do humano frente a tais deliberações.

Com tal problemática, este projeto se torna relevante diante da necessidade premente de compreensão da presença da IA na Assessoria Secretarial, enquanto um campo estratégico para o funcionamento eficiente de organizações. Na obra "Artificial Intelligence: A Guide for Thinking Humans", Mitchell (2019) destaca a importância de entendermos as implicações éticas da IA, afirmando que "à medida que a IA se torna uma presença mais intrínseca em nossas vidas, a compreensão de seus efeitos éticos é vital para orientar seu desenvolvimento de maneira responsável" (p.252). Seu argumento é que a reflexão ética não é apenas desejável, mas fundamental para garantir que a IA seja uma força benéfica e não adversa para grupos sociais, em especial, no mundo da produção e do emprego.

Uma automação inteligente não é meramente uma questão técnica, mas uma questão ética, pois se torna uma reflexão sobre os fundamentos da moral (Sung; Silva, 2011). A moral se configura como um conjunto de regras e condutas que respondem à questão: o que devo/devemos fazer? Essas regras se tornam universais, dentro de vários grupos sociais, por ser um mecanismo eficiente de transmissão de valores entre gerações. Como as gerações atuais, no Secretariado, irão transmitir valores, para as gerações futuras, sobre a IA? Na profissão de Secretariado nos deparamos com as questões morais e éticas, desde a regulamentação da profissão até o Código de Ética, a importância da/o secretária/o, em seu ambiente de trabalho, considerar o sigilo e confiabilidade como parte de seu emprego e até de si mesma/o.

Nesse sentido, a pesquisa terá como campo de levantamento de dados o setor administrativo da empresa *Eu Médico Residente*, com sede na cidade de Recife-PE, uma plataforma de estudo, com preparatórios para intensivos regionais e exame nacional de residência médica (ENARE) com atuação completamente remota (<https://www.eumedicoresidente.com.br>), a escolha se deu por dois motivos: a - a presença de secretária/o nesse setor. B - a utilização de assistentes no qual proporcionam ferramentas e aplicabilidades com a prática da assessoria secretarial. O que se busca são conexões com os sistemas de inteligência artificial em uma corporação com atenção ao impacto gerado nesta relação profissional-máquina no ambiente de trabalho físico e virtual, interligando com a Assessoria Secretarial, com especial atenção às questões éticas que permeiam este cenário.

Dessa forma, esta pesquisa se propõe a contribuir para uma compreensão aprofundada das mudanças trazidas pela IA na Assessoria Secretarial, destacando a importância de um equilíbrio entre inovação tecnológica e a ética da responsabilidade. Essa investigação busca não apenas mapear os impactos atuais, mas também traçar diretrizes para que o futuro próximo dessas tecnologias coexistam, de forma sustentável, entre organização e colaboradores.

O trabalho está estruturado em 4 capítulos, no qual o capítulo 1, que é a Introdução, apresenta, diretamente, o tema da pesquisa, seu objetivo geral e os específicos, como também sua problemática, justificativa e a metodologia adotada no desenvolvimento do trabalho. No capítulo 2 tem-se o referencial teórico. Neste ponto foram realizadas revisões de literaturas, discussões aos principais conceitos e teorias que fundamentam a pesquisa, com a base de autores relevantes para os diversos temas. No capítulo 3 expõem-se os procedimentos metodológicos, com detalhamento do método de pesquisa, incluindo o tipo de pesquisa, campo de pesquisa e processos de coleta de análise dos dados. Ao capítulo 4 indica-se a coleta e análise dos dados que demonstram pistas e problemáticas para o referido estudo sobre IA na Assessoria Secretarial e suas implicações para a ética da responsabilidade. Nas considerações finais se retoma os objetivos do trabalho e aponta-se o resumo dos principais achados e teorias levantadas, além de sugestão de possíveis implicações de pesquisas futuras. Ao adentrar no próximo capítulo, ou seja, na fundamentação teórica, retratam-se argumentos centrais de tal pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este estudo combina uma revisão bibliográfica abrangente com uma investigação de campo, proporcionando uma análise teórica e evidências empíricas para o tratamento do problema a qual se coloca. As teorias e pensadores/as visam o enriquecimento das reflexões presentes neste segundo capítulo de trabalho acadêmico. Inicia-se apresentando o campo teórico da assessoria executiva, com conceitos e normativas junto a formulações de questões sobre a inteligência artificial. Em seguida, buscando interligações dessas inteligências no secretariado executivo, e evidenciando os principais assistentes virtuais que contribuem nas atividades secretariais e percepções sobre as funcionalidades dessas IA's de encontro com as funções já executadas da/o Secretária/o.

Nos tópicos finais deste capítulo busca-se debater os desafios éticos da IA e da assessoria secretarial, apresentando visões de pensadores/as a respeito dessa conexão máquina-humano. Por último, se coloca no centro do debate a ética da responsabilidade na assessoria secretarial e nas formas de trabalho com assistentes virtuais, como um princípio entre as condições, situações, relações e estruturas sociais e políticas.

2.1 Secretariado Executivo e campo teórico-prático da Assessoria Executiva

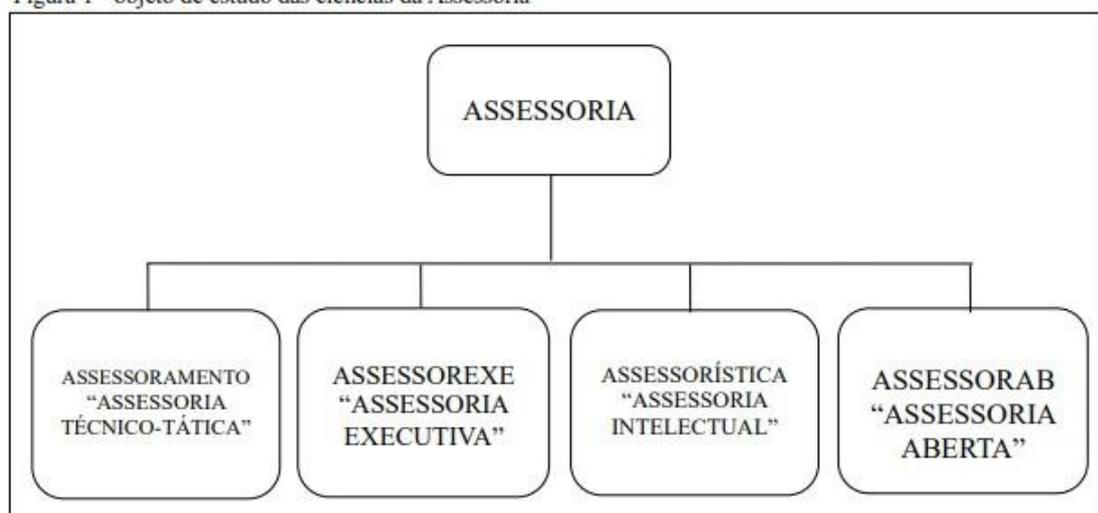
Desde as raízes egípcias da história das/os secretárias/os, vai se construindo um lócus de atividades e registros administrativos, apontando para o lugar de responsabilidades (Cielo et al. 2021) ocupado, de modo profissional, pelo secretariado. Sua expansão e permanência se apresenta durante o processo de mercantilização, industrialização e urbanização ocidentais. No Brasil, a profissão se destacou na expansão industrial e comercial, principalmente, com os cursos técnicos e de formação, à medida que as relações comerciais e empresariais foram se complexificando. A regulamentação da profissão foi instituída, a partir de 1978, por meio da lei no 6.556 de 05 de setembro. Em 30 de setembro de 1985, a lei 7.377, em vigor, foi fruto de revisão e atualização, expondo novas diretrizes para o secretariado executivo.

Nessa direção, foram sendo construídos diversos campos de atuação desta profissão. Cielo et al. (2021) ressalta como as profissões, inclusive o Secretariado, foram modificadas com o uso de tecnologia digital para atender demandas mais complexas referente a gestão automatizada empresarial. São exigências de habilidades que transcendem o mero suporte operacional, não se limitando apenas às tarefas administrativas. Observa-se que a/o secretária/o, como uma peça central no apoio à tomada de decisões internas e externas, possui um envolvimento maior com a gestão da informação, suporte de planejamento e execuções. Ou seja, além das funções operacionais-técnicas, o profissional precisa de uma ampliação no seu processo formativo para atendimento de demandas profissionais.

Além disso, Kaufman (2024) acrescenta que esse perfil ampliado das profissões, principalmente, na utilização de ferramentas digitais, oferece um envolvimento maior com gestão de dados e uso de sistemas de informação. Esse fato testemunha uma necessidade de adaptação às mudanças e realidades tecnológicas, pois, significa uma otimização ao ambiente administrativo, de maneira a promover uma visão estratégica para o secretariado. Com isso, o campo de atuação do secretariado foi significativamente amplificado. O profissional se destaca não somente ao suporte às atividades executivas/administrativas básicas, mas se transforma em apoio que facilita os processos organizacionais, a gerência das informações, tomada de decisões, gerenciamento de processos em diversas áreas em um ambiente organizacional. O secretariado deixa de ser um cargo auxiliar (visto como nas últimas décadas) e passa a desempenhar papéis estratégicos - fundamental na integração de processos da administração empresarial em todos os setores econômicos.

Nesse sentido, um dos campos de atuação do secretariado é a assessoria secretarial. De acordo com a Resolução 03/2005, uma das significativas competências secretariais é a “adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções” (MEC/CNE, 2005, p. 2). O profissional de secretariado, como agente facilitador, busca uma conexão entre a problemática observada e métodos de assessoramento como forma de providências para o desenvolvimento institucional do setor na instituição. Nonato Júnior afirma que “o Secretariado Executivo se justifica como uma área independente do saber científico, pois possui um objeto de estudo definido e singular” (2009, p.156 *apud* Peixoto, 2018, p.24) Neste sentido a assessoria secretarial analisa e articula um intercâmbio de técnicas e conhecimentos para transformações dos desafios da instituição em função de uma melhora organizacional. Para Adelino e Silva (2021) o assessor secretariado busca agir visando resultados para benefício do grupo organizacional, ou seja, de forma "coletiva" entre seu contato no meio de colaboradores/organização acerca de uma melhor cooperação das técnicas administrativas dentro do setor em desenvolvimento.

Figura 1 - objeto de estudo das ciências da Assessoria



Fonte: Nonato, 2009, p. 156 *apud* Peixoto, 2018, p.24.

A/o assessora/o desenvolve o conhecimento, pessoas, ações, buscas e proatividade em alguma situação ou problema específico requisitado. "O ato de assessorar surgiu nos primórdios da humanidade, advindo da ajuda mútua entre os homens, por meio do processo de organização, seleção, assistência e encaminhamento de documentos tidos como fontes do saber" (Adelino; Silva, 2021, p. 116). Ramos et al., (2015, p.54) ressalta que "a assessoria é uma atitude gestora, ressaltando que o conceito de assessoria não é um conceito simplista fechado em si, mas complexo que se diferencia de noções meramente operacionais ligadas à assistência ou auxílio". Com isso, há diversos modos de proceder na assessoria secretarial (Ramos et al., 2015; Peixoto, 2018). Alguns exemplos:

- Gestão de processos (otimização dos fluxos de trabalho, melhorias internas);
- Assessoria executiva (focando na gestão e apoio de informações diretamente a alta administração, auxílio na tomada de decisões);
- Mediação (facilitação da comunicação entre diferentes áreas e setores da empresa);
- Planejamento de eventos (coordenação de agendas, organização de reuniões, eventos, objetivos institucionais);
- Apoio gestão de projetos (acompanhamento de projetos, oferecendo suporte técnico e administrativo a demanda de prazos e metas);
- Assessoria aberta (interdisciplinar; multidisciplinar; transdisciplinar);
- Entre outros.

Nesse sentido, Peixoto (2018) afirma que “qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo que participe, o profissional de secretariado se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais" (Peixoto, 2018, p. 26). Neste presente estudo ressalta-se a significativa ação da assessoria aberta no uso da IA. Assessoria que “abrange todas as práticas secretariais que ultrapassam o meio ambiente das organizações e que, desta forma, necessitam estabelecer relações entre as assessorias e outras áreas do conhecimento” (Peixoto, 2018, p.26). Deste modo, se propõe a conectar o profissional com metodologias já aplicadas, percorrendo por vários conteúdos por um objetivo de conhecimento e trocas em comum entre as assessorias e suas interações com a realidade social na qual a organização se encaixa. Como, por exemplo, uma pesquisa entre campos do saber na qual vão desempenhar um embasamento teórico na formulação de questões sobre a Inteligência Artificial.

Na assessoria aberta, para Peixoto (2018), é fundamental compreender que ela não se limita à adaptação e implementação de novas tecnologias como a IA. Ela permite que o profissional de secretariado vá além de simples aplicações técnicas ao uso, e promova o espaço de reflexão crítica, assumindo postura de percepção e questionamento das práticas adotadas. Quando o uso de IA é considerado, o profissional de secretariado, na assessoria aberta, torna-se ainda mais relevante, não

somente por adaptar-se às ferramentas tecnológicas às demandas organizacionais, como também na articulação de métodos, conteúdos e questões provindas do cotidiano secretarial para análise sobre o quanto essa tecnologia influencia as dinâmicas internas e externas da instituição.

2.2 Inteligência Artificial no Secretariado Executivo

A inteligência artificial (IA) é uma área da ciência da computação que se dedica ao desenvolvimento de sistemas capazes de realizar tarefas que, normalmente, demandam inteligência humana (Garcia, 2020). Essas inteligências artificiais têm gerado diversos produtos que integram ou simulam a capacidade humana de raciocínio e resolução de problemas. Entre eles pode-se destacar os assistentes virtuais com softwares de processamento de linguagens, com o intuito de realização de tarefas, informações e soluções. Os exemplos são diversos como a Alexa, Siri, Google Assistant, entre outros. Como também os chatbots que são programas que conversam com usuários em tempo real, oferecendo suporte ao cliente de forma imediata (utilizado por diversas empresas). Em seleções de emprego, já se encontram com sistemas de gestão de recrutamento, que é um processo que automatiza recrutamento e seleção, triagem de currículos e até recomendação de candidatos a uma determinada vaga. Nas corporações pode-se incluir as previsões de mercado e análise de dados com esses assistentes, no qual gera percepções na tomada de decisões estratégicas, como também modelos de marketing personalizados, automação essa que permite analisar as tendências do mercado com maior eficácia, temos a parte da logística inteligente, previsões financeiras, gestão de riscos, entre outros (Borges, 2023). Esse avanço da ciência da computação moldou realidades e demandas, em diversos campos profissionais. De fato, a área corporativa foi a mais assistida por tal automatização.

