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

LARISSA RIOS
LETÍCIA MESQUITA
TAINÁ NUNES

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO: GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS PARA SECRETÁRIA/OS EXECUTIVA/OS

CURITIBA
2023

LARISSA RIOS
LETÍCIA MESQUITA
TAINÁ APARECIDA NUNES BATISTA

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO: GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS PARA SECRETÁRIA/OS EXECUTIVA/OS

Relatório técnico apresentado para obtenção de nota final da disciplina de implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Profª Ms. Eliana Maria Ieger

CURITIBA
2023

RESUMO

Este relatório visa descrever as atividades da implantação do projeto “Guia de Ferramentas Digitais para Secretária/os Executiva/os”. O qual teve como objetivo criar um material de consulta instrucional, em formato de “guia”, com orientações práticas do uso de ferramentas digitais para auxílio na organização de rotinas diárias de trabalho. A pesquisa analisou o contexto atual desses profissionais no âmbito do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), e como esses aluna/os utilizam as tecnologias, quais ferramentas digitais têm mais dificuldade em utilizar, elaborando a partir dessas informações, um guia instrucional para que esses profissionais utilizem a tecnologia de forma a otimizar o trabalho. A pesquisa foi de caráter exploratório, onde foram realizadas pesquisas de campo incluindo um questionário via e-mail junto a um profissional da área secretarial e um questionário via *google forms* para estudantes atuantes na área, bem como pesquisas bibliográficas para embasamento teórico do produto (guia) e relatório. A expectativa de resultado com a implantação do projeto, é melhorar a eficiência e a produtividade das funções executivas, indicando três sugestões de uso da tecnologia/ferramenta de forma eficaz.

Palavras-chave: Secretária/o Executiva/o; Ferramentas digitais; Guia.

ABSTRACT

This report aims to describe the implementation activities of the project “Guide to Digital Tools for Executive Secretaries”. The objective of which was to create instructional reference material, in a “guide” format, with practical guidance on the use of digital tools to help organize daily work routines. The research analyzed the current context of these professionals within the Higher Education Course in Secretarial Technology (TS) at the Federal University of Paraná (UFPR), and how these students use technologies, which digital tools they have the most difficulty using, developing the Based on this information, an instructional guide for these professionals to use technology in order to optimize their work. The research was exploratory in nature, where field research was carried out including a questionnaire via email with a professional in the secretarial area and a questionnaire via Google forms for students working in the area, as well as bibliographical research for the theoretical basis of the product (guide) and report. The expected result from implementing the project is to improve the efficiency and productivity of executive functions, indicating three suggestions for using the technology/tool effectively.

Keywords: Executive Secretary; Digital Tools; Guide.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - VOCÊ TEM ALGUMA SUGESTÃO DE RECURSOS DIGITAIS QUE PODERIAM SER INCLUÍDOS NO GUIA?.....30
FIGURA 2 - INTRODUÇÃO CANVA……..……...……..32
FIGURA 3 - COR DA IDENTIDADE VISUAL……..……..……..…32
FIGURA 4 - QR CODE GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS…….……..…...……..33

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - FERRAMENTAS DIGITAIS…….……..…..27

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - IDADE DOS PARTICIPANTES……...…..22
GRÁFICO 2 - GÊNERO DOS PARTICIPANTES……..……..22
GRÁFICO 3 - SEMESTRE DA FACULDADE CURSANDO……..……26
GRÁFICO 4 - INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO……....…….23
GRÁFICO 5 - SEGMENTO DA EMPRESA EM QUE TRABALHA…….…..17
GRÁFICO 6 - TRABALHO NA ÁREA DE SECRETARIADO……...……..24
GRÁFICO 7 - FERRAMENTAS MAIS UTILIZADAS……..……...……...…28
GRÁFICO 8 - FACILIDADE COM AS FERRAMENTAS NO TRABALHO…….....24
GRÁFICO 9 - DIFICULDADES COM AS FERRAMENTAS NO TRABALHO…..…...29
GRÁFICO 10 - FERRAMENTAS QUE DEVERIAM SER ABORDADAS…….....25
GRÁFICO 11 - PERGUNTA SOBRE A CRIAÇÃO DE UM GUIA…….……..…..15
GRÁFICO 12 - MELHOR FORMATO PARA A CRIAÇÃO DE UM GUIA……..….....25

