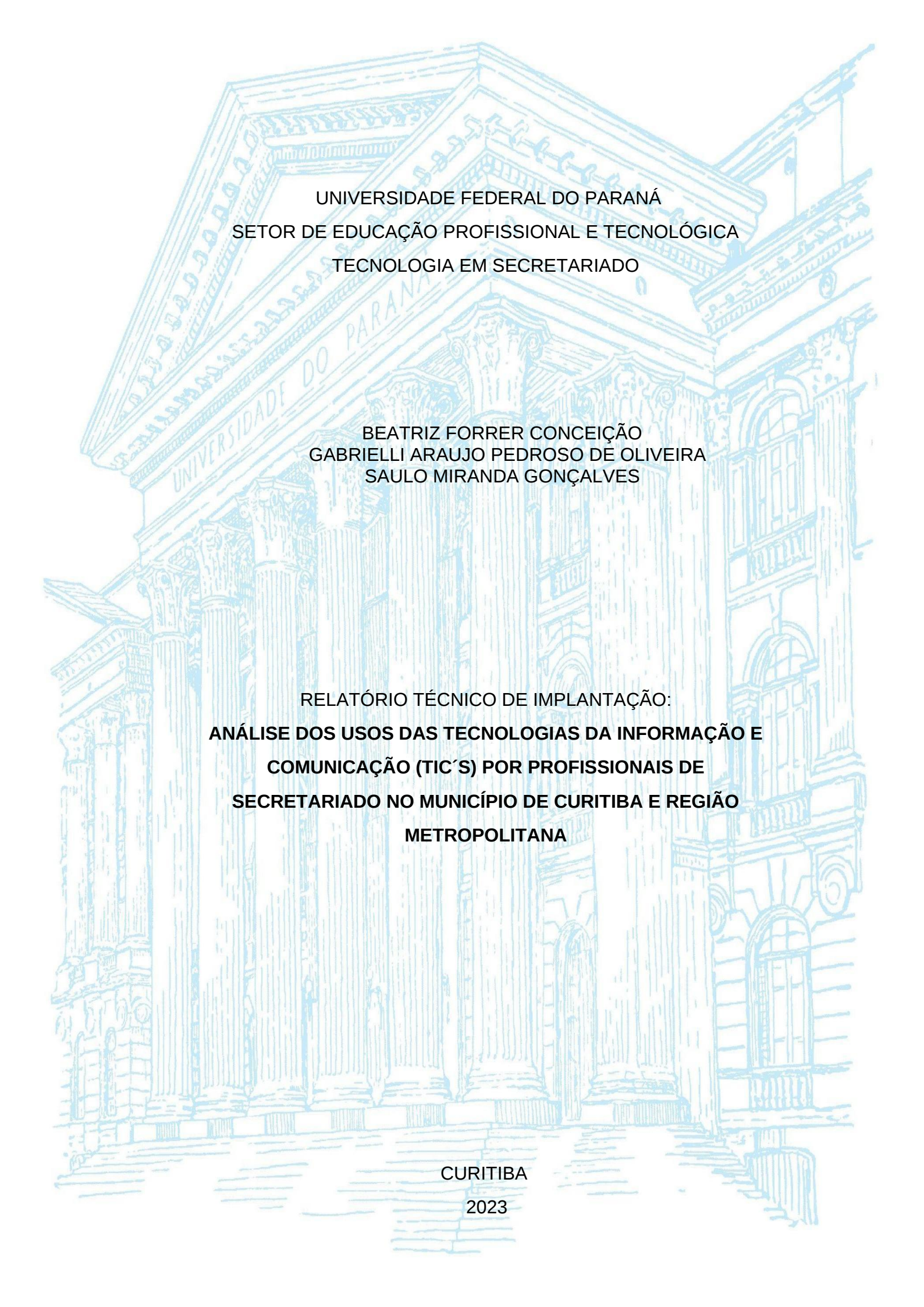




UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

BEATRIZ FORRER CONCEIÇÃO
GABRIELLI ARAUJO PEDROSO DE OLIVEIRA
SAULO MIRANDA GONÇALVES

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO:
**ANÁLISE DOS USOS DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TIC'S) POR PROFISSIONAIS DE
SECRETARIADO NO MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA**

CURITIBA

2023

BEATRIZ FORRER CONCEIÇÃO
GABRIELLI ARAUJO PEDROSO DE OLIVEIRA
SAULO MIRANDA GONÇALVES

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO:
ANÁLISE DOS USOS DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TIC'S) POR PROFISSIONAIS DE
SECRETARIADO NO MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA

Relatório Técnico de Implantação de Projeto
apresentado para aprovação na disciplina de
Implantação de Projetos Multidisciplinares do
Curso Superior De Tecnologia em
Secretariado da Universidade Federal do
Paraná.

Orientadora: Prof^a Dra. Fernanda Landolfi
Maia

CURITIBA

2023

IDENTIFICAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO ACADÊMICA:

Nome: Beatriz Forrer Conceição

Período: 6º

Matrícula n.º: GRR20194092

Nome: Gabrielli Araujo Pedroso de Oliveira

Período: 6º

Matrícula n.º:

GRR20194032

Nome: Saulo Miranda Gonçalves

Período: 6º

Matrícula n.º:

GRR20184473

Curso: Tecnologia em Secretariado

Professor Orientador: Dra. Fernanda Landolfi Maia

EMPRESA PARA IMPLANTAÇÃO DE PROJETO

Razão Social: Universidade Federal do Paraná

(UFPR) CNPJ: 75.095.679/0001-49

Setor: Setor de Educação Profissional Tecnológica

(SEPT) Curso: Tecnologia em Secretariado (TS)

Endereço: Rua Dr. Alcides Vieira Arcoverde, 1225 - Jd. das

Américas Cidade: Curitiba

Estado: Paraná CEP: 81520-260

Fone/ E-mail: (41) 3361 4912/ coordTS@ufpr.br

Coordenação do curso: Prila Leliza – coordenadora

Lilian dos Santos – vice-coordenadora

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus pela vida e por nos ter proporcionado força e coragem para enfrentar os desafios.

À Professora Dra. Fernanda Landolfi Maia, pela orientação, confiança e auxílio na conclusão deste trabalho.

À Professora Dra. Prila Leliza Calado, coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, pela atenção e assistência.

RESUMO

Neste trabalho foi realizada uma pesquisa de campo intitulada “Análise dos usos das tecnologias da informação e comunicação (TIC 's) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e Região Metropolitana”, a fim de compreender suas necessidades relacionadas às TIC's no ambiente de trabalho, tendo como objetivo subsidiar as, já existentes e futuras, disciplinas relacionadas às TIC's no curso Superior de Tecnologia em Secretariado.

A implantação da pesquisa se deu por meio de formulário que contestou os dados socioeconômicos dos respondentes, traçando, assim, um perfil 100% feminino. Compreendeu, também, questões sobre as atividades profissionais desenvolvidas e o uso das TIC's no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Tecnologia; Secretariado; Tic's

ABSTRACT

In this work, field research was carried out entitled "Analysis of the uses of information and communication technologies (TIC's - BR) by secretariat professionals in Curitiba and Metropolitan Region", in order to understand their needs related to TIC's in their workplace with the main objective to subsidize the existing and future disciplines related to TIC's in the Superior Course of Technology in Secretariat.

The implementation of the research took place through a form asking the socioeconomic data of the respondents, tracing a 100% female profile. It also included questions about the professional activities carried out and the use of TIC's in their workplace.

Keywords: Technology; Tecretariat; Tic's

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Quantidade de respondentes por cidade.....	19
FIGURA 2 - Qual a ferramenta mais utilizada ao longo do dia no desenvolvimento de atividades.....	26
FIGURA 3 - Tecnologias que mais contribuem na função de assessoria do profissional de secretariado no âmbito empresarial.....	27

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Ferramentas para a comunicação interna e/ou externa.....	22
GRÁFICO 2 - Ferramentas para vídeo chamadas.....	22
GRÁFICO 3 - Ferramentas para gerenciamento de tarefa.....	23
GRÁFICO 4 - Ferramentas de edição de texto.....	24
GRÁFICO 5 – Ferramentas de criação de planilhas.....	24
GRÁFICO 6 - Ferramentas de criação de planilhas.....	25

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Perfil dos respondentes por idade.....	14
TABELA 2 - Perfil dos respondentes por formação acadêmica.....	14
TABELA 3 - Perfil dos respondentes por instituição.....	20
TABELA 4 - Ementas das atuais matérias de tecnologia e sugestões para futuras disciplinas.....	25
TABELA 5 – Ementas das atuais matérias de tecnologias e sugestões para futuras disciplinas.....	29

LISTA DE SIGLAS

SEPT	–	Setor de Educação Profissional e Tecnológica
TS	–	Tecnologia em Secretariado
TIC'S	–	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFPR	–	Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	METODOLOGIA.....	12
3	ANÁLISE DO CENÁRIO.....	14
4	DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES.....	15
4.1	PRIMEIRA ETAPA: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA.....	16
4.2	SEGUNDA ETAPA: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE DADOS.....	17
4.3	TERCEIRA ETAPA: LOCALIZAR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EM CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA E MONTAR UMA BASE DE DADOS PARA O ENVIO DO QUESTIONÁRIO	18
4.4	ANÁLISE DOS DADOS APURADOS.....	18
4.5	ELABORAÇÃO DO PRODUTO.....	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
	REFERÊNCIAS.....	31
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	33
	APÊNDICE B - PRÉ-PROJETO	38
	APÊNDICE C - CARTA DE ACEITE	39

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como objetivo realizar a análise dos usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) por profissionais com formação em Secretariado atuantes em Curitiba e Região Metropolitana, visando colaborar com as disciplinas relacionadas às TIC's do curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) - curso oferecido pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Em função das inúmeras alterações que o mercado de trabalho vem sofrendo nos últimos anos, impactando na rotina dos profissionais de secretariado dentro das organizações, identificou-se a necessidade de desempenhar uma análise do uso das TIC's pelos profissionais da área, uma vez que uma das principais competências do profissional de secretariado é a comunicação com eficiência, ou seja, ele atua como um agente facilitador no meio corporativo.