A grande capacidade de informação e conhecimento que os assistentes virtuais - IA fornecem, nos diferentes contextos e setores, implicam em maximização de lucros de diversas as instituições, através das aplicações dessas ferramentas. Essa maximização ocorre, por exemplo, dentro da área dos chatbots (atendimento instantâneo) para automatizar atendimentos e oferta de serviços personalizados, economizando e diminuindo em mão-de-obra. Essa adoção traz o verdadeiro desafio: a reestruturação da força de trabalho, já que funções e habilidades desempenhados por humanos são eliminados ou transformados, surge necessidades de “requalificações” de profissionais ou até mesmo criação de novos modelos/formas de emprego (Westerman; Bonnet; McAfee, 2014), para suprir a carência de profissionais que correspondam às exigências das tecnologias de IA.

Essa crescente automatização demanda uma necessidade de adaptação e esforços por parte dos/as trabalhadores/as. “Para Tessarini e Saltorato (2018), os profissionais precisarão de menos treinamento específico sobre aspectos técnicos e operacionais e mais capacidade de utilizar dispositivos digitais e habilidades para acessar um repositório de conhecimento virtual” (*apud* Cielo

et al. 2021, p. 55). Esses esforços não são para treinamentos ou aspectos operacionais/técnicos, mas sim para criação de um olhar mais complexo das demandas empresariais - e como o/a trabalhador/a complexifica algo que já se encontra simplificado e diluído pela IA? Essa demanda de foco do profissional na utilização dos dispositivos digitais e/ou repositórios/assistentes virtuais tende a otimização de tempo e uma uniformização de variações sociais de competências e habilidades não somente no secretariado, como em outras diversas áreas.

Nessa direção, Piteira, Aparicio e Costa (2019) destacam que os sistemas tecnológicos, especialmente aos sistemas ligados à infraestrutura como transportes, energia, saúde, comunicações, tendem a se expandir. Entretanto, dão ênfase aos efeitos e a ação de modificar ou retirar sistemas, pois qualquer alteração necessita de um cuidado planejado. O argumento traz o foco de um equilíbrio entre inovação e responsabilidade social, ou seja, sobre as consequências de uma retirada ou desvantagens de sistemas já instalados, que podem deixar uma sociedade vulnerável. Eles defendem que decisões sobre descontinuação, adoção ou modificações de sistemas devem ser tomadas de forma consciente, garantindo que sirvam ao interesse coletivo e não prejudiquem a vida das pessoas. “Os sistemas de informação no futuro dependem essencialmente da componente técnica e da ética, na sua concepção, desenvolvimento e utilização” (Piteira; Aparicio; Costa, 2019, p.3). Por um lado, o pilar técnico se refere a necessidade que os sistemas de informações sejam bem projetados, com os melhores softwares, segurança de dados, privacidade, entre outros. Por outro lado, a ética desempenha o papel na forma como esses sistemas são concebidos e utilizados, com que finalidade. Questões como transparência, equidade, responsabilidade no uso dos dados e impacto social não dependem apenas dos avanços tecnológicos, mas principalmente de uma abordagem sólida sobre o bem comum da cidadania local e planetária.

Com tais questões, a atuação da/o secretária/o, que abrange diversas áreas nas instituições, está repleta do uso de IA. Por atuar como suporte à estrutura administrativa, com gestão de agendas, viagens, comunicação internacional, coordenação de eventos e rotinas administrativas, se deparam com atividades totalmente automatizadas, impulsionadas pelos sistemas de IA. Os Enterprise Resource Planning - ERP's são um bom exemplo. Eles se configuram como um sistema de gestão integrado, que proporciona maior eficácia e facilidade de comunicação entre os setores. Ele é capaz de fazer diagnósticos aprofundados e medidas necessárias de reduções de custos (Totvs, 2023). Essa automatização exige outro formato de relação entre a mão de obra humanizada e as tecnologias. Essa junção torna-se fundamental para a eficiência e inovação nas empresas, ao mesmo tempo que pode garantir sustentabilidade, empregabilidade e desenvolvimento de carreiras. No entanto, conseqüentemente, demanda do profissional uma maior capacidade analítica de dados que as IA's estão fornecendo. “Tessarini e Saltorato (2018) discutem em seu estudo justamente a questão da formação de profissionais (...), destacando a necessidade de mudança de hábito e perfil dos

trabalhadores (...), uma vez que para esse novo modelo é imperativa a proximidade entre homem, tecnologia e máquina” (*apud* Cielo et al., 2021, p.58). Argumenta-se, novamente, o papel multidisciplinar do profissional de Secretariado. Essa proximidade entre ser humano e máquina indica que, enquanto profissionais de secretariado, a colaboração e interação, de forma eficiente, com a tecnologia, não pode estar apenas nos domínios técnicos, mas, também, na construção de mentalidade aberta e analítica. Pois, é vital a supervisão, criação e resolução de problemas complexos realizados por humanos, para que essa interação não gere dependência e desqualificação.

2.1.1 Assistentes Virtuais na Assessoria Secretarial

No mercado há várias plataformas de assistentes virtuais de inteligência artificial que podem ser utilizadas na assessoria secretarial. Cada uma com suas próprias funcionalidades. Os principais Assistentes Virtuais que contribuem nas atividades secretariais (Cielo et al., 2021) são:

- Microsoft Copilot (Excel, Word e Power Point) - Fórmulas e análises potenciais a partir de dados entregues;
- Google Assistant - Agendamento de e-mails, compromissos, lembretes;
- Microsoft Cortana - Assistência em agendamento de reuniões, integração entre os aplicativos, etc.);
- Sistemas ERP - Sistemas de Planejamento e Gestão empresarial;
- Chatbots - cuja função é de atendimento automatizado ao cliente;
- Big Data - Processamento e análise de grandes volumes de dados;

Abaixo, mapeiam-se esses assistentes virtuais e suas características (Microsoft, 2024; Cielo et al., 2021), juntamente, com a análise de aplicação de tais assistentes nas atividades secretariais.

Quadro 1 - Principais Assistentes Virtuais e suas funcionalidades.

Assistentes Virtuais (IA)	Características	Funções Sec. Executiva/o
→ Microsoft Copilot in Excel:	Aplica fórmulas/cálculos relevantes aos dados com base em prompts, cria e resume visualizações e percepções da análise	Aqui o profissional de Secretariado exerce essas atividades tanto no pilar da assessoria, quanto consultoria e gestão, o pacote Office se torna imprescindível em suas análises estratégicas para formulação e desenvolvimento das demandas da empresa.

	de dados e ainda potenciais com análises hipotéticas	
→ Microsoft Copilot in Word:	Cria qualquer documento no word, resume documentos e extrai informações relevantes, resume alterações e documentos inteiros para serem mais precisos.	O profissional já utiliza essa plataforma em todos os pilares de atuação; é necessário esse conhecimento operacional de Word para redigir documentos, análises e resumos de documentação e estratégias da empresa.
→ Microsoft Copilot in Power Point:	Converte documentos do Word/Pdf em apresentações de Power Point, cria novos slides com base em prompts.	O profissional também utiliza essa plataforma em todos os âmbitos possíveis; a demanda por apresentações está interligada com suas atividades, seja de assessoria/gestão/consultoria/empreendedorismo e docência.
→ Google Assistant:	Reconhecimento de voz para realizar tarefas como: agendamento de e-mails, agendar compromissos, definir lembretes, fazer pesquisas, etc.	A/o secretária/o realiza diariamente essas tarefas e integração desses serviços, principalmente na assessoria secretarial.

<p>→ Microsoft Cortana:</p>	<p>Assistência em tarefas como: agendamento de reuniões, acompanhamento de pacotes, integração em Office de outros aplicativos, etc.</p>	<p>Atividades operacionais como organização de agenda e reuniões na qual as/os secretárias/o realizam para seu chefe de departamento.</p>
<p>→ Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning):</p>	<p>São ferramentas para a gestão e comunicação eficiente nas organizações, integram e automatizam processos empresariais, como finanças, recursos humanos, logística e produção, oferecendo visão holística e em tempo real das operações da empresa.</p>	<p>A/O profissional assessora/o desempenha literalmente essa função de auxílio, além de manter contato com a gerência, ajuda no planejamento estratégico proporcionando visões de mercado e controle nos processos de tomada de decisão na empresa.</p>
<p>→ Chatbots (Atendimento automático)</p>	<p>Os sistemas de chatbots permitem um atendimento de forma eficiente e rápida apesar de filas de espera, oferece atendimento personalizado conforme as configurações.</p>	<p>A/o Secretária/o neste âmbito oferece suporte telefônico e mensagem automatizadas, não com tanta agilidade, porém, com linguagem natural e interligada com as necessidades da firma ao cliente, a autonomia do atendimento é algo que não substitui esses assistentes robotizados.</p>

<p>→ Big Data:</p>	<p>Refere-se ao processamento e análise de grandes volumes de dados para identificação de padrões, tendências e perspectivas significativas.</p> <p>Incluem coleta, armazenamento, processamento e análise de dados em tempo real, permitindo uma tomada de decisão baseada em evidências e personalização de serviços e produtos.</p>	<p>Na Assessoria, o Big Data pode ser utilizado para análise das informações relevantes, previsão de tendências, identificação de oportunidades de melhoria e apoio na tomada de decisão estratégica empresarial, fornece ao profissional ferramentas poderosas para análise de dados, melhorando a eficiência e competitividade das organizações, fazendo essa inserção do profissional e tecnologia.</p>
--------------------	--	--

Fonte: Própria

Essas ferramentas impactam nas decisões organizacionais e se interligam com as funções e demandas apresentadas para a/o secretário/a. A ausência de uma/um profissional, que comande estes assistentes, pode resultar em análises equivocadas e informações repassadas ou acompanhadas de maneira incorreta. Birhane salienta “a incapacidade de automatizar a ambiguidade” (2021, p. 383). A IA, embora poderosa, não consegue lidar com todas as nuances, incertezas, imprevistos e sentimentos que compõem o cotidiano de um ambiente de trabalho. O trabalho da assessoria aberta, como modelo de trabalho, faz com que as funções operacionais-técnicas sejam alinhadas e examinadas diante das novas exigências tecnológicas. Pois, “tomar uma decisão pressupõe um modo de pensar, de seguir etapas, de formular hipóteses, principalmente as pequenas hipóteses, imaginar cenários, procurar no espaço de ideias o que vale a pena considerar” (Kaufman, 2024, p.4). O raciocínio humano e seus diversos caminhos, com as capacidades de reflexão sobre as próprias ações passadas/presente, como também a possibilidade de enxergar cenários diversos na execução/elaboração de uma tarefa, aprendendo com erros e acertos, na complexidade/relevância de demanda não podem estar ausentes na atuação da assessoria secretarial.

Deste modo, afirma-se que os/as profissionais de secretariado, através de suas crenças, linguagens, relações, cultura, conhecimento e experiências, conseguem recorrer sempre que possível a planejamentos, possibilidades, visualizações e conseqüentemente, quando encontram contratempos conseguem atuar de maneira estratégica. “Sem a capacidade de vislumbrar realidades alternativas e compará-las com a realidade atual, uma máquina não pode responder à pergunta mais básica que nos torna humanos: por quê?” (Kaufman, 2024, p.5). Em outros termos, um reflexo da limitação das máquinas é a carência de habilidades interpessoais, imaginação, reflexão e motivações. O que torna um/uma secretário/a humano/a é sua intuição, criatividade, propósito e compreensão e, de como esses aspectos aparecem em suas ações, como também na tomada de decisões, baseando-se não apenas em dados objetivos para uma conclusão lógica e satisfatória.

Com isso, se evidencia alguns benefícios e dificuldades (Piteira; Aparicio; Costa, 2019; Garcia, 2020; Cielo et al., 2021) com o quadro abaixo, a capacidade humana de valoramento no modo de organização da vida humana e seus sistemas de produção de bens econômicos e sociais.

Quadro 2 - Resumo das vantagens e desvantagens valorativas do uso da IA nas organizações

Benefícios valorativos do uso de IA	Dificuldades valorativas no uso de IA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiência e precisão nas análises operacionais e estratégica da marca; ➤ Automatização de tarefas de formas mais criativas, elaboradas e dinâmicas com insights; ➤ Redução de espaço; ➤ Automatização de tarefas rotineiras; ➤ Redução do consumo de papéis; ➤ Atendimento e assistência com rapidez. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Viés algorítmico reproduzindo e capacidade de ampliar preconceitos nos dados; ➤ Dados não neutros, pois carregam informações de distintas épocas; ➤ Privacidade e segurança dos dados; ➤ Consumo de energia; ➤ Descarte de lixo eletrônico; ➤ Transparência.

Fonte: Própria

2.3 A Ética da Responsabilidade e a Assessoria Secretarial

Nesse sentido, tratar de valores e de comportamento moral, dentro de uma perspectiva ética, é colocar no centro do debate o sujeito ético como ser racional e livre, para assumir suas responsabilidades através de suas ações, enquanto um exercício de liberdade e de autonomia diante dos conflitos sociais e morais. “Para tanto, a ética se ocupa com a figura do agente ético e de suas ações e atitudes, tendo como referência seus motivos e os valores conforme aos quais uma ação ou uma atitude são consideradas eticamente corretas” (Chaui, 2011, p. 379). O indivíduo determina suas condutas e suas possibilidades na medida que se torne consciente, mas encontra ordens e estruturas que se fundam em sistemas morais vigentes enquanto herança das gerações passadas para as atuais.

Os pensadores Sung e Silva (2011) afirmam que quando se busca o entendimento da moral se está fazendo uma análise ética. O termo “moral vem do latim, *mos* (singular) e *mores* (plural), que significa costumes. Por isso, muitos utilizam a expressão “bons costumes” como sinônimo de moral ou moralidade” (Sung; Silva, 2011, p.12). Esses bons costumes se traduzem em ordens morais e sociais que vão se configurando como ‘a’ realidade, na qual coexiste uma tensão entre obediência e questionamento. Por isso, a ética é uma reflexão. É o próprio exercício das perguntas e soluções para outras perguntas no campo do comportamento humano. É a capacidade ética que constitui o sujeito ético a analisar as estruturas valorativas construídas por grupos sociais no exercício do poder.

Nesse sentido, é possível afirmar que os grupos sociais, no universo ocidental, configuram-se em duas estruturas: a - cristandade, que é permeada pela moral essencialista que “possui seu alicerce em princípios transcendentais. Isso significa que as regras de conduta moral são exteriores ao sujeito, (...), sem a participação do humano. Deus, por exemplo” (Duarte; Hahn, 2009, p.2); e b - modernidade, que entre a razão das ciências e o mercado que é produto da revolução industrial, que se constitui da moral individualista caracterizada pela “máxima do ‘cada um por si’ e as pessoas passaram a ter um comportamento egoísta, buscando apenas o próprio interesse” (Souza, 1997, p. 31). Essas duas morais, que apresentam a realidade como algo mecânico e determinado, tolhem o sujeito ético. Ele é acomodado na mecânica de padrões que geram normativas e obediência, seja as leis divinas, seja as leis do mercado. Ao mesmo tempo, que inquietação e questionamento permanece num exercício de autonomia e na contextualização dos próprios atos, como aponta a ética da responsabilidade.