LISTA DE SIGLAS

ERP - Enterprise Resource Planning

SEPT - Setor de Educação Profissional e Tecnológica

TIC'S - Tecnologias da Informação e Comunicação

UFPR - Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....9
2 METODOLOGIA.....10
3 ANÁLISE DO CENÁRIO 13
4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES 16
4.1 ETAPA 1: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA 16
4.2 ETAPA 2: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO.....18
4.3 ETAPA 3: APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS 20
4.4 ETAPA 4: COLETA E ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA.....26
4.5 ETAPA 5: ELABORAÇÃO DA EMENTA, ROTEIRO E CRIAÇÃO DO GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS.....31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....34
REFERÊNCIAS 36
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO 39
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO REALIZADO COM O PROF. DR. RODRIGO MULLER 43
APÊNDICE C- PRÉ PROJETO.....44

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado executivo está em constante evolução e adaptação às mudanças nos ambientes de trabalho, e a tecnologia da informação é um dos principais impulsionadores dessa transformação. Com a ascensão digital e o crescente alcance global das comunicações, as demandas sobre as atribuições da função secretarial têm se expandido significativamente. O uso adequado das ferramentas digitais tornou-se imperioso para a eficiência e produtividade das/os secretárias/os executivas/os que desempenham um papel fundamental na organização como agentes facilitadores de processos de gestão das atividades administrativas de empresas de diferentes segmentos de negócios. Diante desse contexto dinâmico de avanços tecnológicos, como questão norteadora da pesquisa sobre o uso de ferramentas digitais, procura-se responder: Em que medida um guia informacional de ferramentas digitais pode auxiliar na organização das rotinas laborais de um/a secretário/a executivo/a?

Embasados nessa pergunta, notou-se a necessidade de desenvolver essa pesquisa, que surgiu da observação das proponentes do projeto durante suas formações no Curso Superior de Tecnologia em Secretariado (TS) na Universidade do Federal do Paraná (UFPR), sobre as mudanças significativas ocorridas no ambiente de trabalho dos profissionais em secretariado com uso de tecnologias. Tais mudanças abrangem a automatização das tarefas repetitivas, o que é considerada uma das implicações dos profissionais secretariais, pois envolve o uso de *softwares* para executar tarefas que antes eram feitas manualmente. Adicionalmente, a necessidade de uma gestão eficaz de dados se tornou indispensável, pois com a digitalização de documentos e a crescente quantidade de informações sendo geradas e armazenadas eletronicamente, o profissional de secretariado desempenha um papel essencial na recuperação e organização de dados. Segundo Muller (2023):

> Tendências como a inteligência artificial, os *chatbots* e automações, bem como novos softwares de escritório e atividades de atendimento surgem como elementos que podem afetar a área secretarial de várias formas, seja pela automação de tarefas rotineiras, facilitação em pesquisa e elaboração de documentos ou no próprio contato e diálogo com clientes e parceiros, essas ferramentas surgem para modificar a forma como atividades corriqueiras da profissão são realizadas. (Muller, 2023).

Compreendendo que essas mudanças são respostas às crescentes demandas e à crescente relevância desses profissionais para o sucesso empresarial, temos como objetivo apresentar um guia de ferramentas digitais destinado a fornecer orientações práticas e atualizadas sobre as ferramentas e recursos tecnológicos disponíveis para os secretários executivos, visando melhorar suas competências e otimizar a comunicação e produtividade nas empresas. Os estudos bibliográficos realizados pelas discentes, revelaram que, no ambiente dinâmico de hoje, o domínio das ferramentas digitais desempenha um papel essencial nas tarefas diárias. No entanto, muitos profissionais ainda enfrentam desafios ao utilizar essas ferramentas de forma adequada. Nessa pesquisa foram definidos objetivos gerais e objetivos específicos para o desenvolvimento de um guia prático e útil, visando atender as demandas dos profissionais da área.