À vista disso, as TIC's – que em si, atuam como uma base para que a troca de informações internas e externas ao ambiente corporativo ocorram de maneira homogênea, as quais identificam-se pelos mais diversos programas de software e suas vertentes que consistem no acesso e troca de informações de maneira eficiente, permitindo a facilidade durante a comunicação. – apresentam-se intrinsecamente ligadas a essa competência (de modo que sua principal aplicabilidade é trazer agilidade no desenvolvimento das atividades diárias).

Inicialmente, utilizamos como base a pesquisa realizada por Capizani e Fujimoto (2022) intitulada “Relatório técnico de implantação de projeto - dados de egressos do curso superior de tecnologia em secretariado da UFPR”. Na pesquisa, as autoras levantaram dados de egressos (a respeito de sua formação acadêmica e questões relacionadas ao mercado de trabalho), junto, foram disponibilizados dados, no tocante aos conteúdos administrados durante o curso de TS. Verificou-se que há uma certa demanda dos conteúdos não ofertados pelo curso em meio ao mercado de trabalho, com destaque à matéria de Informática e suas vertentes.

Desse modo, se faz necessário o mapeamento do uso das tecnologias da informação e comunicação realizado por profissionais de secretariado, podendo colaborar com as disciplinas relacionadas às TIC's no curso de tecnólogo em secretariado do Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT).

Após isso, buscamos compreender como a análise do uso das tecnologias por profissionais de secretariado poderia colaborar com as disciplinas relacionadas às

TIC's no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR.

Logo, notou-se a necessidade de realizar um levantamento de informações a respeito dos usos diários das TIC's pelos profissionais de secretariado em suas rotinas de trabalho e assim, analisar quais são as exigências atuais do mercado de trabalho para que os futuros profissionais da área possam suprir com relação à sua formação acadêmica. A fim de contribuir com o curso e com o ensino das disciplinas relacionadas às TICs, a equipe disponibilizou para a Coordenação do Curso de Tecnologia em Secretariado do SEPT, a análise dos dados por meio de gráficos, tabelas e listas.

Assim, a questão norteadora desta pesquisa foi “Como o mapeamento do uso das tecnologias da informação e comunicação realizado por profissionais de secretariado pode colaborar com as disciplinas relacionadas às TIC's no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR?”. A qual teve como objetivo geral “Mapear o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado do Município de Curitiba e Região Metropolitana”, contando com os seguintes objetivos específicos: análise da problemática, elaboração de questionário para levantamento de dados, busca dos profissionais de secretariado para responder à pesquisa, composição de uma base de dados para envio do questionário, análise dos dados apurados, e elaboração do relatório técnico de pesquisa dos usos das TIC's para disponibilizar para a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR – a princípio a equipe considerou realizar um mapeamento dos usos das TIC's, mas após sugestão da Banca Examinadora (avaliadora do pré-projeto na disciplina de Metodologia da Pesquisa), a equipe optou por realizar somente a análise dos usos das TIC's por meio de gráficos, tabelas e listas.

Este projeto está dividido em cinco seções a saber: a análise de cenário retratando o contexto em que irá ser realizado o mapeamento, logo em seguida foi descrito o desenvolvimento das atividades classificadas em primeira, segunda e terceira etapa sendo a primeira a análise da problemática, a segunda sendo elaboração do questionário para levantamento de dados em seguida a terceira etapa que descreveu como foram localizados os profissionais de Curitiba e Região Metropolitana e a montagem da base de dados. Continuado da análise dos dados apurados e a elaboração do produto final desta pesquisa.

Na terceira seção encontram-se as considerações finais e por fim as referências e os apêndices onde está incluído o questionário, que foi o instrumento de pesquisa, o pré-projeto finalizando com o relatório técnico de pesquisa que será entregue à coordenação do curso.

2 METODOLOGIA

A metodologia desta pesquisa configura-se por ser de natureza aplicada e caráter exploratório. Pela qual em seu planejamento, possui flexibilidade de maneira em que proporciona que sejam considerados os mais diversos aspectos acerca do objeto a ser estudado (GIL, 2009, p. 41). Este tipo de pesquisa, geralmente atende a um levantamento bibliográfico, na qual são entrevistadas pessoas que já passaram por situações similares à da problemática do fato de estudo, e além disso, para tanto, são abordados exemplos para que de certo modo, possibilitem a facilidade de entendimento da temática.

O levantamento teórico foi composto por pesquisa bibliográfica e levantamento de estado da arte a partir de artigos científicos sobre a temática. Para Gil (2009)

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. (GIL, 2009, p.45)

Com abordagem qualitativa para análise dos dados, realizada a partir de coleta de dados de informações sobre os usos da tecnologia da informação e comunicação por profissionais da área do secretariado atuantes em Curitiba e Região metropolitana. No decorrer da abordagem utilizada para análise das informações, foi possível a leitura dos resultados a partir das ideias e relatos dos participantes (através de questões abertas do questionário).

Para a análise das questões abertas, foram utilizadas as metodologias de análise de conteúdo a partir de eixos de análise estabelecidos e a criação de nuvem de palavras a partir da ferramenta Word Cloud, que consiste em um sistema de representação das palavras (deixando-as em destaque) conforme sua repetição através das respostas abertas. Desse modo, o sistema foi capaz de colaborar com a

visualização

dos

dados.

A pesquisa de campo deu-se a partir da aplicação de instrumento de pesquisa por meio de questionário eletrônico disponibilizado via **google forms**, durante o período de 02/12/2022 a 16/12/2022, contando com aproximadamente 25 respostas válidas a partir de participação voluntária, por amostragem não-probabilística — essas amostras, geralmente são, de acordo com Santos e Manzato ([s.d.], p.9), “empregadas em trabalhos estatísticos, por simplicidade ou por impossibilidade de se obterem amostras probabilísticas, como seria desejável.”. Contando com a adesão de profissionais e empreendedores na área do secretariado (atuantes na assessoria e consultoria dentro de empresas públicas ou privadas, empresas prestadoras de serviços, *home office*, etc.), para compreender como se dá a reconfiguração do trabalho secretarial a partir dos usos das TIC’S na organização do trabalho.

Acerca da estrutura do questionário, foi organizado em três blocos. O primeiro bloco de perguntas trouxe dados socioeconômicos dos profissionais de secretariado respondentes. O segundo bloco levantou informações a respeito das atividades desenvolvidas pelos profissionais dentro da organização onde trabalham. E por fim, o último bloco trouxe dados relativos ao uso das TIC’s nas rotinas de trabalho.

Inicialmente o objetivo era coletar as respostas somente de profissionais formados na área, entretanto, no decorrer da análise foi observada a importância da experiência dos profissionais que ainda estão em formação, visto que eles estão vivenciando as possibilidades lacunas no ensino das TIC's.

Com relação ao perfil dos respondentes da pesquisa, é caracterizado por 100% do sexo feminino – com 25 respostas válidas. De acordo com as respostas, os perfis das respondentes correspondem à 36% entre as idades de 19 a 25 anos; à 28% entre as idades de 26 a 30 anos; à 20% entre as idades de 31 a 35 anos; e por fim, à 16% entre as idades de 36 a 40 anos. Já a respeito da formação acadêmica, verifica-se que grande parte das respondentes possuem formação Superior em Tecnologia em Secretariado, com 84%, logo, apenas 16% possuem formação Superior em Bacharelado em Secretariado.

As seguintes tabelas (1 e 2) exibem os dados mencionados.

TABELA 1: PERFIL DOS RESPONDENTES POR IDADE

19 a 25 anos	26 a 30 anos	31 a 35 anos	36 a 40 anos
36%	28%	20%	16%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

TABELA 2: PERFIL DOS RESPONDENTES POR FORMAÇÃO ACADÊMICA

Formação Superior em Tecnologia em Secretariado	Formação Superior em Bacharelado em Secretariado
84%	16%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

3 ANÁLISE DO CENÁRIO

Segundo pesquisa divulgada pelo IBGE em 2019, o estado do Paraná possui a quinta maior economia do Brasil, com a maioria do PIB concentrado em Curitiba e na região metropolitana (IPARDES, 2019). Isso se dá, principalmente, por causa da localização da capital do estado, com fácil acesso a portos, aeroportos e uma excelente infra-estrutura rodoviária e ferroviária.

Em 1975 foi criado o bairro CIC (Cidade Industrial de Curitiba), com o objetivo de atrair cada vez mais empresas para a região, oferecendo incentivos iniciais para os investidores, como isenção de impostos e parcelamentos facilitados (CURITIBA S.A., 2022). Desde então, inúmeras empresas multinacionais como Volvo, Bosch, Denso, New Holland, Mondelez, entre outras, foram se instalando na região, gerando empregos e trazendo cada vez mais empresas e oportunidades também para as regiões vizinhas, como a instalação da Refinaria Presidente Getúlio Vargas (Repar) em Araucária, Caterpillar em Campo Largo e Renault em São José dos Pinhais, além da criação de empresas regionais de grande influência (TRIBUNA DO PARANÁ, 2013).