Por isso, a ética da responsabilidade constitui um desafio constante, principalmente, por não ser predominante como a moral essencialista e individualista. Hans Jonas, filósofo alemão, de origem judia, foi o primeiro a anunciar o Princípio Responsabilidade diante das problemáticas postas pela moral essencialista e individualista, consideradas como a ‘moral tradicional’ da modernidade

tecnológica. Para ele, a ética da responsabilidade diz respeito a “uma ética em que o mundo animal, vegetal, mineral, biosfera e estratosfera passam a fazer parte da esfera da responsabilidade.” (Battestin; Ghiggi, 2010, p.74). Ela enfatiza a necessidade de considerar as implicações reais e tangíveis de qualquer decisão e a reflexão de avaliar as prováveis consequências antes de agir, considerando os efeitos possíveis da própria ação. “Ou seja, o sujeito de responsabilidade seria o agente político, aplicando-se, aos sujeitos comuns, as éticas tradicionais (...), cujo escopo seria a vida cotidiana, experienciada dentro das comunidades humanas” (Gonçalves, 2021, p.15). Uma ética dos contextos das ações humanitárias, expondo principalmente "a postulação do futuro como o lugar do valor absoluto, acima do presente, reduzindo este último a uma mera preparação para aquele" (Gonçalves, 2021, p.15). Ela se configura como uma regulação das condições, das situações, das relações e das estruturas sociais e políticas presentes nas conexões de seres vivos e não-vivos.

O princípio da responsabilidade, diz respeito à conduta moral, mas difere da moral essencialista e individualista, por proporcionar uma perspectiva de diálogos, questionamentos e análises racionais, dentro do vivido, em especial, referente às questões tecnológicas (Battestin; Ghiggi, 2010). Há elementos que compõem a ética da responsabilidade para Hans Jonas. Um deles é a heurística do medo. Ele se refere à capacidade de antecipar perigos, que serve como uma ação de prevenção em relação aos novos modelos de trabalho tecnológico (Battestin; Ghiggi, 2010). Estes devem ser obrigatoriamente acompanhados de análises aos riscos potenciais e à discrepância entre a previsão delimitada e a potência de ação. Este medo se torna um fator que promove a ação ética preventiva, evitando danos futuros, como o desemprego ou o colapso dos sistemas ecológicos. Um outro elemento é a responsabilidade paterna que, “Jonas definiu a Responsabilidade Paterna como sendo uma relação natural, incondicional, englobando a totalidade do objeto, não dependendo de aprovação prévia” (Battestin; Ghiggi, 2010, p.81). A resposta diante um problema é do ser humano, não de Deus nem do Mercado, mas o humano por fazer parte deste planeta precisa se incumbir pela sensatez e o cumprimento de seus deveres.

Outro elemento é a responsabilidade política no qual pertence a um resultado de escolhas e é a responsabilidade máxima a serviço da comunidade. Ela se articula com a responsabilidade total no sentido de que o dever com o futuro não se limita à própria descendência, nem aos interesses particulares. “A preocupação fundamental neste momento está voltada ao futuro, pois implica a continuidade de uma identidade a qual integra diretamente a responsabilidade coletiva” (Battestin; Ghiggi, 2010, p. 83). Com isso, a problematidade da responsabilidade possui várias dimensões, como as políticas públicas e empresariais, que precisam preservar os direitos dos/as trabalhadores/as como o direito à vida de seres não-humanos; assegurar a justiça distributiva em relação às tecnologias e preservar a equidade social; reavaliar modelos de trabalho; considerar se é possível equilíbrio entre desenvolvimento tecnológico e responsabilidade social, entre outros aspectos que considere o direito à vida de todos, em qualquer transição ou inovação tecnológicas.

Diante de tais características, a ética da responsabilidade apresenta desafios para corporações e organizações, no sentido de repensarem seu papel moral e social, considerando não apenas os interesses próprios, mas também os impactos, a médio e longo prazo, de suas ações e produtos sobre as pessoas e o meio ambiente no qual estão co-habitando. Apontar “o perigo real que pode advir da tecnologia é o primeiro dever de uma ética da responsabilidade” (Zirbel, 2005, p.6), em especial, às advertências sobre a Inteligência Artificial. Que interesses valorativos estão embutidos dentro das escolhas de produção científica da ciência da computação? Sistemas que são ensinados a agir com atribuições da inteligência humana estão a serviço de uma estrutura moral? Ainda há espaços para o sujeito ético nas relações corporativas e administrativas? Nesse sentido, o Código de Ética pode ser lido a partir da ética da responsabilidade.

O Código de Ética para o Secretariado orienta a conduta dos profissionais ao proclamar princípios fundamentais de integridade, responsabilidade, respeito e competência no desempenho de suas funções. Ele define o papel do profissional, seus deveres e a importância de seu comportamento ético, bem como de uma conduta respeitosa. Dispõe sobre os direitos dos profissionais, a defesa de suas atribuições, participação em entidades de classe, integridade da profissão, entre outros. Apresenta deveres como ser honesto com a verdade, manutenção da comunicação eficaz entre outros. Um dos valores centrais se concentra no sigilo profissional total sobre informações, assinatura de documentos, comprometimento, etc. Como também, oferece orientações sobre como devem ser conduzidas as relações entre colegas, promovendo a solidariedade, o respeito e um ambiente de trabalho harmonioso. Trata da postura do profissional dentro da firma, incita-o/a a tornar-se um/a facilitador/a nas relações interpessoais, bem como no fluxo das comunicações, e incentivo à participação ativa dos profissionais nas entidades de classes, direitos da categoria, e respeito às resoluções. Por fim, aponta que é dever de todo profissional cumprir e implementar o código de ética.

Nesse sentido, pode-se notar que a moral essencialista está presente nos princípios gerais, orientando o profissional a seguir normas e valores universais, como integridade e respeito às regras. Como também a ética da responsabilidade, ressaltando o dever do profissional de secretariado de contribuir para o bem social e da organização, transcendendo seus interesses individuais. Essas morais, portanto, percorrem o Código de Ética da profissão, garantindo que o profissional atue com responsabilidade, respeito e comprometimento, tanto no âmbito profissional como no ambiente social.

2.3.1 A IA, a Assessoria Secretarial e desafios éticos

No contexto da ética da responsabilidade, pondera-se a influência e presença da IA na vida humana, em especial no desafio de sua regulamentação, demandando do institucional a estabelecer diretrizes e recomendações aos seus potenciais danos. A Comissão Europeia apresenta duas

conceituações de IA: “a) abordagens de aprendizado supervisionado, não supervisionado e por reforço, usando uma ampla variedade de métodos como aprendizado profundo (deep learning) e b) abordagens estatísticas, estimação Bayesiana, métodos de busca e otimização” (Kaufman, 2024, p.4). Essa comissão propôs categorizar os sistemas conforme níveis de riscos (proibido, alto risco, médio risco, baixo risco), conseguiram delimitar, por exemplo, a categoria de sistemas que devem ser banidos.

Alguns sistemas na lista de banimento são a vigilância biométrica em tempo real, algoritmos de pontuação social baseados em características pessoais e comportamentais, sistemas manipuladores que exploram vulnerabilidades causando danos físicos ou psicológicos, entre outros (Kaufman, 2024). Na categoria de alto risco abrange sistemas que vemos com mais facilidade no dia a dia, como a IA em educação, na formação profissional, na aplicação de lei, auxílio em processos judiciais e uma ferramenta bastante utilizada atualmente que é a gestão de sistemas de recrutamento e avaliação de colaboradores (gestão de desempenhos, percepção a promoções e/ou demissões).

Outra referência de regulamentação é a aprovação da Organização das Nações Unidas - ONU da resolução sobre a governança da inteligência artificial, em 2024, com a justificativa de buscar meios e assegurar um mundo com um futuro tecnológico mais seguro e justo. Esse texto contou com a aprovação de todos os seus 193 membros. “A representante permanente dos Estados Unidos na ONU, Linda Thomas-Greenfield, afirmou que a decisão representa a escolha de governar a inteligência artificial ao invés de deixá-la nos governar” (ONU, 2024, p.2). No entanto, já não estaria essa tecnologia nos governando e ditando regras e formas de reestruturações em todos os setores? Principalmente diante da dificuldade de regulamentação em todo o mundo. No Brasil, tem-se o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei 13.709/2018). Tais leis possuem o alcance de regular a internet e a proteção de dados sensíveis dos indivíduos. Mas, ainda não se tem uma regulamentação específica da IA, principalmente no que toca os aspectos técnicos, éticos e legais. Uma das dificuldades é a insuficiência de consenso sobre a definição de IA, o que torna essa regulamentação mais distante. “A definição de IA não deve, portanto, focar na tecnologia em si, mas em como ela é usada e em quais contextos” (Kaufman, 2024, p.6). Portanto, definir a IA não é somente um ponto técnico, mas sim quando os sistemas/assistentes conseguem representar ou suceder à consciência - lugar de fala ou decisão de um ser humano.

A IA, ao otimizar as atividades antes desempenhadas por humanos, se torna um modelo de excelência não somente no âmbito profissional e empresarial. Tal desempenho também traz questionamentos sobre a disposição humana na realização de suas ações submetidas ao comando de um sistema de IA. Jonas busca “considerar a emergência de uma ética que garanta a existência humana e de todas as formas de vida existentes na biosfera” (Battestin; Ghiggi, 2010, p. 4). Logo, o que está em jogo é a necessidade de melhor compreensão e orientação da ação humana em cenários no qual tanto a moral essencialista quanto a individualista ditam as regras de conduta.

A ética da responsabilidade traz a discussão sobre IA, em especial no secretariado, dentro do âmbito coletivo e individual. “Nesse sentido, é possível compreender o tamanho da preocupação no horizonte de uma sociedade que se encontra imersa pela técnica através de seus grandes inventos tecnológicos, pois tudo é criado e desenvolvido para ter uma finalidade” (Battestin; Ghiggi, 2010, p.10). A ética da responsabilidade, no secretariado, quando aplicada a IA, poderia ser considerada tanto como aprimoramento quanto desafio no ambiente de trabalho. Aprimoramento da eficiência no sentido da autonomia dos profissionais, na sua interação e comunicação. Desafio na atuação como mediador/a para garantia de tarefas distribuídas a serviço da integridade da vida dentro e fora do meio corporativo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de abordagem qualitativa por se concentrar na compreensão e enfoque do objeto para profissionais de secretariado em uma organização. Tal abordagem contribui na compreensão da “totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos; enfatiza o subjetivo como meio de compreender e interpretar as experiências” (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 34). Ou seja, a pesquisa qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo mais aprofundado. A pesquisa será de natureza exploratória na qual proporciona "maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses" (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 10). Ela vai contar com entrevistas de profissionais no setor inserido e como suas experiências contribuem com o problema pesquisado. Por isso, é descritiva por "descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade" (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 10), justamente por se tratar do exame com a inteligência artificial, por assistentes virtuais, presentes no setor administrativo e nas funções que pertencem à assessoria secretarial da Empresa *Eu Médico Residente*, o qual é o campo de pesquisa descrito abaixo.

3.1 Campo de pesquisa

O campo de pesquisa desta investigação foi a empresa *Eu Médico Residente*, organização cujos fundadores/as são médicos. Tais fundadoras/es formaram uma equipe de gestão geral, de Produto e de Operações. Sua criação se deu no começo de 2019. Sua missão é ajudar médicos, através da educação, a exercerem a medicina de excelência que sempre sonharam. A visão da empresa (meta até 2027) é tornar-se a melhor plataforma de ensino médico da América Latina, contribuindo com milhares de médicos e estudantes a impulsionarem a qualidade da assistência à saúde no Brasil. Seus valores são: 1- Foco total no aluno; 2- Trabalho com propósito; 3- Meritocracia; 4- Aprendizado Contínuo e 5- Espírito de Equipe. O objetivo central é oferecer o ensino, de maneira correta, com entrega e adaptação às metodologias que foquem em questões que ajudem profissionais no ramo da medicina. A empresa, apesar de ter sua sede física em Recife–PE, se configura como uma organização automatizada e 100% online, com plataformas de estudo, áreas de aluno/professor, blogs e tipos de cursos preparatórios oferecidos para intensivos regionais e Exame Nacional de Residência Médica - ENARE. A empresa conta com vários setores, dentre eles iremos investigar o setor administrativo e o setor da Assessoria Executiva, com a estruturação digital e inteligente, a maioria de seus colaboradores atuam de forma remota.

Neste sentido, a pesquisa está focada em questões de como esses sistemas digitais se moldam e se adaptam às rotinas administrativas e operacionais de seus diferentes setores e como ocorre essa interação diariamente. Este estudo vai permitir abarcar uma realidade administrativa remota de um ambiente no qual oferece serviços e produtos de maneira diversificada, com soluções e ao público,

permeada de comandos inteligentes e auxiliada com assistências virtuais. A escolha de tal campo para pesquisa está justificada pela presença de profissionais de secretariado nessa estrutura administrativa com amplo uso de IA.

3.2 Método de Pesquisa

Com este campo de pesquisa, as escolhas metodológicas se direcionam para três métodos que se complementam. A pesquisa bibliográfica, com a qual possibilita compor a fundamentação teórica, pois “está inserida principalmente no meio acadêmico e tem a finalidade de aprimoramento e atualização do conhecimento, através de uma investigação científica de obras já publicadas” (Sousa; Oliveira; Alves, 2021, p.65). Desta maneira, se aprimora análises já construídas e estudadas sobre o assunto. Outro método é a pesquisa documental, na qual “é o tipo de pesquisa que tem o levantamento de documentos como base” (Fontelles et al., 2009. p.7). Por conseguinte, será necessário a verificação de documentos públicos oferecidos pela instituição, código de ética e a responsabilidade de colaboradores. O terceiro método é o estudo de caso, amplamente usado nas ciências sociais, ele “visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos” (Fonseca, 2002, p.33 *apud* Gerhardt; Silveira, 2009, p.14). Não se pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas sim revelá-lo e buscar compreender os fenômenos a partir do ponto de vista dos participantes.