A base teórica para o presente relatório inclui pesquisas bibliográficas, questionários e o estudo do trabalho de conclusão de curso intitulado “Análise dos usos de tecnologias da informação e comunicação no município de Curitiba e Região Metropolitana[1]. Estudo esse, que forneceu uma visão aprofundada das tecnologias mais empregadas pelos profissionais de secretariado e permitiu identificar as principais dificuldades e necessidades na utilização de ferramentas digitais para otimizar o desempenho dos secretários executivos em um ambiente multitarefa.

Este relatório está estruturado em cinco seções: após a apresentação da introdução, inicia-se a segunda seção onde consta a metodologia praticada para a realização do projeto. A terceira discorre sobre a análise do ambiente revelando o contexto de atuação profissional em secretariado, seguida da quarta seção constando o desenvolvimento das atividades, com as etapas da implantação do projeto. Na quinta seção constam as considerações finais, seguido de referências, apêndices e anexos.

2 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa adotada para implantação do projeto “Guia de Ferramentas Digitais para secretários executivos”, configurou-se por ser de natureza

[1] Região Metropolitana - É um conjunto de diferentes municípios próximos e interligados entre si, normalmente construída ao redor de uma metrópole, uma cidade central e mais desenvolvida.

aplicada. Segundo Fleury e Werlang (2016), uma pesquisa de natureza aplicada pode ser definida como:

> Assim, a pesquisa aplicada pode ser definida como conjunto de atividades nas quais conhecimentos previamente adquiridos são utilizados para coletar, selecionar e processar fatos e dados, afim de se obter e confirmar resultados, e se gerar impacto. (FLEURY, M.T.L; WERLANG, S.R.C, 2016, p.11).

Além disso, a metodologia aplicada também configurou-se de caráter exploratório. Para Prodanov (2013):

> A pesquisa exploratória possui planejamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos. Em geral, envolve: - levantamento bibliográfico; - entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; - análise de exemplos que estimulem a compreensão. (PRODANOV, 2013, p.52).

De igual modo, para a implantação do projeto adotou-se uma abordagem mista de análise de dados, de formas quantitativas e qualitativas, envolvendo a coleta de dados tanto descritivos quanto numéricos, o que possibilitou uma melhor compreensão do estudo e análise dos dados. Essa abordagem foi selecionada para permitir uma investigação flexível e aprofundada dos tópicos relacionados às ferramentas digitais que são essenciais para os secretários executivos em seu ambiente de trabalho em constante evolução. Uma pesquisa inicia-se ao existir uma pergunta, um problema ou dúvida para a qual se deseja a resposta. Para Gil (1991) uma pesquisa é definida como:

> [...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados. (GIL, 1991, p. 8).

Concomitante ao uso desses métodos, foi feito um levantamento bibliográfico, que envolveu a análise de artigos, estudos e literatura relacionada à intersecção entre tecnologia e a profissão de secretariado executivo. Isso proporcionou uma apreensão das tendências e desafios atuais enfrentados pelos profissionais da área.

Para atender aos objetivos propostos na pesquisa, foram adotadas técnicas específicas de coleta de dados. Uma delas foi a realização de um questionário

através de mensagem via e-mail com o Secretário Executivo (de formação), docente na Universidade Federal da Bahia (UFBA) Prof. Dr. Rodrigo Muller. O questionário seguiu uma abordagem semi-estruturada (vide apêndice B), permitindo uma exploração mais profunda das percepções do profissional sobre o uso de ferramentas digitais em seu cotidiano. Optou-se pelo uso de questionário como técnica de coleta de dados, pois segundo Gil (2011, p.128), 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.” Assim a coleta de informações/relatos sobre a experiência profissional do Prof. Dr. Rodrigo Muller, contribuiu para uma compreensão mais abrangente e contextualizada do tema. Cabe informar que serão utilizados trechos do questionário (apêndice B) do Prof. Rodrigo Muller, como citações ao longo deste relatório, referenciado como (MULLER, 2023).