Com o advento da internet e de cada vez mais tecnologias, atrelada à evolução das profissões, o profissional de secretariado precisou acompanhar essas inovações, fazendo-se necessário ter conhecimento das TIC's e sua aplicação, podendo assim

se destacar no mercado de trabalho. Para Maia e Oliveira (2015)

o cenário constituído pela tecnologia incorporada fortemente ao mercado de trabalho e a globalização como pano de fundo da mundialização das grandes corporações, as atividades desenvolvidas pelo profissional em secretariado passam a incorporar um perfil profissional capacitado e de excelência, que busca junto à organização o cumprimento de metas e lucratividade. A área secretarial acompanhou este movimento e, além de manter e aprimorar as atividades de base técnica, também aderiu a um trabalho de cogestão encarregando-se de novas atividades de assessoria. (MAIA e OLIVEIRA, 2015, p.11)

As TIC's para as empresas multinacionais funcionam como ferramentas essenciais para o profissional de secretariado no ambiente corporativo, permitindo a agilidade da comunicação e no fluxo de trabalho, contribuindo também durante a compensação de dados internos e externos. As Tecnologias, dessa maneira, atuam como um agente facilitador dentro desse meio, dado que empresas multinacionais sediam diversas unidades no Brasil e no exterior, o que exige uma intercomunicação hábil.

O cenário trata-se de mapear o uso das TIC's em empresas do Município de Curitiba e Região Metropolitana que possuem profissionais formados em secretariado e posteriormente, fornecer o mapeamento para a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, a fim de auxiliar no conteúdo a ser aplicado nas disciplinas relacionadas às TIC's.

4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

O desenvolvimento das atividades foi composto por seis etapas: análise da problemática, elaboração de questionário para levantamento de dados, busca dos profissionais de secretariado para responder à pesquisa, composição de uma base de dados para envio do questionário, análise dos dados apurados, e elaboração do relatório técnico de pesquisa dos usos das TIC's para disponibilizar para a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR – o qual, anteriormente seria realizado um mapeamento, mas por sugestão da Banca Examinadora (avaliadora do pré-projeto na disciplina de Metodologia da Pesquisa), a

equipe decidiu elaborar o relatório técnico de pesquisa contendo somente a análise dos dados apurados relacionados às TIC's.

4.1 PRIMEIRA ETAPA: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA

Na primeira etapa, realizada em outubro de 2022, a equipe buscou compreender o novo cenário do mercado de trabalho – o qual vem sofrendo inúmeras alterações e junto delas, vieram as tecnologias que chegam transformando a rotina das organizações. As TIC's em si, funcionam como uma base para que as informações fluam de maneira orgânica interna e externamente em meio ao ambiente corporativo, em contextualização, as TIC's são os mais diversos programas de software e suas vertentes que consistem no acesso e troca de informações de maneira eficiente, permitindo a facilidade durante a comunicação. Como por exemplo, as ferramentas rotineiras de informação e conversação incluem e-mail, *WhatsApp*, *Google Hangouts*, etc. Já nas ferramentas para fins de trabalho e gestão, as tecnologias de maior uso são o *Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint, Teams e Outlook)* ferramentas do Google (*Docs, Drive, Forms, Gmail, Meet, Agenda*), *Asana* e *Trello* para o gerenciamento de atividades em equipe, entre outras ferramentas.

Considerando que uma das principais competências do profissional de secretariado é a comunicação com eficiência, ou seja, ele atua como um agente facilitador no meio corporativo, em vista disso, as TIC's apresentam-se intrinsecamente ligadas a essa competência (de modo que sua principal aplicabilidade é trazer agilidade no desenvolvimento das atividades diárias). Em vista dos dados trazidos por Capizani e Fujimoto (2022), no campo de questões relacionadas ao mercado de trabalho, verificou-se assim, a necessidade em trazer conhecimentos relacionados à área das TIC's para a formação acadêmica do profissional de secretariado – uma vez que esse profissional, desde o início de sua graduação já entra em contato com o mercado de trabalho (por meio de programas de estágio) onde poderão já aplicar seus conhecimentos relacionados às tecnologias à medida que forem solicitados para tanto.

Assim sendo, é de suma importância para que, durante sua formação acadêmica, o profissional adquira a qualificação e domínio no uso das tecnologias da

informação e comunicação para que possa ingressar no mercado de trabalho. “À medida que a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado também tem de avançar, precisa estar sempre atento e ganhar mais tempo”, conforme Adelino e Silva (2012, p.8).

4.2 SEGUNDA ETAPA: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO PARA LEVANTAMENTO DE DADOS

Para a segunda etapa, realizada em novembro de 2022, iniciou-se a elaboração do questionário que foi o instrumento escolhido para a realização da análise final. E segundo Gil (1999, p. 128), a utilização do questionário pode ser definida

como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc (GIL, 1999, p. 128)

“A pergunta é até mais importante que a resposta” (CHAER, G, *et. al.* 2011, p. 261), visto que é ela que norteia e orienta a resposta dos respondentes. Dentro desta perspectiva, foram escolhidas as temáticas para cada um dos 3 (três) blocos do questionário.

O primeiro bloco buscou traçar o perfil socioeconômico dos profissionais de secretariado, apurando os seguintes dados: nome, idade, sexo, localidade de residência, instituição de formação, modalidade de formação e se possui alguma pós-graduação ou especialização.

Para o segundo bloco foram levantadas informações sobre as atividades desenvolvidas nas rotinas de trabalho dos respondentes, procurando saber se são atuantes na área secretarial ou em qual área atua, se de forma presencial ou remoto. Também buscando entender qual o enfoque do trabalho secretarial foi questionado o tipo de organização que estão inseridos sendo ela pública ou privada e seu tamanho de micro, pequena, média ou grande porte.

Por fim, no terceiro bloco foram aplicadas perguntas relacionadas ao uso das TIC 'S nas rotinas de trabalho. As questões desse bloco foram majoritariamente

objetivas, havendo a possibilidade de escolher mais de uma alternativa. Foram elaboradas questões tratando sobre quais eram as ferramentas mais utilizadas nas áreas de comunicação interna ou externa, gerenciamento de tarefas, criação e edição de textos e planilhas. Os respondentes foram também questionados se houve avanço dos usos das TIC's dentro da área de atuação secretarial. O questionário disponibiliza 2 (duas) questões abertas que permitiram o desenvolvimento das respostas. Nessas questões, foram feitos questionamentos sobre qual a ferramenta mais utilizada pelos respondentes no cotidiano e qual ferramenta, na opinião pessoal, contribui com a função de assessoria do profissional de secretariado.

4.3 TERCEIRA ETAPA: LOCALIZAR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EM CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA E MONTAR UMA BASE DE DADOS PARA O ENVIO DO QUESTIONÁRIO

Nesta etapa, realizada em dezembro de 2022, a busca por profissionais de secretariado para responder à pesquisa e a composição de uma base de dados para envio do questionário, por decisão da equipe, foi em etapa única. Ou seja, enquanto os contatos fossem obtidos, os formulários já seriam enviados a fim de otimizar o tempo de envio e de resposta por parte dos respondentes. Para tanto, buscamos perfis de profissionais da área via *LinkedIn* e grupos no *Facebook* e *Whatsapp* relacionados à profissão. Além disso, a equipe também teve o apoio da Coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR (Prila Leliza Calado) para prosseguir com o envio do questionário online para os profissionais egressos e/ou em formação por meio do Sistema SIGA – Sistema Integrado de Gestão Acadêmica. A partir da ação supracitada obteve-se 25 respondentes das quais vamos analisar as respostas recebidas a seguir.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS APURADOS

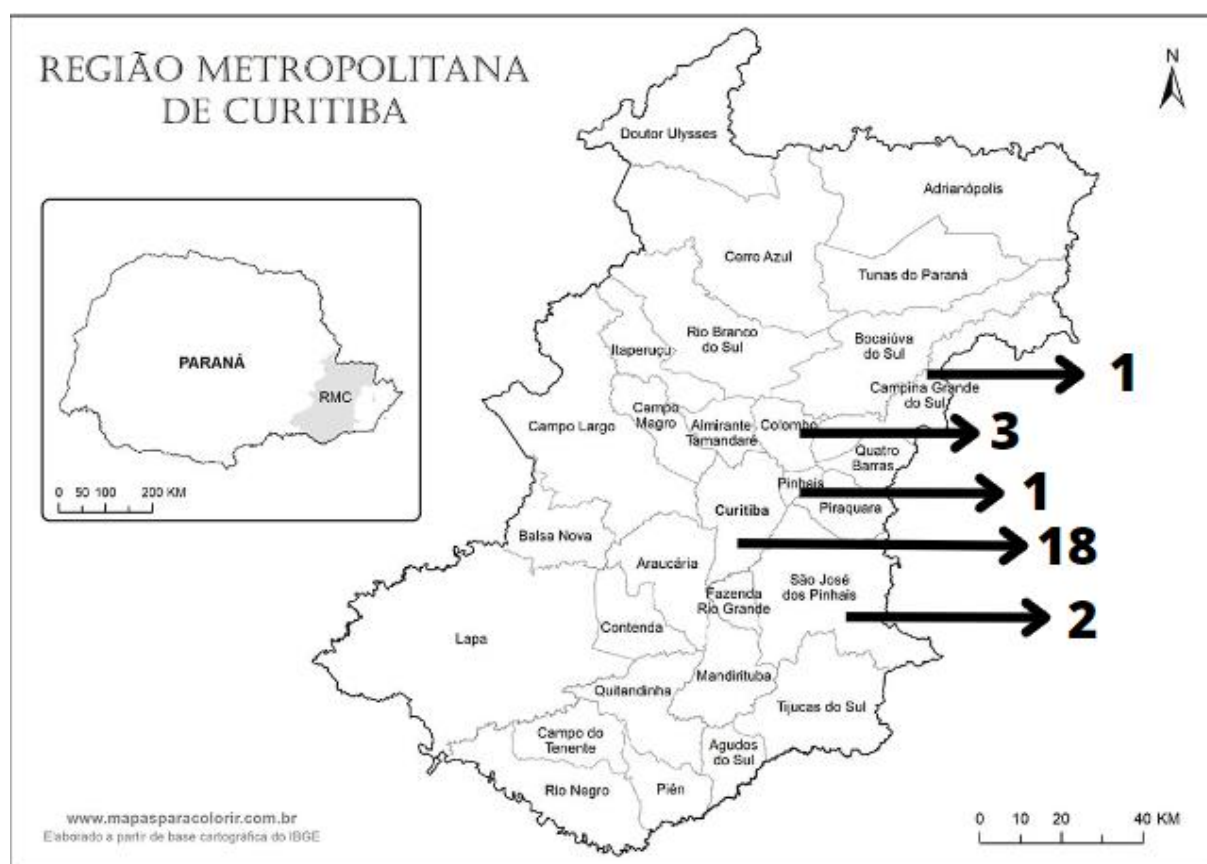
Para esta etapa, realizada em dezembro de 2022, foram recolhidos e analisados os dados obtidos através do questionário que foi disponibilizado durante o período de 10 dias devido ao curto prazo para a finalização do relatório, entre