O procedimento se concentrou na entrevista semiestruturada que se “organiza em torno de um conjunto de questões abertas pré-determinadas, com outras questões emergindo a partir do diálogo entre entrevistador e entrevistado” (Bloom; Crabtree, 2006, p. 315 *apud*. Guazi, 2021, p.2). As perguntas das entrevistas foram construídas e organizadas a partir dos objetivos específicos (Anexo 1) A entrevista foi realizada nos meses de julho e agosto, do corrente ano, de forma virtual via WhatsApp com dois profissionais: um do setor administrativo e outro da Assessoria Executiva. Os entrevistados serão definidos como Entrevistada A (Assessoria Executiva- TCL) e Entrevistado B (Direção Executiva - Carta de Anuência). Com isso, pretendemos uma conexão entre as experiências presentes neste ambiente e a possibilidade de interligar esses relatos com o objetivo geral da pesquisa, e assim contribuir para o campo de pesquisa do Secretariado.

3.3 Coleta de dados e técnica de análise

Com a coleta de dados através dos procedimentos descritos acima, a análise de conteúdo, ao ser “uma técnica de pesquisa que visa uma descrição do conteúdo manifesto de comunicação de maneira objetiva, sistemática e quantitativa” (Campos, 2004, p. 612), possibilita a análise das entrevistas realizadas, que ao serem transcritas, se tornam documento de descrição de percepção,

capaz de criar conexão com as/os teóricos/as presentes na pesquisa bibliográfica. É um método da análise da pesquisa no qual "de um lado a fronteira da linguística tradicional e do outro o território da interpretação do sentido das palavras (hermenêutica)" (Campos, 2004, p. 612). Para tal, o que aparece é o fenômeno de diferentes percepções de mundo e situações observadas no contexto histórico e social de sua reprodução.

Ela apresenta as seguintes etapas: a - fase de pré-exploração do material do corpo da entrevista "com o intuito de apreender e organizar de forma não estruturada aspectos importantes para as próximas fases de análise" (Campos, 2004, p. 613). As entrevistas transcritas são tomadas como documentos que revelam o fenômeno conectado com o objeto de pesquisa (Anexo 2, 3 e 4) B - a segunda fase é a seleção das unidades de análises ou significados, pois trata de recortes no documento que melhor responde às questões colocadas no início da pesquisa. Essa etapa conduz à conexão entre as falas de entrevistados e os pontos centrais colocados pelo objeto investigado, Por isso tais unidades as unidades de análises "incluem palavras, sentenças, frases, parágrafos ou um texto completo de entrevistas, diários ou livros" (Campos, 2004, p. 613) que contribuem para o resultado da pesquisa. Aqui se entra numa análise aberta, com produção de palavras-chave, geradoras de unidades temáticas, que são "conjunção de interdependência entre os objetivos do estudo, as teorias explicativas adotadas pelo pesquisador" (Campos, 2004, p. 613) que conectam as respostas das pessoas entrevistadas, revelando conceitos, ideias chaves emergentes das entrevistas e questões propostas nesta pesquisa (Anexo 5, 6, 7)

A fase C é o processo de categorização e subcategorização que pode ser definido como "uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero" (Campos, 2004, p. 613). É entendido como um grau de intimidade e proximidade entre os significados e elaborações teóricas presentes na pesquisa bibliográfica e documental. As categorias podem ser apriorísticas, com a qual "o pesquisador de antemão já possui, segundo, experiência prévia ou interesses, categorias pré-definidas" (Campos, 2004, p. 614). Há elementos de conversações que podem encaminhar os resultados imersos em aspectos profissional/social/acadêmicos vivenciados. Ou/e, categorização não apriorísticas (Campos, 2004) que seria a emergente do contexto das respostas dos sujeitos da pesquisa, interações e troca do pesquisador e a investigação do material, não perdendo de vista os objetivos da pesquisa nesta análise. Percebe-se que, esse estudo se concentrou tanto na categoria apriorística, visto que pretende investigar as discussões e teorias como processo relevante e próximo ao estudo, quanto na não apriorística, pois houve a interpretação de unidade de significado a partir do contexto de ter-se vivenciado as respostas das indagações do estudo em um ambiente. (Anexo 5,6,7).

4 A APLICAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ASSESSORIA SECRETARIAL E SUAS IMPLICAÇÕES ÉTICAS A PARTIR DA ÉTICA DA RESPONSABILIDADE

Este capítulo conduz os resultados das entrevistas, enquanto um documento investigado pela análise de conteúdo, buscando identificação de padrões presentes nas falas, de modo a dialogar com o objeto da pesquisa: a IA na Assessoria Secretarial e questões para ética da responsabilidade, com foco no uso de assistentes virtuais. A análise de conteúdo permite uma interconexão com a pesquisa bibliográfica e de documentos, pelo auxílio na compreensão e contextualização das percepções trazidas por entrevistado/a. Tal análise está organizada a partir de três categorias: a - aplicação práticas, b - impactos das aplicações e, c - implicações para Ética da Responsabilidade. Elas se tornam os tópicos nos quais serão tratadas as subcategorias, as unidades temáticas e as unidades de significados. O que se pretende é a interligação da IA com a Assessoria Secretarial investida na empresa *Eu Médico Residente*. O desenvolvimento de argumentos acontece através da construção de sentidos provenientes das percepções tanto da Entrevistada A (Assessoria Executiva) e Entrevistado B (Direção Executiva) para examinar os objetivos deste estudo.

4.1 Aplicações práticas da IA na Assessoria Secretarial

4.1.1 Aplicação nas Atividades diárias

A partir da categoria 'aplicações práticas' se identificou duas subcategorias: 'atividades diárias' e 'melhoria da eficiência e tomada de decisões'. Esta primeira subcategoria apresenta como entrevistada/o percebe os principais benefícios e utilização atribuídos aos assistentes virtuais. "Na assessoria executiva a gente usa várias ferramentas, como para fazer análise de dados e produzir relatórios e eles ajudam muito na hora de organizar as prioridades" (Entrevistada A, 2024), considerando as tarefas relatadas como sendo atividades práticas da/o secretária/o. Ela afirma que a "categorização desses documentos no Google Drive, isso facilita o acesso, tanto para mim, enquanto assessora, quanto para toda a equipe, pois, tudo está bem organizado e fácil de achar quando necessário" (Entrevistada A, 2024). A entrevistada retrata também que tarefas como a produção de atas, apresentações e análise documental passaram a se tornar automatizadas. "O principal mesmo é na análise de gestão de projetos e metas, as ferramentas permitem a gente acompanhar de perto dados importantes, otimizar recursos diários e garantir sempre o caminho certo" (Entrevistado B, 2024). Nesta fala também notamos o emprego de uma otimização eficaz das atividades e análises rotineiras, enquanto unidades temáticas.

Nessa direção, Cielo et al.. (2021) indica que a estrutura digitalizada e o "dinamismo" entre máquina e indivíduos tende a obter vantagens no que se refere às partes produtivas do trabalho. Esse dinamismo se interliga quando o/a entrevistado/a apresentam a melhoria nos processos de tarefas

diárias e otimização de recursos na rotina administrativa. Esses benefícios da aplicação prática da IA no trabalho secretarial, por exemplo, busca adaptar a organização, análise e gestão dos dados, como também apresentações, organização de documentos, produções e comunicações ao trabalho cotidiano.

Nesta parte ambos apresentam um ponto crucial no qual a empresa destaca a ampliação desses assistentes e oferta dessas ferramentas pós-Covid-19, mas especificamente, no ano de 2020, “passamos a utilizar ferramentas em 2020, na COVID-19” (Entrevistada A, 2024). A Covid-19, enquanto unidade temática, foi um evento de pandemia mundial que implicou em isolamento social. Por um lado, houve uma terrível situação de crise na saúde planetária. Por outro lado, se impulsionou a comunicação à distância com criação explosiva de aplicativos que proporcionaram tal situação. “Nós, enquanto empresa home-office, optamos por utilizar diferentes ferramentas de inteligência artificial em todos os setores, desde 2020” (Entrevistado B, 2024). Este ano indica o ápice da pandemia, o que acarretou transformações e desenvolvimentos virtuais de forma abrangente em todo o mundo. “A maior barreira foi como viabilizar esta nova infraestrutura de TI em pouco tempo para uma grande quantidade de usuários remotos” (Okano et al. 2020, p.4). Logo, o remoto passou a ser uma realidade presente na vida de diversas pessoas em todo o planeta. Tal situação vai acarretar implicações na produção originária de ferramentas e assistentes virtuais.

4.1.2 Aplicação na melhoria da eficiência e tomada de decisões

A segunda subcategoria foi ‘melhoria da eficiência e tomada de decisões’. Com ela se aponta como entrevistada/o percebe os principais benefícios, utilização e desvantagens atribuídas aos assistentes virtuais na assessoria secretarial. Se destaca melhorias para tomada de decisões considerando que “acaba que a gente consegue tomar decisões de forma mais assertiva e com uma grande rapidez comparado a antes dessas ferramentas, justamente por estar sempre com informações atualizadas e precisas” (Entrevistado B, 2024). Neste sentido, a Entrevistada A complementa que “tem trazido alguns benefícios significativos para a gente, tanto na melhoria da eficiência no processamento das informações e comunicações internas nos setores, quanto na melhora da interação com os nossos clientes” (2024). Esse é um aspecto frisado na fala das duas pessoas entrevistadas, no sentido de que com a IA traz rapidez e assertividade.

A entrevistada A explicita as principais ferramentas de gestão de projetos, ou seja, Nelon e Trello. Essas duas ferramentas possibilitam acompanhamento de tarefas, prazos e integração entre time de maneira mais dinâmica e compreensível, oferecendo produtividade entre todas as partes em um ambiente digital interligado (Trello, 2023). Como aborda o Entrevistado B, que houve a otimização de "grande parte dos nossos processos, tanto de comunicação interna quanto externa. Agora, a gente tem uma interação muito mais diversificada com nossos clientes" (2024). A

Entrevistada A reforça essa percepção quando afirma que “tem trazido alguns benefícios significativos para gente, tanto na melhoria da eficiência em processamento das informações e comunicações internas nos setores, quanto na melhora da interação com os nossos clientes” (2024). Essa aplicação da IA, por meio dos assistentes, traz uma sensação de dinamismo, produtividade e interação.

As pessoas entrevistadas percebem uma melhoria não somente nas análises e tomadas de decisões como também na comunicação empresarial possibilitada pela chegada dessas ferramentas. Ao mesmo tempo, nos dirigem que a principal desvantagem, uma unidade temática, é a preocupação desenfreada com softwares de proteção de dados e o risco de vieses discriminatórios, pois o “problema da transparência e privacidade de dados que a gente decidiu implementar softwares com medidas de proteção” (Entrevistado B, 2024). A segurança do software pode ser definida como uma proteção às informações e dados em um sistema computacional, para garantir que não sejam acessados ou modificados por pessoas não autorizadas (Pedro, 2023). Em consonância se afirma que “a gente realmente não tem total controle sobre como e para onde os dados que colocamos em algumas ferramentas acabam indo depois, isso é um ponto que sempre deixa a gente em alerta” (Entrevistada A, 2024). Essa fala remete exatamente ao questionamento que Garcia (2020) expressa diante do problema da transparência e vieses discriminatórios que apontam um significativo desafio na regulamentação da IA.

4.2 Impactos da Aplicação da IA na Assessoria Secretarial

4.2.1 Otimização de tempo na análise de documentações e relatórios

Neste ponto, ao tratar dos impactos no ambiente de trabalho da empresa *Eu Médico Residente* sustenta-se falas referentes a alterações, influências e qualidade das tarefas que articulam unidades temáticas como a automação de processos e otimização do tempo, de maneira eficaz. A Entrevistada A afirma que “agora, com as ferramentas em uso, a gente consegue analisar grandes volumes de dados e gerar relatório quase que instantaneamente” (2024). Aqui se aborda a geração automática de relatórios com o uso de Power BI e análise de documentação/processos de forma mais diversificada. “Essas ferramentas nos proporcionaram uma amplitude incrível e um desenvolvimento muito melhor dos dados, por exemplo, a análise de planilhas e relatórios se transformou em uma tarefa muito mais precisa e interativa diariamente e com a chegada do Power Bi, do Microsoft Copilot e de outras ferramentas na nossa rotina” (Entrevistado B, 2024). Esses assistentes se tornam unidades temáticas no sentido de alteração da rotina diária, que antes era realizada de modo manual.

O ponto central se torna na otimização ao tempo, enquanto unidade temática, pois “a preparação de relatórios levava em torno de cinco horas por semanas, e isso sempre gerava meio que um atraso na tomada de decisões” (Entrevistada A, 2024). O Entrevistado B também salienta que “análise de documentações e relatórios de gestão e custos agora é a tarefa mais organizada que fazemos, com a IA, conseguimos otimizar muito o espaço tanto de maneira sustentável como, por exemplo, a questão do papel físico, que não existe mais espaço para ele, como também a métrica de maior qualidade” (2024). Aqui tem-se uma consequência de uma postura sustentável atribuída aos assistentes de gestão de documentos.

Outro ponto é um maior controle administrativo e grande aumento da produtividade, que se apresenta como unidade temática. Como já observado neste estudo, na otimização e na eficiência das atividades, que relaciona máquina (IA) e humano no trabalho do/da assessor/a secretarial, Camargo et al. (2015) afirma que o/a secretaria/o possui uma atuação vital para as empresas. Como há diversas demandas em curto tempo, juntamente com a necessidade de uma gestão com uma maior fluidez das interações, decisões e visões das operações distintas, os assistentes se tornam um influência constante e deixam a sensação de qualidade nas tarefas. Cielo et al. (2021) vão complementar argumentando que o perfil ampliado do secretariado, na era digital, implica em envolvimento maior na gestão de dados e no uso de sistemas de informações. Com isso, o/a profissional nem possui uma percepção completa da adaptação que vivencia diante das mudanças tecnológicas. Os assistentes vão se tornando essenciais, por permitir que ela/o utilize os mesmos para fins de facilitação do gerenciamento, em diversas áreas, da organização.

Essas capacidades dinâmicas nas quais as empresas se adaptaram, e junto com elas, o/a assessor/a secretarial, reconfigura e recria recursos e capacidades de limitações. Em resposta ao ambiente e aos processos organizacionais, os assistentes desempenham vantagem competitiva. Isso explicita alguns motivos das alterações nas rotinas do/da assessor/a secretarial. Os aprendizados, adoções, estratégias, comunicações e empenho, além das cobranças de desempenho, estão moldados no discurso do "desenvolvimento de capacidades" (Okano et al., 2020) das empresas. Neste sentido, o impacto nas práticas secretarias é visível quando se afirma que “agora, com essa geração automática, esse tempo caiu para apenas uma hora por semana, isso trouxe uma agilidade incrível, além de qualidade, tempo e maior precisão para executar as demais atividades” (Entrevistada A, 2024). A aplicação de IA transformou esses processos de análises e relatórios para um processo otimizado, aperfeiçoando uma tomada de decisão evidente, visões mais esclarecidas e personificação das resoluções a serem desenvolvidas, permitindo ainda, uma gestão de tempo mais eficiente. Mas, e a saúde do trabalhador/a e do planeta, como um todo, para dar conta de tais exigências?