Outra importante fonte de referência foi a pesquisa intitulada "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", realizada em 2023 pelos alunos do (TS) Beatriz Forrer Conceição, Gabrielli Araujo Pedroso de Oliveira e Saulo Miranda Gonçalves. Nesta pesquisa, foram coletados dados sobre informações a respeito dos usos diários das TIC’s pelos profissionais de secretariado em suas rotinas de trabalho. Esses dados foram utilizados como base para nossa pesquisa, que se concentra na análise da importância e dos desafios associados à utilização adequada de ferramentas digitais por esses profissionais.

Com vistas a obter informações para subsidiar e ampliar a pesquisa, foi aplicado um questionário semiestruturado (apêndice A) para os estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, com participação voluntária contendo 13 questões, sendo 12 objetivas e 01 aberta, compartilhado por meio eletrônico (online), foi usada a plataforma *Google Forms*[2], com o objetivo de coletar informações sobre o uso de ferramentas digitais no dia a dia do trabalho. O questionário ficou disponível para respostas no período de 11 a 30 de setembro de 2023. Segundo Chaer, Diniz e Ribeiro (2013) o questionário é definido como:

[2] Google Forms - Serviço gratuito para formulários online.

> Assim, nas questões de cunho empírico, é o questionário uma técnica que servirá para coletar as informações da realidade, tanto do empreendimento quanto do mercado que o cerca, e que serão basilares na construção do TCC. (CHAER, DINIZ, RIBEIRO p. 260).

No estudo, foram coletadas informações sobre os estudantes de secretariado, abrangendo dados sobre o período cursado no curso, bem como sobre as tecnologias de informação e comunicação mais utilizadas por esses estudantes/profissionais com o intuito de saber quais são as tecnologias de informação e comunicação mais relevantes para a profissional de secretariado, visando identificar as tendências e demandas tecnológicas da profissão.

3 ANÁLISE DO CENÁRIO

Historicamente a profissão do/a secretário/a começou a crescer e ganhar repercussão após a Segunda Guerra Mundial, para suprir a escassez de mão de obra masculina. A profissão consistia em datilografia, taquigrafia, organização de arquivos, atender o telefone e assim se seguiu. Porém, a profissão de secretariado passou a viver seus melhores momentos a partir dos anos 90, passando a ser reconhecida como uma parte estratégica da empresa e exigindo habilidades técnicas de forma mais ampla.

Para poder exercer a profissão de secretário(a), hoje, de acordo com a lei nº 9261, de 10 de janeiro de 1996:

> I – Secretariado Executivo: 5 O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; a) O portador que qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declaração de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art.4º desta lei. (BRASIL, 1996).

Além disso, conforme o art. 4° da Lei n° 7377, de 30 de setembro de 1985, as atribuições dos secretários(as) executivos são:

> I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para

> atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1985).

Com isso, percebe-se que o(a) secretário(a) deve possuir diversas habilidades e competências, entendendo de técnicas secretariais, para que possa atender as demandas e apoiar na estratégia da empresa, que é uma das exigências no desempenho da função secretarial. O papel do profissional de secretariado executivo está em constante mudança devido às novas tecnologias e tendências do mercado. Segundo Borges (2015):

> No ambiente organizacional é importante que, não só o profissional busque o aperfeiçoamento de suas habilidades, mas que as empresas despertem para a necessidade de desenvolver seus talentos permitindo o desenvolvimento do trabalhador investindo em qualificação". (BORGES, 2015, p.3).

O profissional de secretariado executivo precisa se adaptar às novas tecnologias e desenvolver competências específicas para lidar com as mudanças tecnológicas e organizacionais que estão ocorrendo ao longo dos anos. As tecnologias digitais são amplamente utilizadas nas rotinas secretariais para otimizar o trabalho e aumentar a produtividade. Existem diversas ferramentas digitais para os profissionais, que ajudam a gerenciar tarefas, e-mails, projetos, na criação de apresentações, relatórios, entre outros recursos. Como um profissional com perfil multifacetado, muitas vezes vem a sobrecarga. A rotina de um(a) secretário(a) é muito agitada, e o período do expediente por vezes não é suficiente para realizar todas as tarefas do dia, gerando frustrações. Algumas dessas atividades demandam muito tempo, atrasando tarefas que poderiam ser concluídas com mais rapidez. Com o uso das TIC 's, a sobrecarga diminui, possibilitando uma melhor gerência do tempo e do trabalho, beneficiando o secretário e a empresa. Para Muller (2023):