02/12/2022 a 16/12/2022. Foram coletadas respostas de profissionais de secretariado, na sua maioria, de Curitiba e Região Metropolitana, sendo uma respondente da cidade de Zwolle, localizada na Holanda – porém, como a proposta da pesquisa é analisar os usos das Tecnologias TIC's por profissionais no local supracitado, foi necessário que a resposta fosse invalidada. Para ilustrar a quantidade de respondentes por região, foi confeccionado um indicador no mapa Cidade de Curitiba e região, como mostra a figura

número

1.

FIGURA 1 - QUANTIDADE DE RESPONDENTES POR CIDADE



Fonte: Adaptada de mapasparacolorir

E a partir da ferramenta *Word Cloud* – que consiste em um sistema de representação das palavras (deixando-as em destaque) conforme sua repetição através das respostas abertas – foi criada uma nuvem de palavras com o objetivo de realizar a análise das questões abertas do questionário, foram utilizadas as metodologias de análise de conteúdo a partir de eixos de análise estabelecidos. Portanto, foi uma ferramenta bastante interessante para a visualização dos dados.

4.5 ELABORAÇÃO DO PRODUTO (CANVA/POWERPOINT) DOS USOS DAS TIC's E ANÁLISE CRÍTICA DOS ACHADOS DA PESQUISA

Nesta etapa, realizada em janeiro de 2023, foi elaborado o relatório técnico de pesquisa (disponível no apêndice A) com base nas respostas do questionário, que foi o instrumento de pesquisa escolhido. Este, por sua vez, foi organizado em 3 (três) blocos de perguntas, sendo elas: dados socioeconômicos dos respondentes; informações sobre as atividades desenvolvidas; uso das TIC's nas rotinas de trabalho.

Um dado significativamente relevante para a análise foi a totalidade de respondentes serem do sexo feminino, nos possibilitando refletir como está se projetando o cenário do mercado secretarial onde, muito provavelmente, as mulheres sejam as únicas a atuar na área.

Foi notório a participação de estudantes e egressos da UFPR em comparação às demais instituições, assim como mostra a tabela 3.

TABELA 3: PERFIL DOS RESPONDENTES POR INSTITUIÇÃO

INSTITUIÇÕES	
IFPR (Instituto Federal do Paraná)	1
UFPR (Universidade Federal do Paraná)	19
UNIASSELVI	1
UNIBRASIL	1
UNICS (Universidade em Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul)	1
UNINTER	3

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

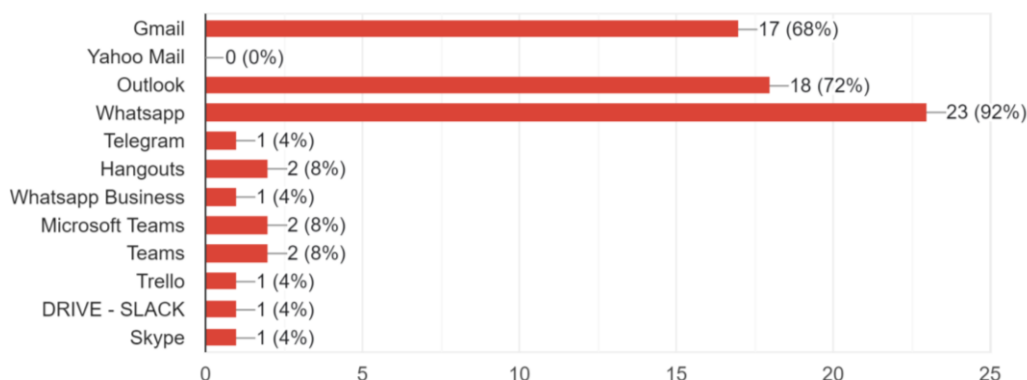
Dessas respostas, uma das pessoas respondeu que se formou na instituição IFPR e UNINTER em uma única resposta, não sendo possível saber se houve se a respondente quis se referir a alguma instituição de formação das suas pós-graduações ou em qual das duas instituições concluiu a formação de bacharel em secretariado.

No que se refere às modalidades de formação se seriam eles tecnólogos ou bacharéis, considerando que alguns já são formados ou ainda estão cursando, a maioria está inserido na modalidade de tecnólogo sendo um total de 21 (vinte e um) respondentes e 4 (quatro) do bacharelado. Quanto à atuação na área secretarial, foi possível observar que mais da metade das respondentes atuam na área — incluindo 60,0% — e outra parte não atua na área, abrangendo 40,0% dos resultados.

No terceiro bloco do questionário, foi perguntado aos respondentes em relação ao uso de ferramentas de tecnologia e comunicação, onde eles poderiam selecionar mais de uma opção, visto que temos uma grande variedade de ferramentas disponíveis. Considerando que todos os respondentes se encontram hoje ativos no mercado de trabalho, todas as perguntas e respostas se referem ao uso dessas ferramentas no seu ambiente de trabalho

Em relação às ferramentas para a comunicação interna e/ou externa, podemos notar uma grande variedade de ferramentas sugeridas, com maioria das escolhas sendo o *Gmail* (17), *Outlook* (18) e *Whatsapp* (23). Interessante notar que o *Whatsapp*, que foi uma ferramenta criada para troca rápida de mensagens em substituição ao antigo SMS, se popularizou tão rapidamente e ao longo do tempo passou por diversas atualizações, quando foi criado a ferramenta *Whatsapp Business*, sua versão mais profissional, com o objetivo de otimizar e facilitar a comunicação entre empresa e cliente, e hoje está cada vez mais presente no ambiente corporativo. (OLHAR DIGITAL, 2018). Abaixo gráfico 1 com as respostas acerca das ferramentas de comunicação interna e/ou externa:

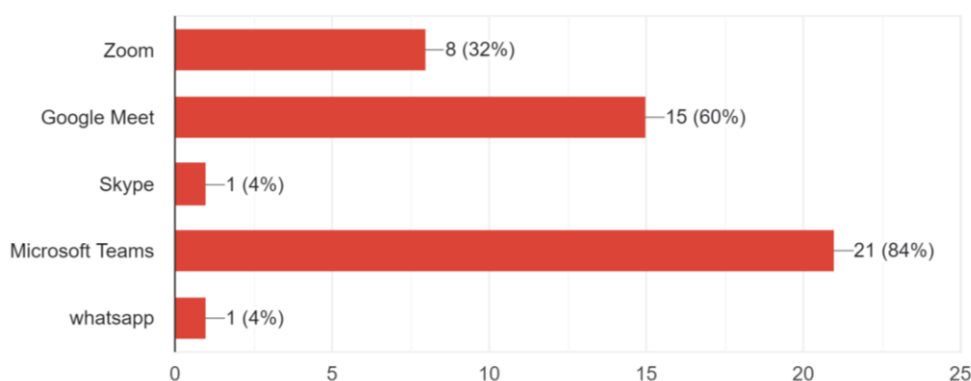
GRÁFICO 1 - FERRAMENTAS PARA A COMUNICAÇÃO INTERNA E/OU EXTERNA



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As ferramentas para vídeo chamadas, hoje se tornaram imprescindíveis, principalmente no ambiente corporativo pós pandemia. Segundo os respondentes, a ferramenta de vídeo chamada mais utilizada por eles é o *Microsoft Teams* (21), seguido por *Google Meet* (15) e *Zoom* (8). Por ser uma ferramenta do grupo *Microsoft*, o *Teams* se destaca pela facilidade de uso e integração com todas as outras ferramentas da *Microsoft*. Conforme gráfico 2:

GRÁFICO 2 - FERRAMENTAS PARA VÍDEO CHAMADAS

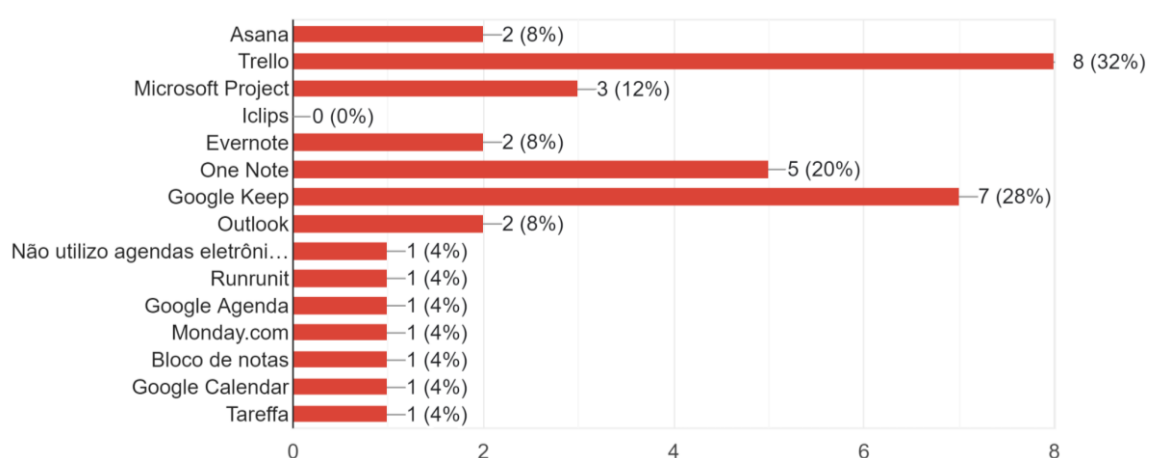


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A maior variedade de ferramentas destacada pelos respondentes são as de agenda/gerenciamento de tarefas conforme gráfico 3 abaixo. A agenda, para os profissionais de secretariado, é uma ferramenta de extrema importância pois possibilita organizar e planejar as atividades que serão realizadas (VEIGA, 2010 rev.).

Destacamos aqui a ferramenta individualmente mais utilizada, *Trello*, com 8 seleções. As ferramentas da Microsoft somam um total de 11 seleções (*Microsoft Project*, *One Note*, *Outlook* e bloco de notas) e as ferramentas do *Google* somam 9 seleções (*Google Keep*, *Google Calendar* e *Google Agenda* - hoje chamado apenas de *Google Calendar*). As demais ferramentas tiveram entre duas e uma seleção, mostrando que hoje a variedade de ferramentas para o gerenciamento de agenda disponíveis no mercado é muito grande, conforme o gráfico 3.

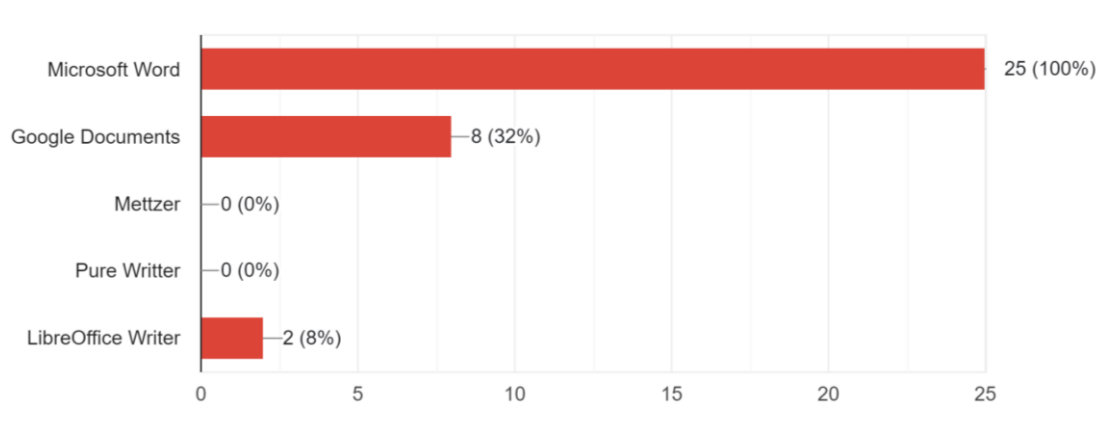
GRÁFICO 3 - FERRAMENTAS PARA GERENCIAMENTO DE TAREFAS



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As ferramentas de edição de texto, por sua vez, não possuem uma variedade tão grande quanto às ferramentas de gerenciamento de tarefas. De acordo com os respondentes, o *Microsoft Word* (25) é a ferramenta mais utilizada por eles, seguido pela *Google Documents* (8) e *LibreOffice Writer* (2). Abaixo o gráfico 4 contém as escolhas acima descritas:

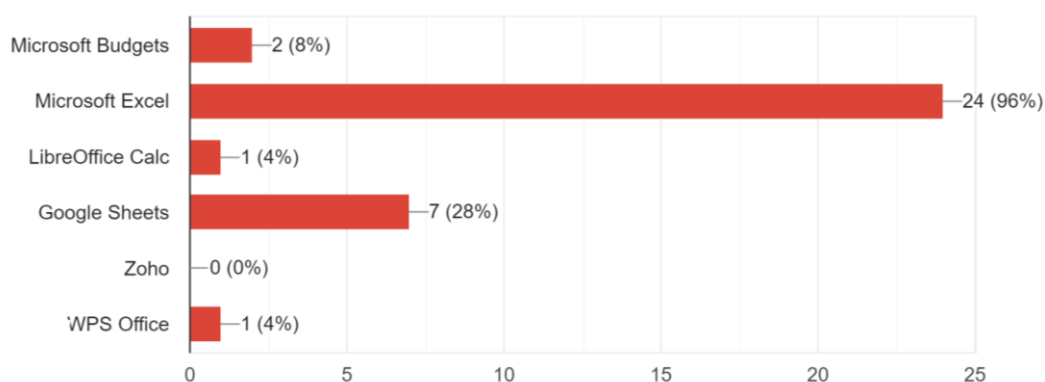
GRÁFICO 4 - FERRAMENTAS DE EDIÇÃO DE TEXTO



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Referente às ferramentas de criação de planilhas, a mais usada é o *Microsoft Excel* com 24 escolhas. Na sequência temos o *Google Sheets* com 7 seleções, *Microsoft Budgets* com 2, *LibreOffice Calc* e *WPS Office* com 1 seleção cada, conforme gráfico 5 “Ferramentas de criação de planilhas”.

GRÁFICO 5 - FERRAMENTAS DE CRIAÇÃO DE PLANILHAS

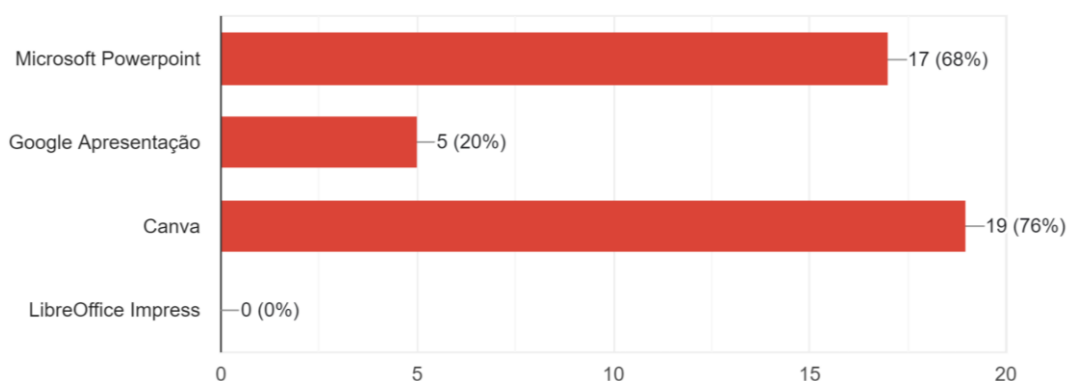


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Para a criação de apresentação tivemos apenas 3 citações dos respondentes, conforme gráfico 6 “Ferramentas de criação de apresentação”, sendo o *Canva* (19) com a maior quantidade de escolhas, seguida pelo *Microsoft Powerpoint* (17) e *Google Apresentação* (5). O *Canva*, segundo a *Forbes*, é avaliado em mais de US\$ 3 bilhões, e foi criado por *Melanie Perkins* com o objetivo de otimizar tudo o que se refere a design, tornando fácil o seu acesso e uso, sendo de forma online. Lançado em agosto

de 2013, foi “ajudado” de certa forma pela ascensão do *Instagram* e *Twitter*, transmitindo uma mensagem de qualidade e com um bom design para angariar cada vez mais clientes, sendo seu uso de forma gratuita em sua maior parte (FORBES, 2019).

GRÁFICO 6 - FERRAMENTAS DE CRIAÇÃO DE PLANILHAS



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A cada ferramenta, perguntamos aos respondentes o nível de conhecimento de cada uma delas. Abaixo a tabela “Nível de conhecimento TICS’s” onde podemos ver um resumo de acordo com as respostas:

TABELA 4: NÍVEL DE CONHECIMENTO TICS

	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
COMUNICAÇÃO ESCRITA	8 %	48 %	44 %
VIDEOCHAMADA	8 %	72 %	20 %
GERENCIAMENTO	32%	64%	1 %
EDIÇÃO DE TEXTO	16 %	60 %	24%
CRIAÇÃO DE PLANILHAS	32 %	60 %	8 %
APRESENTAÇÃO	32 %	52 %	16 %

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Perguntamos também aos respondentes a respeito de quais ferramentas eles mais utilizam ao longo do dia de trabalho para o desenvolvimento de suas atividades.

Conforme destacado na figura 2 abaixo, a ferramenta mais utilizada por eles é o Microsoft Outlook, seguido pelas ferramentas do Google Workspace e posteriormente o Whatsapp. Pode-se notar que, mesmo com as mais diversas ferramentas de comunicação, sendo elas em sua maioria de maneira instantânea, a ferramenta mais utilizada segue sendo o e-mail, comumente utilizado no mundo corporativo.