4.3 Implicações da Aplicação da IA na Assessoria Secretarial para a Ética da Responsabilidade

4.3.1 Privacidade e segurança de dados sensíveis

Nesta subcategoria apresentam-se preocupações no exercício da assessoria secretarial, alinhadas com Ética da Responsabilidade, no sentido de atenção nas medidas e práticas utilizadas na empresa pesquisada. A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei 13.709/2018) se torna uma significativa unidade temática, quando menciona que “nos atentamos a essas preocupações, por isso, a gente sempre busca seguir as regras da empresa e a LGPD” (Entrevistada A, 2024). A lei do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), não é mencionada, mas se torna um componente fundamental para elaboração da LGPD, pois estabelece princípios, garantias e direitos para o uso da Internet no Brasil. A LGPD é mais divulgada, talvez por influência da moral individualista, já que orienta a respeito de qualquer atividade com uso de dados sensíveis e pessoais, nas operações relacionadas às atividades que envolvam a internet.

As falas, tanto da Entrevistada A que afirma que “além disso, fazemos auditorias dos dados produzidos pela IA para evitar qualquer viés discriminatório” (2024) quanto ao Entrevistado B “estamos sempre realizando auditorias internas, em função de analisar como esses dados estão sendo alocados e tratados internamente, especialmente os que são gerados e encaminhados pela IA” (2024), com isso aparece outra unidade temática referente ao controle e proteção de dados. Eles abordaram tal preocupação ao utilizarem os protocolos e criptografia de dados como menciona nosso Entrevistado B: “a gente utiliza protocolos bem rígidos na proteção dos dados, como a criptografia já mencionada, em toda nossa plataforma e para todos os colaboradores, também fazemos um controle de acesso cuidadoso, tanto para os alunos quanto para os empregadores” (2024). Nessa direção, “algoritmos criptográficos basicamente objetivam "esconder" informações sigilosas de qualquer pessoa desautorizada a lê-las, isto é, de qualquer pessoa que não conheça a chamada chave secreta da criptografia” (Terada, 2011, p.18). Ou seja, essas auditorias internas e softwares de criptografia amparam tanto os dados dos clientes, quanto ao acesso dos colaboradores a tais documentos, com códigos ou senhas de acesso para cada função específica.

O estudo de Doneda et al. (2018) aborda a ética dos dados como uma nova área que se dedica a questões morais associadas ao uso de dados, algoritmos, etc. O foco dessa produção está na transparência, confiança e responsabilidade nos processos de coleta e gestão de dados. Essa ética trata da análise das implicações de grandes volumes de informações, destacando problemas como criação de perfis, privacidade, discriminação entre outros. Já a “ética dos algoritmos” se direciona para as responsabilidades morais dos desenvolvedores com avaliação dos resultados indesejados e auditoria de tecnologias como IA e bots (Doneda et al., 2018). A ética dos algoritmos, neste exemplo das auditorias internas aplicadas na empresa, com foco na proteção de dados, formula soluções

moralmente concentradas nas pessoas e na responsabilidade da qual a empresa quer repassar para seus clientes.

Neste sentido, pode-se fazer menção a Heurística do medo de Jonas (Battestin; Ghiggi, 2010) como já foi debatido, no sentido da segurança como um valor, diante da unidade temática da violação da privacidade. Esse controle de informações, em direção do cuidado/limites, é algo bastante comentado pelo/a entrevistador/a. O cuidado e suas formas de lidar com essas preocupações morais diárias na administração da referida empresa. Ao proteger a integridade e a confidencialidade da informação está se preservando o bem e prevenindo qualquer risco antes de acontecer. Nesse caso, evita-se a manipulação imprudente da tecnologia dos dados. Esses softwares de proteção de dados mencionados refletem a ideia de Jonas de que o ser humano deverá se responsabilizar pela preservação de seu entorno, incluindo o ambiente digital. Esse reflexo demonstra um exercício primário da ética da responsabilidade, adotado enquanto uma postura ativa na prevenção dessas ameaças.

Uma outra unidade temática acentuada nas falas das pessoas entrevistadas é o viés discriminatório que os dados podem carregar, como, por exemplo, viés racial/gênero, de forma a favorecer serviços/informações/comandos para cores de pele ou traços de gênero considerados normais e superiores. Garcia (2020) apresenta um estudo com o qual foi observado um viés racial em sistemas inteligentes na área de saúde. A justificativa do estudo foi que os sistemas estavam privilegiando pessoas esbranquiçadas para receberem um tratamento preventivo. Essa questão se encontra na fala da Entrevistada A quando afirma que “a gente não utiliza nem expõe dados sensíveis dos colaboradores, clientes ou informações estratégicas, a empresa trabalha fielmente a responsabilidade digital na qual ela está inserida, além disso, fazemos auditorias dos dados produzidos pela IA para evitar qualquer viés discriminatório” (2024). As auditorias, conforme a Entrevistada A (2024) nos menciona, pretende evitar esses vieses discriminatórios relacionados a etnia, gênero, sexualidade, condição social entre outros, em especial, na análise de candidatos/as para determinada a ocupação de vaga.

As implicações éticas da IA e a importância do exame de dados de maneira ética e responsável, questões de privacidade, segurança de dados e transparência são as questões mais emergentes, principalmente em empresas de formato remota, como a *Eu Médico Residente*. Através dessa análise, percebeu o quanto o trabalho da assessoria secretarial ganha diferentes competências, principalmente na análise de dados em grande escala. A forma de realização de processos técnicos, como produção de atas, apresentações e relatórios se tornaram tarefas automatizadas, cabendo ao profissional gerenciar seu uso e se habituar, da melhor forma, com as demandas estabelecidas.

Dessa forma, a reestruturação no modelo de trabalho da assessoria secretarial se dá como algo normativo, sem grandes questionamentos. Pois, as organizações além de requisitar um desenvolvimento contínuo de suas tarefas profissionais, também aguarda uma capacidade analítica

de dados, constante atualização e manuseio de instrumentos (assistentes virtuais) utilizados na rotina diária e em planejamentos. “A estes profissionais é entregue ou dado o acesso a informações confidenciais, como segredos de negócio, dados de clientes, estratégias empresariais não divulgadas, informações financeiras, dados de pesquisas, entre outros” (Piteira, Aparicio, Costa, 2019, p. 4). O acento no sigilo é algo significativo diante da necessidade de segurança de dados aos seus clientes e concorrentes. “Em reuniões estratégicas, por exemplo, onde a gente discute dados sensíveis da empresa, nessas reuniões em específico não dá para utilizar essa ferramenta, pois, o risco de vazamento de informações para concorrência existe e é bastante alto” (Entrevistado B, 2024). Do ponto de vista da empresa é preciso a dedicação diária aos monitoramentos tanto dos softwares de privacidade quanto a outros fatores que podem aparentar problemas, por exemplo, quando se cita a IA na execução de atas, na qual simultaneamente grava e armazena a reunião em seu sistema (Entrevistado B, 2024).

Como Kaufman (2024) nos demonstrou, a máquina possui uma carência de habilidades interpessoais, reflexões e motivações. Isso fortalece o fato que na tomada de decisões e planejamentos, não se deve ser considerado apenas a análise técnica analítica da IA, mas sim as transcendências/mensurações por parte de um profissional por trás desses dados. Isso reflete no exercício da criatividade e dinamismo da assessoria secretarial, em especial, na assessoria aberta. Neste sentido, Doneda et al. (2018) argumenta o quanto a inteligência artificial não apenas influencia um comportamento individual e social, como também tem o poder de transformar demasiadamente os indivíduos com seus valores específicos, por vezes, acentuados nos comportamentos individuais. Borges (2023) atribui os atrasos nos resultados da IA, principalmente na falta de agilidade na implementação de um código de ética aos diferentes setores digitais, pois, é importante considerar fatores como a falta de capacitação, recursos, oportunidades aos profissionais, resistência cultural, ética e desigualdade social que vão desempenhar um papel significativo em todos os processos nesse cenário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou analisar as aplicabilidades da IA no Secretariado, mais especificamente na área da assessoria secretarial, com as mudanças nas práticas e habilidades profissionais em seu ambiente de trabalho junto às novas tecnologias. Sua atenção esteve voltada para as questões relacionadas à ética da responsabilidade. Destaca-se, nesta pesquisa, não somente uma base teórica/bibliográfica como também a abordagem qualitativa, com produção de documento a partir da transcrição das entrevistas. Com isso, foi possível elencar algumas implicações éticas derivadas de seus usos, tal como problemas de privacidade de dados, transparência e suas particularidades, principalmente aos desafios na regulamentação pela abrangência da IA.

A ética da responsabilidade exige que se leve em consideração não apenas os benefícios e avanços proporcionados pela IA e outras inovações, mas também o impacto de tais avanços na vida planetária e humana. No contexto do secretariado, essa reflexão é essencial para garantir que as ferramentas digitais promovam inclusão, e que os processos otimizados pela IA não comprometam a autonomia, dignidade e integridade dos profissionais, nem gerem novas formas de exclusão social e exploração do trabalho. Portanto, a aplicação da ética da responsabilidade na adoção de tecnologias no ambiente de trabalho deve buscar diálogos entre eficiência e justiça social, assegurando que os avanços tecnológicos tragam, de fato, benefícios e humanização.

Diante disso, consegue-se ter uma visão sobre as principais ferramentas (Microsoft Power BI, Nilton, Trello) na qual a empresa investigada utiliza para otimização do trabalho da assessoria secretarial. Com a gerência e organização de processos de gestão de projetos e acompanhamentos de tarefas em tempo real Nesse sentido, a IA permite a execução de relatórios e categorização de documentos no qual foi relatado maior ponto de melhoria de otimização pelo/a entrevistador/a. Embora a IA traga inegáveis avanços em otimização de processos e eficiência nas organizações, sua implementação deve ser orientada por valores relacionados à responsabilidade, que assegurem uma proteção na autonomia de trabalhadores/as e clientes. É fundamental o incentivo da inclusão e do respeito das pessoas envolvidas nos processos tecnológicos, dentro e fora das empresas. Por fim, a ética da responsabilidade se torna crucial para garantir o equilíbrio entre inovação e um futuro sustentável desejável. Nesse sentido, a ética da responsabilidade nos permite reflexões sobre as demandas de tempo e de operação que podem afetar a autonomia e a saúde dos/as profissionais. Dessa forma, abre-se um leque de possíveis caminhos para continuidade de tal pesquisa. Cada unidade temática se torna fonte de objeto de estudo para aprofundamento. O desafio que este estudo aponta para a assessoria secretarial é a eficiência proporcionada pela IA com a necessidade de manutenção do compromisso ético com o futuro no qual os seres vivos e não-vivos possam coexistir numa cultura de inclusão e respeito dentro e fora dos interesses e ambientes corporativos.

REFERÊNCIAS

- ADELINO, J.; SILVA, L. **Estágio supervisionado obrigatório: as atividades desenvolvidas pelos discentes do curso de Secretariado Executivo Bilingue da UFPB**. Revista Expectativa, Toledo/PR, v.20, n.3, 2021. Disponível em: https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFdnxA9BZn.w4Mfxwf7At.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEednRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1729586368/RO=10/RU=https%3a%2f%2fe-revista.unioeste.br%2findex.php%2fexpectativa%2farticle%2fdownload%2f22575%2f17629/RK=2/RS=JfhGWx9moRs2ZY1Ac94QLHU.aY-. Acesso em: 19 set. 2024.
- BATTESTIN, Cláudia; GHIGGI, Gomercindo. **O Princípio Responsabilidade de Hans Jonas: Um princípio ético para os novos tempos**. Thaumazein, ed.6, v.3, 2010. Disponível em: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=9l_qi0gAAAAJ&citation_for_view=9l_qi0gAAAAJ:bEWYMUwI8FkC. Acesso em: 20 set. 2024.
- BIRHANE, Abeba. **Injustiça algorítmica: Uma abordagem ética relacional**. Patterns, ed.2, v.2, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666389921000155#cebib0010>. Acesso em: 16 jun. 2024.
- BORGES, Aline. **Uso estratégico da Inteligência Artificial nas organizações**. 2023. 218 f. Tese (Doutorado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-12092023-074354/pt-br.php>. Acesso em: 14 set. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial, República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 17 out. 2024
- BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial, República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 17 out. 2024
- CAMARGO, Mabilia; NASCIMENTO, Lucimeri; BUHRER, Viviane; MARTINELLI, Giuliana; BAHLS, Taciana. **A evolução da área Secretarial às ciências da Assessoria**. Revista Expectativa, v.14, n.14, 2015. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355>. Acesso em 25 set. 2024.
- CAMINO, Cleonice; CAMINO, Leoncio; PEREIRA, Cicero; PAZ, Marcia. **Moral, direitos humanos e participação social**. Scielo Brasil, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/Rr3fJCTdyJDYdFhbNNMWP9p/?lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2024.
- CAMPOS, Claudinei. **MÉTODO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO: Ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde**. Revista Bras Enferm, Brasília, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/wBbjs9fZBDrM3c3x4bDd3rc/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 01 jul. 2024.

CHAUI, Marilena. **Ética e Violência no Brasil**. Revista Bioethicos, Centro Universitário de São Camilo, 2011. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/89/A3.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2024.

CIELO, Ivanete; DOURADO, Luciana; SCHMIDT, Carla; CANEVESI, Fernanda. **Impactos da Indústria 4.0 na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo**. Revista SCRIBES, Viçosa, v.2, n.1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/SCRIBES/article/view/12027>. Acesso em: 20 jul. 2024.

DONEDA, Danilo; MENDES, Laura; SOUZA, Carlos; ANDRADE, Norberto. **Considerações iniciais sobre inteligência artificial, ética e autonomia pessoal**. Pensar, Fortaleza, v.23, n.4, 2018. Disponível em: https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrirbesAw9nBnskMAcf7At.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1729066028/RO=10/RU=https%3a%2f%2fperiodicos.unifor.br%2frpen%2farticle%2fdownload%2f8257%2fpdf/RK=2/RS=9Jr24K5T8Xu0kuQWkY6IGjgeoQ0-. Acesso em: 10 out. 2024

DUARTE, Isabel; HAHN, Noli. **RESPONSABILIDADE ÉTICA, TECNOCIÊNCIA E DIREITO NO IMPERATIVO DE HANS JONAS: Uma reflexão multicultural necessária**. Direitos Culturais, Santo Ângelo, v.4, n.7, 2009. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/322640066.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2024.

EU MÉDICO RESIDENTE. **Blog eu Médico Residente: Conteúdos para Residência Médica**. 2024. Disponível em: <https://www.eumedicoresidente.com.br/post>. Acesso em: 14 jun. 2024.