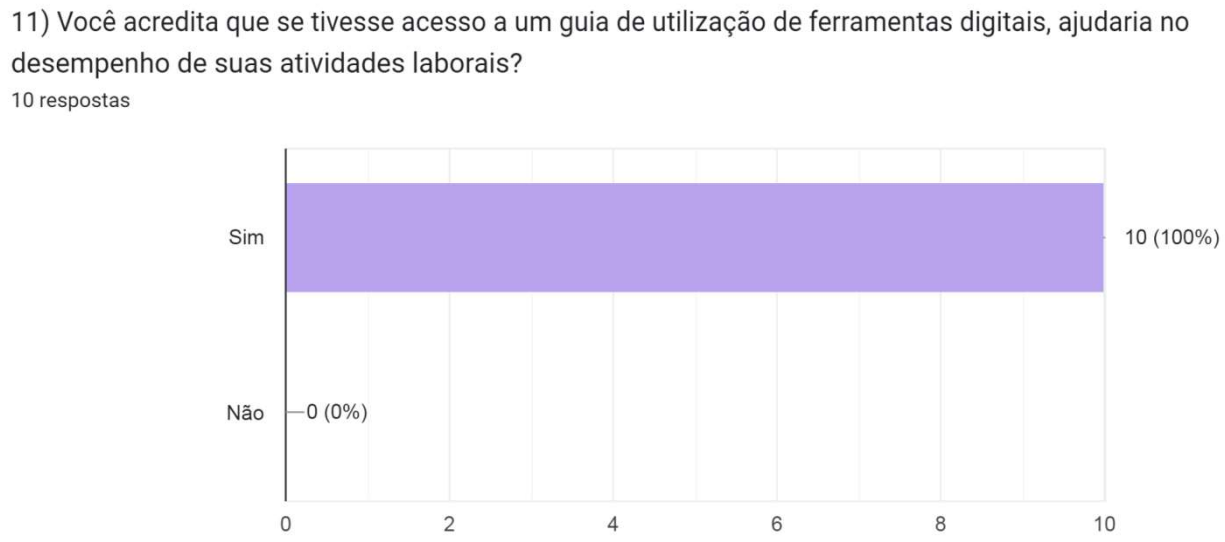
> Ao facilitar processos de coleta, processamento, armazenamento e mesmo compartilhamento de dados e informações, recursos tecnológicos diversos podem facilitar a vida do profissional de secretariado justamente nos processos que envolvem uso de informações, contato com clientes internos e externos e processos diversos de comunicação. Agilidade é sinônimo de produtividade. Ao fazer as tarefas básicas de forma simplificada, sobra mais tempo para uma atuação de fato estratégica. Todo profissional de secretariado executivo tem potencial para criatividade, resolução de problemas, negociação e várias outras atividades. No entanto, o volume de tarefas da base técnica da profissão pode acabar por reduzir essas tarefas estratégicas realmente em função do tempo. Assim, ao adotar e dominar

> tais ferramentas o profissional de secretariado pode, de fato, usar seu potencial criativo para as funções criativas e estratégicas das organizações. (MULLER, 2023).

Alguns dos principais desafios enfrentados pelos(as) secretários(as) executivos(as) no uso de ferramentas digitais incluem as dificuldades no uso dessas ferramentas para suas necessidades específicas. Tendo conhecimento prático com a utilização destas ferramentas digitais, esses desafios podem ser superados, tornando o trabalho do secretário executivo mais eficiente e produtivo.

No questionário aplicado aos alunos do Curso de Tecnologia em Secretariado da UFPR, uma das questões abordou se o acesso a um guia de ferramentas digitais ajudaria no desempenho de suas atividades laborais. Conforme o gráfico abaixo, todos os respondentes concordaram que um guia de ferramentas digitais seria útil para aprimorar suas funções, destacando assim a importância desse recurso para facilitar a vida do secretário executivo.