FIGURA 2 - QUAL A FERRAMENTA MAIS UTILIZADA AO LONGO DO DIA NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES



Fonte: Elaboração dos autores (2023)

Quando questionados a respeito de quais tecnologias mais contribuem na função de assessoria do profissional de secretariado no âmbito empresarial, os respondentes evidenciaram dos mais diversos tipos de ferramentas, englobando as ferramentas do Google, ferramentas do Office, agendas, aplicativos de gestão de atividades e até mesmo o uso do WhatsApp como um facilitador de comunicação, conforme figura 3:

TABELA 5: EMENTAS DAS ATUAIS MATÉRIAS DE TECNOLOGIA E SUGESTÕES PARA FUTURAS DISCIPLINAS

EMENTAS			
Excel Básico	Informática básica	TIC's	Sugestões
Esta disciplina visa aplicar os conceitos básicos de planilhas eletrônicas como ferramenta para o gerenciamento do sistema de qualidade	Visão geral de Hardware e Software: processador, memória, placa mãe, disco rígido e periféricos BIOS, Windows, Linux, MacOS, Android, IOS arquivo, diretório, aplicativos, compactação e comunicação/Internet2 Ward: edição e formatação de texto; imagens, desenhos, tabelas, cabeçalho, rodapé, sumário, índice, cartão de visita. partido e utilizar o corretor ortográfico. 3. Excel: arquivo e planilhas; uso de fórmulas matemáticas, financeiras e estatísticas: gráficos referência; filtros; e relatórios dinâmicos 4. Powerpoint aspectos de uma boa apresentação padronização, texto, gráficos, imagens e desenhos, animação de slides apresentações: inserção de conteúdo multimídia em apresentações.	Fazer apresentações atraentes; Criar materiais gráficos atraentes; Utilizar ferramentas interativas para engajar seu público em apresentações; Gerenciar de maneira eficiente dados, informações e tarefas utilizando novas tecnologias; Criação de conteúdo audiovisual; Organização e participação em videoconferências; Instrumentalização para trabalho remoto.	Trello, pacote Office, Agenda digital, WhatsApp, Outlook, Microsoft Teams, ferramentas do Google em geral .

Fonte: Elaboração dos autores (2023).

Foram coletadas as ementas das disciplinas de Excel Básico, Informática básica e Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, estas ementas estão disponíveis no site da SEPT e no plano de ensino disponibilizado pelos respectivos

professores.

Na segunda parte da mesma tabela foram apresentadas sugestões para as futuras disciplinas e a implementação das já existentes. Tais sugestões foram dispostas com base nos dados coletados na através do questionário.

Os conteúdos supracitados foram disponibilizados em formato de Relatório Técnico de Pesquisa, desenvolvido na plataforma CANVA com diagramação das imagens dos gráficos e tabelas para melhor visualização pela coordenação do Curso de Secretariado. Após o processo avaliativo, o produto deste relatório denominado “Relatório Técnico de Pesquisa” será disponibilizado impresso e no formato online para as coordenadoras do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada na disciplina de implantação de projetos multidisciplinares é uma consequência de todo o conhecimento absorvido ao longo da trajetória acadêmica dos autores. Com base nos dados coletados em nossa pesquisa, elaboramos um relatório técnico a ser entregue à coordenação do curso superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR em relação ao uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e região metropolitana.

Este relatório foi elaborado com base em algumas disciplinas cursadas pelos autores durante suas formações, como por exemplo: técnicas secretariais I, técnicas secretariais II, técnicas secretariais III, técnicas secretariais IV, metodologia da pesquisa e principalmente novas tecnologias da informação e comunicação, sendo elas de suma importância para o desenvolvimento do relatório.

Conforme descrito no relatório, a pesquisa deu-se com 26 respondentes, sendo 25 respostas válidas, 100% dos respondentes do sexo feminino, com idade entre 19 e 40 anos. 22 respondentes possuem formação em curso superior de tecnologia em secretariado e 4 respondentes com formação em curso superior de bacharelado em secretariado. Em relação à atuação na área secretarial, observamos que praticamente metade das respondentes atuam na área – 57,7% — e o restante não – 42,3%.

No que se refere às respostas sobre as o uso das TIC's em si, os gráficos presentes no relatório e a tabela com o resumo do nível de conhecimentos sobre as TIC's mostraram que os respondentes em sua maioria se consideram com nível intermediário de conhecimento nas diversas ferramentas apresentadas.

O objetivo desta pesquisa é, repassar à coordenação dados que comprovem a necessidade da inclusão do ensino das TIC's de forma permanente na grade curricular do curso superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, de maneira ampla e direcionada à necessidade que o mercado de trabalho exige hoje dos profissionais de secretariado, devido a sua constante atualização e crescimento.

Para a equipe, a realização desta pesquisa significou a possibilidade de aplicar toda a teoria adquirida ao longo do curso em todas as etapas do processo da pesquisa acadêmica. Mesmo com situações adversas apresentadas, a equipe se dedicou para que o prazo fosse cumprido, sempre em diálogo constante para o correto desenvolvimento do projeto.

Em síntese, a sensação de ter a pesquisa finalizada é gratificante. Terminar nossa caminhada sabendo que poderemos contribuir com a formação acadêmica de outros alunos torna todo o esforço aplicado singular, o qual levaremos como ensinamento para nossas atividades profissionais e realizações pessoais.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S; SILVA, M. A. V. **A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado.** Revista de Gestão e Secretariado. v. 3, n. 2, 2012. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 24 jan. 2023>.

CAPIZANI, F.C.; FUJIMOTO, T. K. M. *et al.* **Relatório técnico de implantação de projeto - dados de egressos do curso superior de tecnologia em secretariado da UFPR.** Curitiba, 2022. Não publicado.

CURITIBA S.A. (Companhia de Desenvolvimento de Curitiba – CURITIBA S.A). Disponível em: <<http://www.curitibasa.com.br/institucional/historico/>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

CHAER, G; DINIZ, R. R. P; RIBEIRO, E. A. **A técnica do questionário na pesquisa educacional.** Disponível em <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesquisa_social.pdf>. Acesso em: 16 de nov. 2022.

FORBES. DISPONIVEL EM: <<https://forbes.com.br/negocios/2019/12/canva-saiba-como-uma-jovem-surfista-criou-o-fenomeno-de-design-de-us-32-bi/>> Acesso em 18 de jan. de 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed.- 12. reimpr.- São Paulo : Atlas, 2009.

IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social) Disponível em: <<https://www.ipardes.pr.gov.br/Pagina/Parana-em-Numeros>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa.** Santa Catarina, s.d. Disponível em: <https://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2022.]

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta – técnicas de assessoria e métodos de organização.** 1ª edição. Curitiba. Editora Intersaberes, 2015.

OLHAR DIGITAL. DISPONIVEL EM:

<<https://olhardigital.com.br/2018/12/20/noticias/whatsapp-historia-dicas-e-tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-o-app/>> Acesso em 18 de jan. de 2023.

TRIBUNA DO PARANA. Disponível em:

<<https://tribunapr.uol.com.br/noticias/parana/curitiba-tem-38-das-cem-maiores-empresas-brasileiras/>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA (UFPR). Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT). Portal de Secretariado. Disponível em:

<http://www.sept.ufpr.br/portal/secretariado/wp-content/uploads/sites/11/2018/03/EMENTAS-DAS-DISCIPLINAS_PPC-2014.pdf > Acesso em 20 de jan. de 2022.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado - Técnicas e Comportamento**. 3ª Edição rev. e atual. Editora Érica, 2010. Disponível em <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536518701/pageid/0>> Acesso em: 18 de jan. de 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

USOS DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO

Nós do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná – UFPR, participantes da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, elaboramos esse formulário para coleta de dados para a realização do trabalho “Análise dos usos das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado no Município de Curitiba e Região Metropolitana”. A finalidade deste estudo é compreender como se dá a reconfiguração do trabalho secretarial a partir dos usos das TIC's na organização do trabalho. As respostas ao questionário serão tratadas coletivamente, de forma que a identidade das/os respondentes será mantida em sigilo.

Agradecemos desde já a sua colaboração e nos colocamos à disposição para mais informações.

BLOCO 1: DADOS SOCIOECONÔMICOS DOS RESPONDENTES

- 1. Nome completo:**
- 2. Aceito responder às questões por minha própria vontade, sem receber incentivo financeiro ou ter qualquer ônus, com a finalidade exclusiva de colaborar com a pesquisa.**

Sim / Não

- 3. Idade**

De 19 a 25 anos

De 26 a 30 anos

De 31 a 35 anos

De 36 a 40 anos

De 41 a 55 anos

De 56 a 60 anos

Acima de 61 anos

- 4. Sexo**

Feminino / Masculino / Outro / Prefiro não responder

- 5. Localidade de residência (estado e cidade)**

- 6. Instituição de formação**

7. Modalidade de formação

Tecnólogo
Bacharel

8. Possui pós-graduação ou alguma especialização, se sim qual?**BLOCO 2: INFORMAÇÕES SOBRE AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS****9. Modalidade de trabalho**

Presencial
Remoto

10. Atua na área secretarial?

Sim / Não

11. Em caso de resposta negativa na pergunta anterior, qual cargo ocupa na empresa?**12. Em que tipo de organização você trabalha?**

Pública
Privada
Outros

13. Qual o porte da empresa em que você trabalha?

Micro
Pequena
Média
Grande

BLOCO 3: O USO DAS TIC'S NAS ROTINAS DE TRABALHO**14. Dentro da área de atuação do profissional de secretariado (em sua opinião) houve um avanço no uso das tecnologias TIC's nos últimos anos?**