FANTINATO, Marcelo. **Métodos de Pesquisa**. São Paulo, 2015. Disponível em: <https://atualiza.aciaraxa.com.br/ADMArquivo/arquivos/arquivo/M%C3%A9todos-de-Pesquisa.pdf>. Acesso em: 11 out. 2024.

FENASSECC. **Código de ética do Profissional de Secretariado**. Diário Oficial da União, 1989. Disponível em: https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html. Acesso em: 10 out. 2024.

FONTELLES, Mauro; SIMÕES, Marilda; FARIAS, Samantha; FONTELLES, Renata. **Metodologia da Pesquisa Científica: Diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa**. Pará, 2009. Disponível em: Acesso em: 31 ago. 2024.

FONSECA, J. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GARCIA, Ana. **Ética e Inteligência Artificial**. Computação Brasil, Rio de Janeiro, p.14-22, 2020. Disponível em: <https://journals-sol.sbc.org.br/index.php/comp-br/article/view/1791>. Acesso em: 14 set. 2024.

GERHARDT, Tatiana; SILVEIRA, Denise. **Métodos de Pesquisa**. UFRGS EDITORA, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1 ed., 2009. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 30 set. 2024.

GONÇALVES, Thiago. **A ética da responsabilidade como saber prático**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/bitstream/handle/24379/1/Thiago%20Schiavon%20Gon%2c3%a7alves.pdf>. Acesso em: 30 set. 2024.

GIL, Antonio. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. Editora Atlas S.A, São Paulo, ed.4, 2002.

GUAZI, Taisa. **Diretrizes para o uso de entrevistas semiestruturadas em investigações científicas**. Revista Educação, Pesquisa e Inclusão, v.2, 2021. Disponível em: <https://revista.ufr.br/rep/article/view/e202114/pdf>. Acesso em: 30 set. 2024.

KAUFMAN, Dora. **Desafio na regulamentação da inteligência artificial: conceituar o que é ou não é IA?** Epoca Negócios, 2022. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/colunas/iagora/coluna/2022/11/desafio-na-regulamentacao-da-inteligencia-artificial-conceituar-o-que-e-ou-nao-e-ia.ghtml> Acesso em: 10 out. 2024.

KAUFMAN, Dora. **Raciocínio: habilidade vital aproximar a IA da cognição humana**. Epoca Negócios, 2024. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/colunas/iagora/coluna/2024/02/raciocinio-habilidade-vital-para-aproximar-a-ia-da-cognicao-humana.ghtml>. Acesso em: 11 out. 2024.

MEC/CNE. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso De Graduação em Secretariado Executivo. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 14 jul. 2024.

MICROSOFT. **Construa o futuro do seu negócio com a IA**. Microsoft, 2024. Disponível em: <https://www.microsoft.com/pt-br/ai>. Acesso em: 10 out. 2024.

MITCHELL, Melanie. **Artificial Intelligence: A guide for thinking humans**. New York: Macmillan, 2019.

ONU. **ONU adota por consenso resolução para reger a Inteligência Artificial**. ONU News, 2024. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2024/03/1829446>. Acesso em: 11 out. 2024

OKANO, Marcelo; SANTOS, Henry; HONORATO, William; VIANA, Alex; URSINI, Edson. **Impactos da pandemia Covid-19 em empresas de grande porte: avaliação das mudanças na infraestrutura de tecnologia para o teletrabalho sob as óticas das teorias das capacidades dinâmicas e estrutura adaptativa**. Research, Society and Development, v.9, n.9, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/7852/6972>. Acesso em: 10 out. 2024.

PEDRO, Daniel. **Segurança de Software: ameaças e medidas de proteção**. 15º Jornada Científica e Tecnológica e 12º Simpósio de Pós-Graduação do IFSULDEMINAS, v.15, n.3, 2023. Disponível em: <https://josif.ifsuldeminas.edu.br/ojs/index.php/anais/article/download/1385/913>. Acesso em: 17 out. 2024.

PEIXOTO, Ladyjane. **A percepção de assessoria no IBGE UE/CE: Um estudo realizado com estagiários de Secretariado Executivo nessa unidade estadual**. 2018. 44 f. Monografia (graduação) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018. Disponível em: Repositório Institucional UFC: A percepção de assessoria no IBGE UE/CE: um estudo realizado com estagiários de Secretariado Executivo nessa unidade estadual.

PILEIRA, Martinha; APARICIO, Manuela; COSTA, Carlos. **A ética na Inteligência Artificial**. Lisboa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/>. Acesso em: 20 set. 2024

RAMOS, S; KOTZKO, A; GONÇALVES, E; JUNIOR, R. **Assessoria aberta com viés social: Um estudo de caso no centro de referência de Assistência Social**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.6, n.3, p.46-69, set/dez. 2015. Disponível em:

file:///C:/Users/gabri/Downloads/Assessoria_Aberta_com_Vies_Social_Um_Estudo_de_Cas.pdf.
Acesso em: 14 jul. 2023.

SOUSA, Angelica; OLIVEIRA, Guilherme; ALVES, Lais. **Pesquisa bibliográfica: Princípios e fundamentos**. Cadernos da Fucamp, Campinas, v.20, n.43, p.64-83, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336>. Acesso em: 31 jun. 2024.

SOUZA, Marilene. **Queixa escolar e o predomínio de uma visão de mundo. Psicologia escolar: em busca de novos rumos**. Tradução . São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000923078> Acesso em: 29 set. 2024.

SUNG, Mo; SILVA, Candido. **Conversando sobre ética e sociedade**. 18 ed., Rio de Janeiro, Editora Vozes, 2011. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/521208592/Conversando-sobre-etica-e-sociedade-Jung-Mo-Sung>. Acesso em: 03 ago. 2024

TERADA, Routo. **Segurança de Dados: Criptografia em rede de computador**. Editora Edgard Blucher Ltda., São Paulo, 2.ed., 2008. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Ile6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=criptografia&ots=wJj5SXdqQH&sig=VXeV6Bt34IokgsdYUeFOXjj4eKA&redir_esc=y#v=onepage&q=criptografia&f=false. Acesso em: 17 out. 2024.

TRELLO. **Noções básicas do Trello: Uma superferramenta de produtividade**. Atlassian Trello, 2024. Disponível em: <https://trello.com/pt-BR>. Acesso em: 17 out. 2024.

TOTVS. **Tenha um sistema de gestão ERP que cresce junto com a sua empresa**. TOTVS, 2024. Disponível em: [https://www.totvs.com/sistema-de-gestao/?utm_campaign\[0\]=s-institucional-totvs&utm_campaign\[1\]=s_institucional-totvs&utm_source\[0\]=bing&utm_source\[1\]=bing&utm_medium\[0\]=cpc&utm_medium\[1\]=cpc&utm_term\[0\]=totvs&utm_term\[1\]=totvs.com&utm_content=Totvs](https://www.totvs.com/sistema-de-gestao/?utm_campaign[0]=s-institucional-totvs&utm_campaign[1]=s_institucional-totvs&utm_source[0]=bing&utm_source[1]=bing&utm_medium[0]=cpc&utm_medium[1]=cpc&utm_term[0]=totvs&utm_term[1]=totvs.com&utm_content=Totvs). Acesso em: 17 out. 2024

WESTERMAN, George; BONNET, Didier; MCAFEE, Andrew. **Liderança Digital: Transformando Tecnologia em Transformação Empresarial**. Harvard Business Review Press, 2014. Disponível em: <https://hbsp.harvard.edu/product/17039-HBK-ENG>. Acesso em: 10 out. 2024

ZIRBEL, Ilze. **Pensando em uma ética aplicável ao campo da técnica: Hans Jonas e a Ética da Responsabilidade**. Revista SOCITEC, v.1, n.2, 2005. Disponível em: <http://www.socitec.pro.br/e-prints.htm>. Acesso em: 30 ago. 2024.

ANEXOS

Anexo 1 - Quadro 3 - Roteiro das entrevistas

<p style="text-align: center;">OBJETIVO ESPECÍFICO 1:</p> <p style="text-align: center;">Mapear as aplicações práticas da inteligência artificial na Assessoria Secretarial, destacando benefícios, oportunidades e desvantagens;</p>
<p>PERGUNTA 1: Quais ferramentas de inteligência artificial que você utiliza na sua rotina de assessoria secretarial? Como cada uma delas contribui para realização de suas atividades diárias?</p>
<p>PERGUNTA 2: Quais são os principais benefícios que você tem observado com o uso de inteligência artificial no seu trabalho? Você poderia citar exemplos específicos de situações em que essas ferramentas proporcionaram melhorias significativas?</p>
<p>PERGUNTA 3: Quais são as principais desvantagens e desafios que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial na assessoria secretarial? Como você lida com essas dificuldades no dia a dia?</p>
<p style="text-align: center;">OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</p> <p style="text-align: center;">Identificar os impactos da aplicação da inteligência artificial nas práticas da Assessoria Secretarial;</p>
<p>PERGUNTA 1: Como a introdução de ferramentas de inteligência artificial alterou a forma como você realiza suas tarefas diárias como secretária executiva? Pode dar exemplos concretos dessas mudanças?</p>
<p>PERGUNTA 2: De que maneira a aplicação de inteligência artificial influenciou a sua eficiência e produtividade no trabalho? Quais métricas ou indicadores você utiliza para medir essas mudanças?</p>
<p>PERGUNTA 3: Quais aspectos da sua rotina de trabalho foram mais afetados pela implementação de inteligência artificial, e como você avalia esses impactos em termos de qualidade e precisão das tarefas executadas?</p>
<p style="text-align: center;">OBJETIVO ESPECÍFICO 3:</p> <p style="text-align: center;">Apontar implicações da Ética da Responsabilidade na atuação da Assessoria Secretarial diante dos desafios apresentados pela aplicação da inteligência artificial.</p>
<p>PERGUNTA 1: Quais são as principais preocupações éticas que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial na assessoria secretarial? Como essas preocupações influenciam suas decisões e práticas diárias?</p>
<p>PERGUNTA 2: Como você garante que o uso de ferramentas de inteligência artificial em seu trabalho está alinhado com os princípios da ética e responsabilidade? Existem políticas ou diretrizes específicas que você segue?</p>
<p>PERGUNTA 3: Quais medidas ou práticas você adota para assegurar a transparência, privacidade e segurança dos dados ao utilizar inteligência artificial na sua função de secretária executiva? Pode compartilhar algum exemplo específico de como você lida com esses desafios éticos?</p>

Anexo 2 - Quadro 4 - Respostas ao objetivo específico 1.

PERGUNTA 1:

Quando você passou a usar as ferramentas de inteligência artificial? Por qual motivo a empresa utiliza tais ferramentas? Como você as utiliza na sua rotina de assessoria secretarial? Como cada uma delas contribui para realização de suas atividades diárias?

Entrevistada A (Assessora Executiva):

Passamos a utilizar ferramentas em 2020, na covid-19. Na assessoria executiva a gente usa várias ferramentas, tipo, para fazer análise de dados e produzir relatórios. E isso ajuda muito na hora de organizar as prioridades, porque a gente consegue separar o que é mais importante e urgente de cada demanda que aparece, além disso, tem a produção de atas, apresentações e vários documentos, sabe? e não é só isso, também rola toda uma parte de categorização desses documentos no Google Drive, isso facilita o acesso, tanto para mim, enquanto assessora, quanto para toda a equipe, pois, tudo está bem organizado e fácil de achar quando necessita, as ferramentas de gestão de projetos mais usadas são o Nelon e o Trello, que são ferramentas visuais que possibilita gerenciamento em time de qualquer tipo de projeto ou monitoramento de tarefas e personalização diária.

Entrevistado B (Direção Executiva):

; sempre com o objetivo de melhorar a eficiência, tomada de decisões e também a experiência geral dos colaboradores. A gente usa, por exemplo, para filtrar currículos e identificar candidatos que tenham o perfil mais adequado para empresa, isso é de grande ajuda e acelerar o processo de contratação. Também aplicamos a IA na busca em personalizar o estudo dos nossos clientes e alunos, oferecendo agilidade e focando em adaptar todo o conteúdo às necessidades e ao tempo de cada aluno, o que é superimportante para todos. E o principal mesmo é na análise de gestão de projetos e metas, aqui, as ferramentas permitem a gente acompanhar de perto dados importantes, otimizar recursos diários e garantir sempre o caminho certo.

PERGUNTA 2:

Quais são os principais benefícios que você tem observado com o uso de inteligência artificial no seu trabalho? Você poderia citar exemplos específicos de situações em que essas ferramentas proporcionaram melhorias significativas?

Entrevistada A (Assessora Executiva):

Bom, a utilização dessas ferramentas posso dizer que tem trazido alguns benefícios significativos para gente, tanto na melhoria da eficiência em processamento das informações e comunicações internas nos setores, quanto na melhora da interação com os nossos clientes. E um exemplo bem claro disso é o auxílio que essas ferramentas nos dão na hora de criar ideias de conteúdos para o setor de marketing, isso tem facilitado muito a equipe a ter insights e percepções relevantes em relação a temáticas diferentes, a IA ajuda a pensar fora da caixa e ensinamentos que a gente talvez não tivesse de imediato, elas nos ajudam ainda a analisar o mercado como um todo, entender as tendências diárias e ajustar nossas estratégias com maior precisão e proatividade.

Entrevistado B (Direção Executiva):

Nossa utilização juntamente a essas ferramentas otimizou grande parte dos nossos processos, tanto de comunicação interna quanto externa, entende? agora, a gente tem uma interação muito mais diversificada com os nossos clientes, tudo por conta dessas inteligências artificiais moldadas a nossa realidade, elas nos permitem analisar dados importantes e acompanhar de primeira mão e em tempo real praticamente todo dia, então, em consequência disso, acaba que a gente consegue tomar decisões de forma mais assertivas e com uma grande rapidez comparado a antes dessas ferramentas, justamente por estar sempre com informações atualizadas e precisas.

PERGUNTA 3:

Quais são as principais desvantagens e desafios que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial no setor de trabalho? Cite exemplos. Como você lida, concretamente, com tais situações no dia a dia?