GRÁFICO 11 - PERGUNTA SOBRE A CRIAÇÃO DE UM GUIA



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

Desta forma, podemos destacar a importância do guia de ferramentas digitais para facilitar a vida do secretário executivo, além de que, com base no contexto apresentado, é possível dizer que o campo do secretariado executivo passou por uma evolução marcante, tornando a adaptação às ferramentas digitais essencial para a eficácia e o sucesso dos profissionais nessa área. O domínio

dessas ferramentas é uma demanda em constante crescimento, embora apresente desafios relacionados à adaptação e à utilização eficaz.

4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

A partir deste ponto, serão descritas as etapas de desenvolvimento das atividades do projeto, cujo relato foi dividido em cinco etapas: análise da problemática, levantamento bibliográfico, aplicação de questionários, coleta e análise de dados da pesquisa, elaboração da ementa, roteiro e criação do guia de ferramentas digitais.

4.1 ETAPA 1: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA

A primeira etapa, foi a fase de ideação e de aplicabilidade do objeto de estudo do projeto, onde as discentes analisaram todo o conhecimento teórico que obtiveram durante o Curso Superior de Tecnologia em Secretariado sobre o dia a dia laboral de um secretário e verificou-se a importância do domínio da utilização de ferramentas digitais. Além disso, uma delas trabalhou como estagiária de secretariado executivo no setor da diretoria de uma empresa privada de saúde, trazendo diversas percepções do cotidiano dos profissionais de secretariado, sendo possível analisar as problemáticas da profissão conjuntamente com o que já havia sido estudado na Universidade. Uma das problemáticas observadas e relatadas pela colega discente, inclui a alta demanda, uma característica comum no dia a dia de um secretário/a e ocorre, pois o profissional de secretariado desenvolve um papel multifacetado dentro da empresa, assumindo diversas responsabilidades, como a gestão de comunicação, que inclui a comunicação interna e externa, atendimento telefônico, agendamento de reuniões, gestão de e-mails; arquivamento de documentos e garantindo que seja de fácil acesso; assistência a reuniões e criação de atas; tarefas administrativas em geral. Como destaca Mary Kay Ash (2013):

> A verdadeira maestria do secretário executivo reside não apenas na execução de tarefas, mas na habilidade de transformar desafios em oportunidades, harmonizando eficiência, conhecimento profundo e adaptação às demandas do mundo digital em constante evolução. (ASH, 2013, p.123).

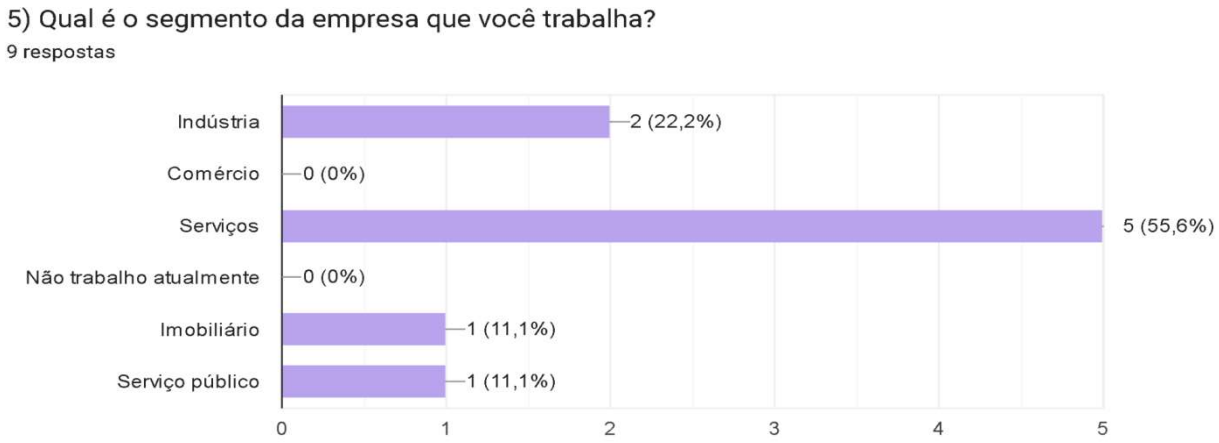
Para Muller (2023), o uso da tecnologia:

> [...] traz para organizações e profissionais novas possibilidades no que tange ao acesso, coleta, processamento e armazenamento de dados e informações. Logo, a área secretarial, conhecida por utilizar em sua base técnica dados e informações como algumas das matérias primas de sua atuação, vê-se impactada diretamente pelas novas ferramentas de TICs e aplicações baseadas em tecnologia e inteligência artificial. Esses impactos podem ocorrer em substituição de tarefas mecânicas e básicas do dia a dia, como atendimento, triagem de documentos e mesmo redação de textos empresariais. De outra parte, ao saber utilizar tais ferramentas, o secretário tem em suas mãos uma nova aliada para o trabalho. (MULLER, 2023).