Sim / Não

15. Das ferramentas abaixo, escolha qual/quais você mais utiliza para a comunicação escrita interna e/ou externa:

Gmail
Outlook
Yahoo Mail
Whatsapp

Telegram

Hangouts

Outros

16.Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de comunicação escrita escolhida (s) acima:

Básico

Intermediário

Avançado

17.Das ferramentas abaixo, escolha qual/quais você mais utiliza para videochamadas:

Zoom

Google Meet

Skype

Microsoft Teams

Outros

18.Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de videochamada escolhida (s) acima:

Básico

Intermediário

Avançado

19.Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para agenda/gerenciamento de tarefas:

Asana

Trello

Microsoft Project

Iclips

Evernote

One note

Google Keep

Outros

20.Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de gerenciamento escolhida (s) acima:

Básico

Intermediário

Avançado

21.Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para criação/edição de textos:

Microsoft Word
Google Document
Mettzer
Pure Writer
LibreOffice Writer
Outros

22. Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de edição de texto escolhida (s) acima:

Básico
Intermediário
Avançado

23. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para a criação de planilhas:

Microsoft Budgets
Microsoft Excel
LibreOffice Calc
Google Sheets
Zoho
WPS Office

24. Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de criação de planilhas escolhida (s) acima:

Básico
Intermediário
Avançado

25. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para a criação de apresentação:

Microsoft Powerpoint
Google Apresentação
Canva
LibreOffice Impress
Outros

26. Em geral, qual o seu nível de conhecimento da (s) ferramenta (s) de apresentação escolhida (s) acima:

Básico
Intermediário
Avançado

27. De maneira geral, qual a ferramenta mais utilizada por você ao longo do dia para o desenvolvimento das atividades?

28.Em sua opinião, quais tecnologias mais contribuem na função de assessoria do profissional de secretariado no âmbito empresarial?

APÊNDICE B – CARTA DE ACEITE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCIPLINAR DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

Concordamos com a execução do projeto “MAPEAMENTO DOS USOS DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC’S) POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NO MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA” do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, proposto pelos alunos: Beatriz Forrer Conceição, Gabrielli Araújo Pedroso de Oliveira e Saulo Miranda Gonçalves do 5.º período.

Curitiba, 18 de agosto de 2022.

Supervisor Técnico (empresa):

Professor Orientador (UFPR):

Coordenador (UFPR):

Prila Leliza Calado
PRILA LELIZA CALADO.

Prila Leliza Calado
Prof EBT - SIAPE 2362095 UFPR 205613
Universidade Federal do Paraná
Setor de Educação Profissional e Tecnológica

APÊNDICE C – PRÉ-PROJETO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLOGICA TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

BEATRIZ FORRER CONCEIÇÃO
GABRIELLI ARAUJO PEDROSO DE OLIVEIRA
SAULO MIRANDA GONÇALVES

**MAPEAMENTO DOS USOS DAS TECNOLOGIAS
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) POR
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NO
MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA**

BEATRIZ FORRER CONCEIÇÃO
GABRIELLI ARAUJO PEDROSO DE OLIVEIRA
SAULO MIRANDA GONÇALVES

**MAPEAMENTO DOS USOS DAS TECNOLOGIAS
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) POR
PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NO
MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO
METROPOLITANA**

Pré-Projeto apresentado para aprovação na disciplina de Metodologia da Pesquisa de Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a Dra. Fernanda Landolfi Maia

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	4
2.ANÁLISE CENÁRIO	5
3.QUESTÃO NORTEADORA	6
4.OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICO	6
4.1. OBJETIVO GERAL	6
4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	6
5.DIAGNOSE	7
6.PROGNOSE	7
7.METODOLOGIA	7
8.CRONOGRAMA	9
9.REFERÊNCIAS	9
10.CARTA DE ACEITE	11
11.APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO	12

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto tem como propósito realizar o mapeamento dos usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) pelos profissionais com formação em secretariado atuantes em Curitiba e Região Metropolitana. Com a finalidade de contribuir com o ensino das disciplinas relacionadas às TIC's do curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) - curso oferecido pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

O cenário do mercado de trabalho atual vem sofrendo inúmeras alterações e junto delas, vieram as tecnologias que vêm transformando a rotina das organizações. As TIC's em si, funcionam como uma base para que as informações fluam de maneira orgânica interna e externamente em meio ao ambiente corporativo, em contextualização, as TIC's são os mais diversos programas de software e suas vertentes que consistem no acesso e troca de informações de maneira eficiente, permitindo a facilidade durante a comunicação. Como por exemplo, as ferramentas rotineiras de informação e conversação incluem e-mail, *WhatsApp*, *Google Hangouts*, etc. Já nas ferramentas para fins de trabalho e gestão, as tecnologias de maior uso são o *Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint, Teams e Outlook)* ferramentas do Google (*Docs, Drive, Forms, Gmail, Meet, Agenda*), *Asana* e *Trello* para o gerenciamento de atividades em equipe, entre outras ferramentas.

Uma das competências do profissional de secretariado é a comunicação com eficiência, ou seja, ele atua como um agente facilitador no meio corporativo, em vista disso, as TIC's apresentam-se intrinsecamente ligadas a essa competência (de modo que sua principal aplicabilidade é trazer agilidade no desenvolvimento das atividades diárias).

Assim sendo, é de suma importância para que, durante sua formação acadêmica, o profissional adquira a qualificação e domínio no uso das tecnologias da informação e comunicação para que possa ingressar no mercado de trabalho. “À medida que a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado também tem de avançar, precisa estar sempre atento e ganhar mais tempo.” Conforme o pensamento de Adelino e Silva (2008, p.8).

Este projeto está dividido em nove seções a saber: a análise de cenário retratando o contexto em que irá ser realizado o mapeamento, logo em seguida está

a questão norteadora, seguida dos objetivos gerais e específicos. Na sequência temos a diagnose e prognose que definirão qual a problemática central do projeto e como esta irá ser solucionada. Na sétima seção encontrasse a metodologia que descreve nos seus pormenores como será realizado todo o mapeamento, continuado do cronograma que contém as datas de realização de cada etapa do projeto. por fim a última seção são os anexos e apêndices onde será incluído o questionário que norteará este projeto.

2 ANÁLISE DE CENÁRIO

Segundo pesquisa divulgada pelo IBGE em 2019, o estado do Paraná possui a quinta maior economia do Brasil, com a maioria do PIB concentrado em Curitiba e na região metropolitana (IPARDES, 2019). Isso se dá, principalmente, por causa da localização da capital do estado, com fácil acesso a portos, aeroportos e uma excelente infra-estrutura rodoviária e ferroviária.

Pensando no futuro, em 1975 foi criado o bairro CIC (Cidade Industrial de Curitiba), com o objetivo de atrair cada vez mais empresas para a região, oferecendo incentivos iniciais para os investidores, como isenção de impostos e parcelamentos facilitados (CURITIBA S.A., 2022). Desde então, inúmeras empresas multinacionais como Volvo, Bosch, Denso, New Holland, Mondelez, entre outras, foram se instalando na região, gerando empregos e trazendo cada vez mais empresas e oportunidades também para as regiões vizinhas, como a instalação da Refinaria Presidente Getúlio Vargas (Repar) em Araucária, Caterpillar em Campo Largo e Renault em São José dos Pinhais, além da criação de empresas regionais de grande influência.(TRIBUNA DO PARANÁ, 2013)

Com o advento da internet e de cada vez mais tecnologias, atrelada à evolução das profissões, o profissional de secretariado precisou acompanhar essas inovações, fazendo-se necessário ter conhecimento das TIC's e sua aplicação, podendo assim se destacar no mercado de trabalho. Para Maia e Oliveira (2015)

o cenário constituído pela tecnologia incorporada fortemente ao mercado de trabalho e a globalização como pano de fundo da mundialização das grandes corporações, as atividades desenvolvidas pelo profissional em secretariado passam a incorporar um perfil profissional capacitado e de excelência, que busca junto à organização o cumprimento de metas e lucratividade. A área secretarial acompanhou este movimento e, além de manter e aprimorar as atividades de base técnica, também aderiu a um trabalho de

cogestão encarregando-se de novas atividades de assessoria.”
(Maia e Oliveira, 2015, pg. 11)

As TIC's para as empresas multinacionais funcionam como ferramentas essenciais para o profissional de secretariado no ambiente corporativo, permitindo a agilidade da comunicação e no fluxo de trabalho, contribuindo também durante a compensação de dados internos e externos. As Tecnologias, dessa maneira, atuam como um agente facilitador dentro desse meio, dado que empresas multinacionais sediam diversas unidades no Brasil e no exterior, o que exige uma intercomunicação hábil.

O cenário trata-se de mapear o uso das TIC's em empresas do Município de Curitiba e Região Metropolitana que possuem profissionais formados em secretariado e posteriormente, fornecer o mapeamento para a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, a fim de auxiliar no conteúdo a ser aplicado nas disciplinas relacionadas às TIC's.

3 QUESTÃO NORTEADORA

Como o mapeamento do uso das tecnologias da informação e comunicação realizado por profissionais de secretariado pode colaborar com as disciplinas relacionadas às TIC's no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR?

4 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICO

4.1 OBJETIVO GERAL

Mapear o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) por profissionais de secretariado do Município de Curitiba e Região Metropolitana.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análise da problemática;
- Elaborar questionário para levantamento de dados;
- Localizar profissionais de secretariado em Curitiba e Região Metropolitana;

- Montar uma base de dados para o envio do questionário;
- Analisar os dados apurados para elaboração do mapeamento;
- Disponibilizar o mapeamento para a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR.