Entrevistada A (Assessora Executiva):	Entrevistado B (Direção Executiva):
<p>Uma das maiores preocupações da empresa é, sem dúvidas, a privacidade e segurança dos dados, esse ponto é crucial para a organização. A gente realmente não tem total controle sobre como e para onde os dados que colocamos em algumas ferramentas acabam indo depois, isso é um ponto que sempre deixa a gente em alerta. Para lidar com isso, a gente implementa várias medidas de proteção de dados, ferramentas que garantem maior transparência sobre como esses dados estão sendo usados, tanto para nosso ver quanto para o nosso cliente, além disso, a gente se preocupa muito em garantir que não só os clientes como também os colaboradores saibam direitinho como as informações deles estão sendo tratadas, com intuito de tentar dar mais segurança para todos, principalmente por se tratar de uma empresa totalmente de forma remota.</p>	<p>Foi justamente essa preocupação com esse problema da transparência e privacidade de dados que a gente decidiu implementar softwares com medidas de proteção. A ideia é simplesmente garantir mais conforto e segurança para nossos alunos, a gente quer que eles se sintam tranquilos sabendo que as informações deles estão protegidas, apesar dessa insegurança que o digital nos traz atualmente, então, nesse sentido, essas ferramentas de softwares avançados de segurança nos ajudam muito nessa demanda.</p>

PERGUNTA 1:

Como a chegada das ferramentas de inteligência artificial alterou a forma como você realiza suas tarefas diárias no seu setor de trabalho? Pode dar exemplos concretos dessas mudanças?

Entrevistada A (Assessora Executiva):

Antes da gente começar a usar essas ferramentas específicas de IA, a análise de dados e a preparação de relatórios eram totalmente manuais, nós tínhamos que coletar os dados, analisar várias planilhas e criar relatórios do começo totalmente detalhados, tudo isso levando bem mais tempo em questão. Agora, com as ferramentas em uso, a gente consegue analisar grandes volumes de dados e gerar relatório quase que instantaneamente, o que a gente usa bastante é o Microsoft Power Bi, porque dá pra criar dashboards interativos e relatórios super detalhados em questão de minutos, tudo com base em dados atualizados, isso facilita bastante a visualização das informações e ajuda na tomada de decisões de forma ágil.

Entrevistado B (Direção Executiva):

Essas ferramentas nos proporcionaram uma amplitude incrível e um desenvolvimento muito melhor dos dados, por exemplo, a análise de planilhas e relatórios se transformou em uma tarefa muito mais precisa e interativa diariamente e com a chegada do Power Bi, do Microsoft Copilot e de outras ferramentas na nossa rotina, o ambiente administrativo da empresa se tornou bastante eficaz, isso tudo acabou ajudando tanto os colaboradores quanto os diretores a ter uma visão mais clara e rápida das informações que necessitam.

PERGUNTA 2:

De que maneira a aplicação de inteligência artificial influenciou a sua eficiência e produtividade no trabalho? Quais métricas ou indicadores você utiliza para medir essas mudanças?

<p>Entrevistada A (Assessora Executiva):</p> <p>Essa aplicação da inteligência artificial no nosso trabalho trouxe mudanças bastante significativas, a gente percebeu uma grande melhoria na organização e na busca de documentos, além da análise de relatórios como antes mencionada. Para acompanhar essas mudanças, a gente utiliza alguns indicadores, como a taxa de erros na organização dos documentos e a satisfação dos diretores em referência a produtividade dos colaboradores. Isso se torna especialmente importante quando falamos sobre a produção de documentos/relatórios para analisar dados e a redução de tempo gasto nessas atividades administrativas, no geral, tem sido um grande passo para gente, estamos aprendendo e evoluindo cada dia mais junto a essas ferramentas.</p>	<p>Entrevistado B (Direção Executiva):</p> <p>Essas atividades rotineiras administrativas se tornaram a maior métrica de eficiência e produtividade para nós enquanto empresa. O que antes demorava algumas horas, e às vezes até dias, agora a gente consegue realizar em menos de duas horas, tudo graças a esses sistemas, é impressionante como a tecnologia mudou nosso dia a dia e facilitou tanto nosso trabalho, né? Isso realmente fez toda a diferença, principalmente para nossa plataforma online.</p>
<p>PERGUNTA 3:</p> <p>Quais aspectos da sua rotina de trabalho foram mais afetados pela implementação de inteligência artificial, e como você avalia esses impactos em termos de qualidade e precisão das tarefas executadas?</p>	
<p>Entrevistada A (Assessora Executiva):</p> <p>A produção de relatórios, busca de documentos e análise de dados em tempo real foram pontos que mudaram bastante, e de forma positiva, com certeza, antes da gente começar a usar a IA, a preparação de relatórios levava em torno de cinco horas por semanas, e isso sempre gerava meio que um atraso na tomada de decisões. Mas, agora, com essa geração automática, esse tempo caiu para apenas uma hora por semana, isso trouxe uma agilidade incrível, além de qualidade, tempo e maior precisão para executar as demais atividades, é como se a gente tivesse ganhado um tempo precioso para focar em outras coisas.</p>	<p>Entrevistado B (Direção Executiva):</p> <p>A análise de documentações e relatórios de gestão e custos agora é a tarefa mais organizada que fazemos, com a IA, conseguimos otimizar muito o espaço tanto de maneira sustentável como, por exemplo, a questão do papel físico, que não existe mais espaço para ele, como também a métrica de maior qualidade, a redução de tempo que a gente teve se tornou nossa maior aliada no dia a dia, é simplesmente muito bom o quanto isso facilita nosso trabalho e nos deixa implementar tudo de maneira mais ágil e eficiente.</p>

Anexo 4 - Quadro 6 - Respostas ao objetivo específico 3.

PERGUNTA 1:	
Quais são as principais preocupações éticas que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial no seu setor de trabalho? Como essas preocupações influenciam suas decisões e práticas diárias?	
Entrevistada A (Assessora Executiva):	Entrevistado B (Direção Executiva):
<p>A grande verdade é que existe essa preocupação enorme com a violação de privacidade e uso inadequado dos dados, além do risco de viés discriminatório, principalmente, nos atentamos a essas preocupações, por isso, a gente sempre busca seguir as regras da empresa e a LGPD(Lei de Proteção de Dados), a gente não utiliza nem expõe dados sensíveis dos colaboradores, clientes ou informações estratégicas, a empresa trabalha fielmente a responsabilidade digital na qual ela está inserida, além disso, fazemos auditorias dos dados produzidos pela IA para evitar qualquer viés discriminatório. É um trabalho cuidadoso, mas necessário para garantir que tudo siga em ordem e principalmente com segurança em nossa entrega e trabalho.</p>	<p>Nossa maior preocupação é exatamente essa, a privacidade desses dados sensíveis, dos nossos colaboradores e alunos, com a lei de proteção de dados e o código do consumidor em vigor, a gente se dedicou a estudar e aplicar as melhores práticas para proteger essas informações e analisamos isso diariamente. Além disso, estamos sempre realizando auditorias internas, em função de analisar como esses dados estão sendo alocados e tratados internamente, especialmente os que são gerados e encaminhados pela IA, um trabalho que exige bastante atenção por parte de todos, mas fundamental para garantirmos a nossa segurança operacional e organizacional.</p>
PERGUNTA 2:	
Como você garante que o uso de ferramentas de inteligência artificial em seu trabalho está alinhado com a responsabilidade e o tratamento de dados garantidos por lei? Existem políticas ou diretrizes específicas que você segue seja pela empresa ou pelas leis do Estado? Se sim, diga quais são.	

Entrevistada A (Assessora Executiva):	Entrevistado B (Direção Executiva):
<p>Então, a partir disso, a gente segue rigorosamente as normas da LGPD, além de utilizar vários protocolos de proteção de dados, por exemplo, usamos criptografia na nossa plataforma e controlamos o acesso aos dados dos alunos e aos documentos gerais da empresa, tudo isso para garantir que as informações permaneçam seguras, essa segurança é de grande prioridade para gente e estamos sempre atentos a isso.</p>	<p>Olha, realmente, a gente utiliza protocolos bem rígidos na proteção dos dados, como a criptografia já mencionada, em toda nossa plataforma e para todos os colaboradores, também fazemos um controle de acesso cuidadoso, tanto para os alunos quanto para os empregadores. O objetivo com isso é que as informações de um lado, dos alunos, e do outro, da empresa, permaneçam sempre seguras de que é a nossa maior prioridade.</p>
<p>PERGUNTA 3: Quais medidas ou práticas você adota para assegurar a transparência, privacidade e segurança dos dados ao utilizar a inteligência artificial na sua função? Pode compartilhar algum exemplo específico de algum problema vivenciado diante de tais práticas e medidas?</p>	
gerência	
Entrevistada A (Assessora Executiva):	Entrevistado B (Direção Executiva):
<p>Então, fazemos um controle rigoroso sobre o acesso aos dados, isso significa dizer que a gente define e gerencia exatamente quem pode acessar cada informação, configuramos permissões e criamos acessos restritos com base nas funções específicas de cada colaborador, assim, garantimos que só quem realmente necessita tenha acesso a determinadas informações, sabe? isso nos guia a manter um ambiente seguro. Garantimos que só quem realmente necessita tenha acesso a determinadas informações, isso nos guia a manter um ambiente seguro.</p>	<p>Um exemplo que a gente tem é o uso de uma IA que produz ATA automaticamente durante as reuniões, e aí, quando começamos a usar essa ferramenta, percebemos que ela grava e armazena o áudio da reunião no sistema, isso é ótimo, mas tem um lado ruim, em reuniões estratégicas, por exemplo, onde a gente discute dados sensíveis da empresa, nessas reuniões em específico não dá para utilizar essa ferramenta, pois, o risco de vazamento de informações para concorrência existe e é bastante alto, então, precisamos manter o cuidado com essas peculiaridades de cada ferramenta.</p>

Respostas referente ao objetivo específico: Mapear as aplicações práticas da inteligência artificial na Assessoria Secretarial, destacando benefícios, oportunidades e desvantagens.

Perguntas delimitadas: Quando você passou a usar as ferramentas de inteligência artificial? Por qual motivo a empresa utiliza tais ferramentas? Como você as utiliza na sua rotina de assessoria secretarial? Como cada uma delas contribui para realização de suas atividades diárias?

Quais são os principais benefícios que você tem observado com o uso de inteligência artificial no seu trabalho? Você poderia citar exemplos específicos de situações em que essas ferramentas proporcionaram melhorias significativas?

Quais são as principais desvantagens e desafios que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial no setor de trabalho? Cite exemplos. Como você lida, concretamente, com tais situações no dia a dia?

TRECHOS DAS ENTREVISTAS (unidades de significados)	PALAVRAS-CHAVES DAS FALAS (unidades temáticas)	SUB-CATEGORIAS (palavras-chaves que englobam várias falas) CATEGORIAS (palavras-chaves vinculadas aos objetivos específicos)	REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS E DOCUMENTAIS (com uso de citações, se for possível)
“Passamos a utilizar ferramentas em 2020, na COVID-19. Na assessoria executiva a gente usa várias ferramentas, como para fazer análise de dados e produzir relatórios e eles ajudam muito na hora de organizar as prioridades” (Entrevistada A)	COVID-19 2020; análise de dados; relatórios; Organização das prioridades;	subcategoria: Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas	A maior barreira foi como viabilizar esta nova infraestrutura de TI em pouco tempo para uma grande quantidade de usuários remotos. (Okano et al. 2020, p.4)
“tem a produção de atas, apresentações e vários documentos”; “também rola toda uma parte de categorização desses documentos no Google Drive, isso facilita o acesso, tanto para mim, enquanto assessora, quanto para toda a equipe, pois, tudo está bem organizado e fácil de achar quando necessita” (Entrevistada A)	Produção de atas; Google Drive	subcategoria: Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas	

<p>"as ferramentas de gestão de projetos mais usadas são o Nelton e o Trello, que são ferramentas visuais que possibilita gerenciamento em time de qualquer tipo de projeto ou monitoramento de</p>	<p>Nelton e Trello;</p>	<p>subcategoria: Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	<p>Cielo et. al</p>
---	-------------------------	--	---------------------

tarefas e personalização diária" (Entrevistada A)			
"Nós enquanto empresa home-Office, optamos por utilizar diferentes ferramentas de inteligência artificial em todos os setores. desde 2020, Com o objetivo de melhorar a eficiência, tomada de decisões e a experiência geral dos colaboradores" (Entrevistado B)	Empresa home-Office - 2020; Diferentes ferramentas;	subcategoria: Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas	Portanto, o foco da capacidade adaptativa é alinhar fatores organizacionais internos com fatores ambientais externos. (Okano et al. 2020, p.8)
"A gente usa para filtrar currículos e identificar candidatos que tenham o perfil mais adequado para empresa" (Entrevistado B)	Filtrar currículos; identificação de candidatos Perfil adequado	Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas	
"Também aplicamos a IA na busca em personalizar o estudo dos nossos clientes e alunos, oferecendo agilidade e focando em adaptar todo o conteúdo às necessidades e ao tempo de cada aluno" (Entrevistado B)	Clientes e estudantes - adaptar conteúdo às necessidades e ao tempo;	Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas	Okano et al. (2020)
"O principal mesmo é na análise de gestão de projetos e metas, as ferramentas permitem a gente acompanhar de perto dados importantes, otimizar recursos diários e garantir sempre o caminho certo" (Entrevistado B)	Análise de gestão de Projetos e metas; otimização de recursos diários;	Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas	

<p>"Tem trago alguns benefícios significativos para gente, tanto na melhoria da eficiência em processamento das informações e comunicações internas nos setores, quanto na melhora da interação com os nossos clientes" (Entrevistada A)</p>	<p>Processamento das informações; Comunicações internas nos setores Interação com clientes</p>	<p>Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	<p>Portanto, o foco da capacidade adaptativa é alinhar fatores organizacionais internos com fatores ambientais externos. (Okano et al. 2020, p.8)</p>
<p>"Um exemplo bem claro disso é o auxílio que essas ferramentas nos dão na hora de criar ideias de conteúdos para o setor de marketing, isso tem facilitado muito a equipe a ter visões e percepções relevantes em relação a temáticas diferentes" (Entrevistada A)</p>	<p>Auxílio; Criar ideias; Setor de marketing;</p>	<p>Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"A IA ajuda a pensar fora da caixa e ensinamentos que a gente talvez não tivesse de imediato, elas nos ajudam ainda a analisar o mercado como um todo, entender as tendências diárias e ajustar nossas estratégias com maior precisão e proatividade" (Entrevistada A)</p>	<p>análise de mercado; tendências diárias; precisão e proatividade</p>	<p>Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	<p>Cielo et al.</p>
<p>"Otimizou grande parte dos nossos processos, tanto de comunicação interna quanto externa. Agora, a gente tem uma interação muito mais diversificada com nossos clientes, tudo por conta dessas inteligências artificiais moldadas a nossa realidade" (Entrevistado B)</p>	<p>otimização de processos e comunicação interna e externa; interação com clientes;</p>	<p>Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas</p>	<p>(Piteira; Aparicio; Costa, 2019)</p>

<p>"Nos permitem analisar dados importantes e acompanhar de primeira mão e em tempo real praticamente todo dia" (Entrevistado B)</p>	<p>análise de dados em tempo real</p>	<p>Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"Acaba que a gente consegue tomar decisões de forma mais assertivas e com uma grande rapidez comparado a antes dessas ferramentas, justamente por estar sempre com informações atualizadas e precisas" (Entrevistado B)</p>	<p>Grande rapidez; Informações atualizadas</p>	<p>Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"A privacidade e segurança dos dados, esse ponto é crucial para a organização. A gente realmente não tem total controle sobre como e para onde os dados que colocamos em algumas ferramentas acabam indo depois, isso é um ponto que sempre deixa a gente em alerta" (Entrevistada A)</p>	<p>privacidade e segurança de dados</p>	<p>Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"gente se preocupa muito em garantir que não só os clientes como também os colaboradores saibam direitinho como as informações deles estão sendo tratadas" (Entrevistada A)</p>	<p>informação para clientes sobre seus dados</p>	<p>Atividades diárias; categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"problema da transparência e privacidade de dados que a gente decidiu implementar softwares com medidas de proteção" (Entrevistado B)</p>	<p>transparência e privacidade de dados</p>	<p>Melhoria da eficiência e tomada de decisões categoria 1 - aplicações práticas</p>	
<p>"essas ferramentas de softwares avançados de segurança nos ajudam muito</p>	<p>softwares avançados de segurança</p>	<p>Melhoria da eficiência e tomada de decisões</p>	

nessa demanda” (Entrevistada B)		categoria 1 - aplicações práticas	
---------------------------------	--	-----------------------------------	--

Anexo 6 - Quadro 8 - Instrumento de análise de conteúdo ao objetivo específico 2.