Além disso, ao considerarmos as expectativas das empresas, surge uma reflexão crucial. Frequentemente, espera-se que um profissional seja completo, possuindo conhecimento prévio das ferramentas digitais ao ingressar em uma nova empresa. No entanto, essa expectativa nem sempre se concretiza. É comum que o profissional não esteja familiarizado com determinadas ferramentas, o que pode acarretar diversos desafios tanto para os(as) secretários(as) executivos(as) quanto para a empresa.

Concomitantemente, com base nos dados do gráfico abaixo, é evidente que os respondes do questionário, alunos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da UFPR, mesmo trabalhando em empresas de segmentos diferentes, ainda apontam dificuldades no uso de ferramentas digitais, como mostra o gráfico 9 - Dificuldades com uso das ferramentas no trabalho, pág 29.

GRÁFICO 5 - SEGMENTO DA EMPRESA EM QUE TRABALHA



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

No gráfico acima, 1 dos 9 participantes não respondeu essa questão. Com isso, dos 9 respondentes, 55,6% trabalham no segmento de Serviços, sendo a maioria. Já o segmento de Indústria ficou em segundo lugar com 22,2% Já o segmento Imobiliário e Serviço público tiveram a mesma quantidade de respostas com 11,1% cada um.

Portanto, é possível inferir o potencial uso de TIs nesse contexto, com o intuito de criar um guia de ferramentas digitais, visando otimizar o tempo do/a secretária/o. Considerando os contínuos avanços tecnológicos, criou-se um guia *audiovisual*[3] com instruções passo a passo e dicas úteis para a utilização dessas ferramentas digitais. O próximo passo no desenvolvimento do projeto foi realizar o levantamento bibliográfico sobre o tema em questão, que está descrito na próxima etapa.

4.2 ETAPA 2: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Nesta etapa foi feita a busca por referenciais teóricos que pudessem embasar a pesquisa. Explorou-se artigos, livros e sites, referências sobre a evolução do profissional de secretariado ao longo dos anos para atuarem nas organizações e a expansão e inovação no uso de tecnologias no ambiente de trabalho, lembrando que no mundo pós pandêmico, houve uma aceleração na disseminação do uso de ferramentas digitais que vieram agregar e otimizar o dia a dia de trabalho. Isso ocorreu, principalmente, devido à necessidade das empresas se manterem em funcionamento, mesmo com o distanciamento social, fazendo com que os secretários tivessem que trabalhar remotamente, adaptando-se às ferramentas tecnológicas.

> Se antes da crise da COVID-19 o trabalho remoto/home-office vinha despontando como uma tendência, agora, em 2020, com a recomendação do isolamento e distanciamento social, a modalidade ganhou um espaço ainda maior nos diversos segmentos e setores econômicos do país e do mundo. Muitos trabalhadores tiveram, dentro do trabalho que realizam, que se adequar a uma nova forma de executar suas atividades laborais. (BRIDI, et al,. 2020 p.2).

A tecnologia digital desempenha um papel cada vez mais fundamental na gestão de tarefas e no gerenciamento de informações. O uso de ferramentas digitais

[3] Audiovisual - Utilização conjunta de elementos visuais e sonoros.

tornou-se uma necessidade para secretários que buscam melhorar a eficiência e a eficácia de suas funções. Os profissionais de secretariado estão sendo desafiados a desenvolver competências tecnológicas para tirar proveito das ferramentas disponíveis. Segundo Muller (2023):

> Gestão de redes sociais online, marketing digital, fluência em dispositivos móveis, competências tecnológicas para conhecer e usar as ferramentas de tecnologias da informação, domínio de cultura digital, e-commerce, cibersegurança, navegação, busca e operação de aplicativos de internet e computação em nuvem são elementos básicos. Outros desejáveis são linguagens de programação, gestão de tecnologia da informação e gestão de equipes de TI. (MULLER, 2023).