5 DIAGNOSE

Com base na pesquisa realizada por Capizani e Fujimoto (2022) intitulada “Relatório técnico de implantação de projeto - dados de egressos do curso superior de tecnologia em secretariado da UFPR”, no qual foram levantados os dados de egressos (a respeito de sua formação acadêmica e questões relacionadas ao mercado de trabalho), foram disponibilizados dados, no tocante aos conteúdos administrados durante o curso de TS. Verificou-se que há uma certa demanda dos conteúdos não ofertados pelo curso em meio ao mercado de trabalho, com destaque à matéria de Informática e suas vertentes. Desse modo, se faz necessário o mapeamento do uso das tecnologias da informação e comunicação realizado por profissionais de secretariado, podendo colaborar com as disciplinas relacionadas às TIC's no curso de tecnólogo em secretariado do Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT).

6 PROGNOSE

Através da análise do mapeamento, serão apresentados os dados à coordenação do Curso de Tecnologia em Secretariado do SEPT, por meio de gráficos, tabelas e listas. A fim de contribuir com o curso e com o ensino das disciplinas relacionadas às TICs. E assim, auxiliar na formação dos estudantes ao longo do curso, e suprir as exigências que o mercado de trabalho exigirá dos futuros profissionais.

7 METODOLOGIA

A metodologia desta pesquisa se configura por ser de natureza aplicada e caráter exploratório. Pela qual em seu planejamento, possui flexibilidade de maneira em que proporciona que sejam considerados os mais diversos aspectos acerca do objeto a ser estudado (GIL, 2009, p. 41). Habitualmente, este tipo de pesquisa

atende a um levantamento bibliográfico, na qual são entrevistadas pessoas que já passaram por situações similares à da problemática do fato de estudo, e além disso, para tanto, são abordados exemplos para que de certo modo, possibilitem a facilidade de entendimento da temática. Com abordagem qualitativa e quantitativa para análise dos dados, realizada a partir de coleta de dados de informações sobre os usos da tecnologia da informação e comunicação por profissionais da área do secretariado atuantes em Curitiba e Região metropolitana. No decorrer da abordagem utilizada para análise das informações, será possível a compreensão em quantidades numéricas dos dados, uma vez que o método quantitativo tem resultados baseados em números. Já na abordagem qualitativa, a leitura dos resultados se dará a partir das ideias e relatos dos participantes (através de questões abertas do questionário).

O levantamento teórico será composto por pesquisa bibliográfica e levantamento de estado da arte a partir de artigos científicos sobre a temática. Para Gil (2009)

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. (GIL, 2009, p.45)

A pesquisa de campo ocorrerá a partir da aplicação de instrumento de pesquisa por meio de questionário eletrônico disponibilizado via *google forms* a partir de participação voluntária, por amostragem não-probabilística — essas amostras, geralmente são, de acordo com Santos e Manzato ([s.d.], p.9), “empregadas em trabalhos estatísticos, por simplicidade ou por impossibilidade de se obterem amostras probabilísticas, como seria desejável.”. E por adesão de profissionais e empreendedores na área do secretariado (atuantes na assessoria e consultoria dentro de empresas públicas ou privadas, empresas prestadoras de serviços, *home office*, etc.), para compreender como se dá a reconfiguração do trabalho secretarial a partir dos usos das TIC’S na organização do trabalho.

Para a análise das questões abertas do questionário pretende-se utilizar as metodologias de análise de conteúdo a partir de eixos de análise estabelecidos e a criação de nuvem de palavras a partir da ferramenta Word Cloud, que consiste em

um sistema de representação das palavras (deixando-as em destaque) conforme sua repetição através das respostas abertas. Desse modo, o sistema irá colaborar com a visualização dos dados.

Acerca da estrutura do questionário, será dividido em três blocos. O primeiro bloco de perguntas trará dados socioeconômicos dos profissionais de secretariado respondentes. O segundo bloco levantará informações a respeito das atividades desenvolvidas pelos profissionais dentro da organização onde trabalham. E por fim, o último bloco trará perguntas relativas ao uso das TIC's nas rotinas de trabalho.

8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS	ATIVIDADE
Setembro/2022	Apresentação do projeto para aprovação
Outubro/2022	Elaborar o questionário
Novembro/2022	Fazer a relação do contato dos profissionais de secretariado
Dezembro/2022	Análise dos dados para criação do mapeamento
Janeiro/2022	Apresentação do relatório concluído
Fevereiro/2022	Entrega do mapeamento para a coordenação

9 REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S; SILVA, M. A. V. **A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado**. Revista de Gestão e Secretariado.

v. 3, n. 2, 2012. Disponível em:

<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20>. Acesso em: 11 ago. 2022.

CAPIZANI, F.C.; FUJIMOTO, T. K. M. *et al.* **Relatório técnico de implantação de projeto - dados de egressos do curso superior de tecnologia em secretariado da UFPR.** Curitiba, 2022. Não publicado.

CURITIBA S.A. (Companhia de Desenvolvimento de Curitiba – CURITIBA S.A). Disponível em: <<http://www.curitibasa.com.br/institucional/historico/>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed.- 12. reimpr.- São Paulo : Atlas, 2009.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php>> Acesso em: 19 de ago. de 2022

IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social) Disponível em: <<https://www.ipardes.pr.gov.br/Pagina/Parana-em-Numeros>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

MAEHLER, A. E.; DIAS, M. F. P. *et al.* **A transferência de conhecimento em multinacionais: análise das tecnologias de comunicação e informação utilizadas por quatro multinacionais brasileiras em Portugal.** Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_ADI270.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta – técnicas de assessoria e métodos de organização.** 1ª edição. Curitiba. Editora Intersaberes, 2015.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. **A ELABORAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS NA PESQUISA QUANTITATIVA.** Santa Catarina, s.d. Disponível em: <https://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIO_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2022.

TRIBUNA DO PARANA. Disponível em:

<<https://tribunapr.uol.com.br/noticias/parana/curitiba-tem-38-das-cem-maiores-empresas-brasileiras/>> Acesso em: 18 de ago. de 2022.

10 CARTA DE ACEITE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCIPLINAR DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

Concordamos com a execução do projeto “MAPEAMENTO DOS USOS DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC’S) POR PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NO MUNICÍPIO DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA” do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, proposto pelos alunos: Beatriz Forrer Conceição, Gabrielli Araújo Pedroso de Oliveira e Saulo Miranda Gonçalves do 5.º período.

Curitiba, 18 de agosto de 2022.

Supervisor Técnico (empresa):

Professor Orientador (UFPR):

Coordenador (UFPR):

Prila Leliza Calado
PRILA LELIZA CALADO.

Prila Leliza Calado
Prof EBT SIAPE 2362095 UFPR 205613
Universidade Federal do Paraná
Setor de Educação Profissional e Tecnológica

11 QUESTIONÁRIO

Bloco 1: dados socioeconômicos dos correspondentes

1. Nome:
2. Idade:
3. Sexo
 - A. Feminino
 - B. Masculino
4. Localidade de residência (Curitiba e Região Metropolitana):
5. Instituição de formação:
6. Modalidade de formação:
 - A. Tecnólogo
 - B. Bacharel
7. Possui pós graduação ou alguma especialização, se sim qual:
 - A. Sim
 - B. Não
 - C. Outros:
8. Faixa salarial:
 - A.

Bloco 2: informações sobre as atividades desenvolvidas

9. Modalidade de trabalho:
 - A. Presencial
 - B. Remoto
 - c. híbrido
10. Atua na área secretarial:
 - A. Sim
 - B. Não
11. Em caso de resposta negativa na pergunta anterior, qual área atua na empresa?
12. Em que tipo de organização você trabalha:
 - A. Pública
 - B. Privada
 - C. Outros
13. Qual o tamanho da empresa em que você trabalha:
 - A. Micro
 - B. Pequena
 - C. Média
 - D. Grande

Bloco 3: O uso das TIC's nas rotinas de trabalho

14. Dentro da área de atuação do profissional de secretariado (em sua opinião) houve um avanço no uso das tecnologias TIC's nos últimos anos?
 - A. Sim
 - B. Não

abaixo de cada ferramenta, perguntar: das ferramentas escolhidas para e comunicação interna/externa

15. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para a comunicação interna e/ou externa? - Formato check:
 - A. Gmail
 - B. Outlook
 - C. Yahoo Mail

16. Das ferramentas abaixo, escolha qual/quais você mais utiliza para videochamadas:

- A. Google Meet;
- B. Zoom;
- C. Skype
- D. Microsoft Teams

17. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para o agenda/gerenciamento de tarefas:

- A. Asana;
- B. Trello;
- C. Google Workspace;
- D. Teams;
- E. Microsoft project;
- F. iClips;
- G. Evernote;
- H. Microsoft OneNote;
- I. Google keep;
- J. Jira;
- K. Operand;
- L. Outros (aberta)

18. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para criação/edição de textos:

- A. Microsoft Word;
- B. Google Docs;
- C. Mettzer;
- D. Pure Writer;
- E. Outros (aberta)
- F. libre office

19. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para a criação de planilhas:

- A. Microsoft Excel;
- B. Zoho;
- C. Google Sheets;
- D. Microsoft Budgets;
- E. WPS Office;
- F. libre office
- G. Outros (aberta)

20. Das ferramentas abaixo, escolha quais você mais utiliza para a criação de apresentação:

- A. ferramentas de apresentação
- B. power point

- C. canvas
- D. libre office

21. De maneira geral, qual a ferramenta mais utilizada por você ao longo do dia para o desenvolvimento das atividades?
22. Em sua opinião, quais tecnologias mais contribuem na função de assessoria do profissional de secretariado no âmbito empresarial?