Respostas referente ao objetivo específico: Identificar os impactos da aplicação da inteligência artificial nas práticas da Assessoria Secretarial;

Perguntas delimitadas: Como a chegada das ferramentas de inteligência artificial alterou a forma como você realiza suas tarefas diárias no seu setor de trabalho? Pode dar exemplos concretos dessas mudanças?

De que maneira a aplicação de inteligência artificial influenciou a sua eficiência e produtividade no trabalho? Quais métricas ou indicadores você utiliza para medir essas mudanças?

Quais aspectos da sua rotina de trabalho foram mais afetados pela implementação de inteligência artificial, e como você avalia esses impactos em termos de qualidade e precisão das tarefas executadas?

TRECHOS DAS ENTREVISTAS (unidades de significados)	PALAVRAS-CHAVES DAS FALAS (unidades temáticas)	SUB-CATEGORIAS (palavras-chaves que englobam várias falas) CATEGORIAS (palavras-chaves vinculadas aos objetivos específicos)	REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS E DOCUMENTAIS (com uso de citações, se for possível)
---	---	---	---

“Antes da gente começar a usar essas ferramentas específicas de IA, a análise de dados e a preparação de relatórios eram totalmente manuais, nós tínhamos que coletar os dados, analisar várias planilhas e criar relatórios do começo totalmente detalhados, tudo isso levando bem mais tempo em questão” (Entrevistada A)	Tarefas manuais para criação e análise de dados, relatórios, planilhas;	sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios categoria - Impactos da aplicação	
“Agora, com as ferramentas em uso, a gente consegue analisar grandes volumes de dados e gerar relatório quase que instantaneamente” (Entrevistada A)	análise de grandes volumes de dados e geração de relatórios quase instantâneos;	sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios categoria - Impactos da aplicação	Portanto, o foco da capacidade adaptativa é alinhar fatores organizacionais internos com fatores ambientais externos. (Okano et al. 2020, p.8)

<p>“A gente usa bastante é o Microsoft Power Bi, porque dá pra criar dashboards interativos e relatórios super detalhados em questão de minutos, tudo com base em dados atualizados, isso facilita bastante a visualização das informações e ajuda na tomada de decisões de forma ágil” (Entrevistada A)</p>	<p>Microsoft Power BI; Criar dashboards interativos; Relatórios detalhados;</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	
<p>“Essas ferramentas nos proporcionaram uma amplitude incrível e um desenvolvimento muito melhor dos dados, por exemplo, a análise de planilhas e relatórios se transformou em uma tarefa muito mais precisa e interativa diariamente e com a chegada do Power Bi, do Microsoft Copilot e de outras ferramentas na nossa rotina” (Entrevistado B)</p>	<p>Análise de planilhas e relatórios; Desenvolvimento melhor dos dados; Power BI; Microsoft Copilot; Rotina;</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	
<p>“O ambiente administrativo da empresa se tornou bastante eficaz, isso tudo acabou ajudando tanto os colaboradores quanto os diretores a ter uma visão mais clara e rápida das informações que necessitam” (Entrevistado B)</p>	<p>Ambiente Administrativo; Eficaz; visão mais clara e rápida das informações</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	

<p>“A produção de relatórios, busca de documentos e análise de dados em tempo real foram pontos que mudaram bastante, e de forma positiva, com certeza, antes da gente começar a usar a IA, a preparação de relatórios levava em torno de cinco horas por semanas, e isso sempre gerava meio que um</p>	<p>Produção de relatórios, busca de documentos e análise de dados em tempo real; Atraso na tomada de decisões;</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	
---	--	---	--

<p>atraso na tomada de decisões” (Entrevistada A)</p>			
<p>“Agora, com essa geração automática, esse tempo caiu para apenas uma hora por semana, isso trouxe uma agilidade incrível, além de qualidade, tempo e maior precisão para executar as demais atividades” (Entrevistada A)</p>	<p>Tempo caiu; Agilidade incrível; maior precisão</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	
<p>“Análise de documentações e relatórios de gestão e custos agora é a tarefa mais organizada que fazemos, com a IA, conseguimos otimizar muito o espaço tanto de maneira sustentável como, por exemplo, a questão do papel físico, que não existe mais espaço para ele, como também a métrica de maior qualidade” (Entrevistado B)</p>	<p>Otimização do espaço de maneira sustentável: papel físico e a métrica de maior de qualidade;</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	
<p>“O quanto isso facilita nosso trabalho e nos deixa implementar tudo de maneira mais ágil e eficiente” (Entrevistado B)</p>	<p>implementação mais ágil e eficiência;</p>	<p>sub-categoria: otimização de tempo na análise de documentações e relatórios</p> <p>categoria - Impactos da aplicação</p>	

Anexo 7 - Quadro 9 - Instrumento de análise de conteúdo ao objetivo específico 3.

Respostas referente ao objetivo específico: Apontar implicações da Ética da Responsabilidade na atuação da Assessoria Secretarial diante dos desafios apresentados pela aplicação da inteligência artificial.

Perguntas delimitadas: Quais são as principais preocupações éticas que você enfrenta ao utilizar inteligência artificial no seu setor de trabalho? Como essas preocupações influenciam suas decisões e práticas diárias?

Como você garante que o uso de ferramentas de inteligência artificial em seu trabalho está alinhado com a responsabilidade e o tratamento de dados garantidos por lei? Existem políticas ou diretrizes específicas que você segue, seja pela empresa ou pelas leis do Estado? Se sim, diga quais são.

Quais medidas ou práticas você adota para assegurar a transparência, privacidade e segurança dos dados ao utilizar a inteligência artificial na sua função? Pode compartilhar algum exemplo específico de algum problema vivenciado diante de tais práticas e medidas?

TRECHOS DAS ENTREVISTAS (UNIDADES DE ANÁLISE)	PALAVRAS-CHAVES DAS FALAS (unidade temática)	SUB-CATEGORIAS (PALAVRAS-CHAVES QUE ENGLORAM VÁRIAS FALAS) CATEGORIAS (PALAVRAS-CHAVES VINCULADAS AOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS)	REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS E DOCUMENTAIS (com uso de citações)
<p>“Existe essa preocupação enorme com a violação de privacidade e uso inadequado dos dados, além do risco de viés discriminatório, principalmente, nos atentamos a essas preocupações, por isso, a gente sempre busca seguir as regras da empresa e a LGPD(Lei de Proteção de Dados)” (Entrevistada A)</p>	<p>LGPD (Lei de proteção de dados; Violação de privacidade e uso inadequado dos dados; Risco de viés discriminatório;</p>	<p>sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>“Mas, principalmente identificar os princípios éticos dessa aplicação e como os podemos monitorizar e agir” (Piteira; Aparicio; Costa, 2019, p.1)</p>
<p>“A gente não utiliza nem expõe dados sensíveis dos colaboradores, clientes ou informações estratégicas, a empresa trabalha fielmente a responsabilidade digital na qual ela está inserida, além disso, fazemos auditorias dos</p>	<p>Responsabilidade digital; Evitar viés discriminatório;</p>	<p>sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Peixoto (2018)</p>

dados produzidos pela IA para evitar qualquer viés discriminatório” (Entrevistada A)			
“A privacidade desses dados sensíveis, dos nossos colaboradores e alunos, com a lei de proteção de dados e o código do consumidor em vigor, a gente se dedicou a estudar e aplicar as melhores práticas para proteger essas informações e analisamos isso diariamente” (Entrevistado B)	Lei de proteção de dados - LGPD; Código do consumidor;	sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade	Sung; Silva (2011)
“Além disso, estamos sempre realizando auditorias internas, em função de analisar como esses dados estão sendo alocados e tratados internamente, especialmente os que são gerados e encaminhados pela IA, um trabalho que exige bastante atenção por parte de todos” (Entrevistado B)	Auditorias internas; Dados gerados e encaminhados pela IA	sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade	

“A partir disso, a gente segue rigorosamente as normas da LGPD, além de utilizar vários protocolos de proteção de dados, por exemplo, usamos criptografia na nossa plataforma e controlamos o acesso aos dados dos alunos e aos documentos gerais da empresa” (Entrevistada A)	Normas da LGPD; Protocolos de proteção de dados - criptografia e controle de acesso de dados;	sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade	Kaufman (2024) heurística do medo

<p>“A gente utiliza protocolos bem rígidos na proteção dos dados, como a criptografia já mencionada, em toda nossa plataforma e para todos os colaboradores, também fazemos um controle de acesso cuidadoso, tanto para os alunos quanto para os empregadores” (Entrevistado B)</p>	<p>Proteção de dados com a criptografia; Controle de acesso cuidadoso;</p>	<p>subcategoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Doneda et al. heurística do medo</p>
<p>“O objetivo com isso é que as informações de um lado, dos alunos, e do outro, da empresa, permaneçam sempre seguras de que é a nossa maior prioridade” (Entrevistado B)</p>	<p>segurança da informações como maior prioridade</p>	<p>subcategoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Okano et al. (2020)</p>

<p>“Fazemos um controle rigoroso sobre o acesso aos dados, isso significa dizer que a gente define e gerencia exatamente quem pode acessar “cada informação, configuramos permissões e criamos acessos restritos com base nas funções específicas de cada colaborador” (Entrevistada A)</p>	<p>controle rigoroso de acesso;</p>	<p>sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Kaufman (2024) heurística do medo</p>
<p>“Garantimos que só quem realmente necessita tenha acesso a determinadas informações, isso nos guia a manter um ambiente seguro” (Entrevistada A)</p>	<p>controle de acesso e informações</p>	<p>sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Doneda et al. heurística do medo</p>
<p>“Um exemplo que a gente tem é o uso de uma IA que produz ATA automaticamente durante as reuniões, e aí, quando começamos a usar essa ferramenta, percebemos que ela grava e armazena o áudio da reunião no sistema” (Entrevistado B)</p>	<p>gravação e armazenamento dos áudios de reuniões para ATA</p>	<p>Sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança Categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	

<p>“Em reuniões estratégicas, por exemplo, onde a gente discute dados sensíveis da empresa, nessas reuniões em específico não dá para utilizar essa ferramenta, pois, o risco de vazamento de informações para concorrência existe e é bastante alto, então, precisamos manter o cuidado com essas peculiaridades de cada ferramenta” (Entrevistado B)</p>	<p>Cuidado com vazamento de informações nas reuniões estratégicas;</p>	<p>Sub-categoria: Dados sensíveis e sua privacidade e segurança</p> <p>Categoria: Implicações da Aplicação IA para ética da responsabilidade</p>	<p>Birhane (2021)</p>
--	--	--	-----------------------

Anexo 8 – TCL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado/a Senhor/a

Esta pesquisa é sobre as Aplicações da Inteligência Artificial na Assessoria Secretarial e suas implicações para a Ética da Responsabilidade, e está sendo desenvolvida pela pesquisadora Gabriela Beatriz Dantas Santos, estudante do Curso de Secretariado Executivo Bilingue da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Profa. Dr. Rosemary Marinho da Silva.

O objetivo geral do estudo consiste em analisar as aplicações da inteligência artificial na Assessoria Secretarial e suas implicações para a Ética da Responsabilidade. Esta investigação está articulada na contribuição para o entendimento das dinâmicas emergentes na Assessoria Secretarial, fornecendo subsídios para o desenvolvimento ético e responsável da inteligência artificial nesse contexto específico.

A finalidade deste trabalho é combinar uma revisão bibliográfica abrangente com uma investigação de campo, proporcionando uma análise integrada teórica e evidências empíricas nas quais serão coletadas. A abordagem visa sintetizar e enriquecer as informações através das observações e relatos de participantes diretamente no ambiente para maior fundamentos e encaminhamentos a pesquisa acadêmica.

Solicitamos a sua colaboração para entrevista exploratória visando descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos ou revistas online, se for o caso. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde. Ou qualquer desconforto moral e ético das interpretações, as respostas e estrutura da empresa e seu apoio instituição/colaborador.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o/a senhor/a não é obrigado/a a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo/a Pesquisador/a. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Documento assinado digitalmente
 THAISLANE BALBINO FERREIRA
Data: 28/08/2024 11:53:35-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Assinatura do/a Participante da Pesquisa

Assinatura da Testemunha

Contato com o/a Pesquisador/a Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o (a) pesquisador (a)
Gabriela Beatriz Dantas Santos

Endereço: Rua Mauricio de Araujo Gama Filho, 657, Portal do Sol, João Pessoa.

Telefone: (81) 99839-3733

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

Anexo 9 – Carta de anuência



CARTA DE ANUÊNCIA

Declaro que acolho o projeto de pesquisa “Aplicabilidades da Inteligência Artificial e questões para Ética da Responsabilidade” desenvolvido pela graduanda Gabriela Beatriz Dantas Santos, sob a orientação da Profa. Dr. Rosemary Marinho da Silva, cujo objetivo é analisar as aplicações da inteligência artificial na Assessoria Secretarial e suas implicações para a Ética da Responsabilidade. Esta investigação está articulada na contribuição para o entendimento das dinâmicas emergentes na Assessoria Secretarial, fornecendo subsídios para o desenvolvimento ético e responsável da inteligência artificial nesse contexto específico.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 CNS e suas complementares, comprometendo-se a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Recife, em 19/ junho/2024.

BRUNO

KOSMINSKY:0600657647

3

Assinado de forma digital por

BRUNO KOSMINSKY:06006576473

Dados: 2024.06.20 10:21:37 -03'00'

ASSINATURA
(Diretor Executivo)