As ferramentas digitais proporcionam uma ampla gama de benefícios. A automação de tarefas rotineiras, como agendamento de reuniões, organização de documentos e acompanhamento de correspondências, economiza tempo valioso. Como destacado por Segundo Neiva e D'Elia (2014):

> A velocidade exigida no mundo de negócios, aliados à complexidade gerada pelo volume e pela variedade de informações, faz com que a importância do gerenciamento da informação assuma um papel vital nas organizações e, principalmente, na atividade do Secretário. (NEIVA e D'Elia, 2014, p. 62).

Conforme mencionado por Chiavenato (2003):

> A tecnologia determina a estrutura organizacional e o comportamento organizacional. Alguns autores falam de imperativo tecnológico: a tecnologia determina a estrutura da organização e seu comportamento. Apesar do exagero da afirmação, não há dúvida de que existe um forte impacto da tecnologia sobre a vida e o funcionamento das organizações. (CHIAVENATO, 2003, p. 523).

Podemos dizer que no mundo corporativo atual, a capacidade de adaptar-se às novas tecnologias é fundamental. A falta de conhecimento e habilidades em ferramentas digitais torna os indivíduos menos competitivos no mercado de trabalho, pois muitas empresas exigem profissionais capazes de utilizar efetivamente as ferramentas digitais disponíveis. Para superar essa problemática, é essencial investir em desenvolvimento de habilidades digitais por meio de treinamentos, cursos e prática autodidata. Adquirir conhecimentos em ferramentas digitais específicas para a área de atuação, como *softwares* de produtividade, gerenciadores de tarefas e aplicativos de comunicação, pode ser crucial para melhorar a eficiência e a

produtividade no trabalho. Além disso, é importante buscar atualização constante, uma vez que a tecnologia está em constante evolução.

É importante notar que a integração bem-sucedida de ferramentas digitais na rotina de trabalho de um secretário requer treinamento e adaptação contínua. Não saber utilizar ferramentas digitais no trabalho pode ter diversas implicações negativas para os profissionais. Alguns aspectos da problemática incluem processos mais lentos e ineficientes, pois tarefas que poderiam ser automatizadas, podem demandar mais tempo e estão mais suscetíveis a erros. As ferramentas digitais são indispensáveis para a organização e gestão eficiente de informações e documentos. A ausência de habilidades nesse aspecto pode resultar em perda de dados, dificuldades na localização de informações importantes e problemas de gerenciamento de fluxo de trabalho. A falta de conhecimento sobre ferramentas digitais impede que os profissionais aproveitem essas oportunidades, limitando seu potencial de crescimento e desenvolvimento profissional.

Podemos dizer que o uso de ferramentas digitais é uma tendência inevitável na profissão de secretário/a, oferecendo uma maneira eficaz de otimizar tarefas, melhorar a comunicação, fortalecer a segurança de dados e garantir a acessibilidade às informações. No entanto, é crucial que esses profissionais se mantenham atualizados e desenvolvam habilidades para tirar o máximo proveito dessas ferramentas em constante evolução.

No próximo passo do desenvolvimento do projeto realizou-se a aplicação do questionário aos alunos do Curso Tecnólogo de Secretariado da UFPR e questionário com o secretário executivo e Professor Dr. Rodrigo Muller, resultados que serão descritos na próxima etapa.

4.3 ETAPA 3: APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

Na terceira etapa de implantação do projeto, foi desenvolvida uma pesquisa de campo, tendo como respondente o Secretário Executivo (de formação) e atual professor Prof. Dr. Rodrigo Muller e a/os alunas/os e secretária/os da UFPR. O objetivo da pesquisa foi coletar informações, tais como, avaliar as dificuldades enfrentadas sobre o uso das ferramentas digitais, para identificar onde os secretários possuem mais dificuldades e entender o nível de experiência com as ferramentas, para entender os níveis de habilidades. Essas informações nos

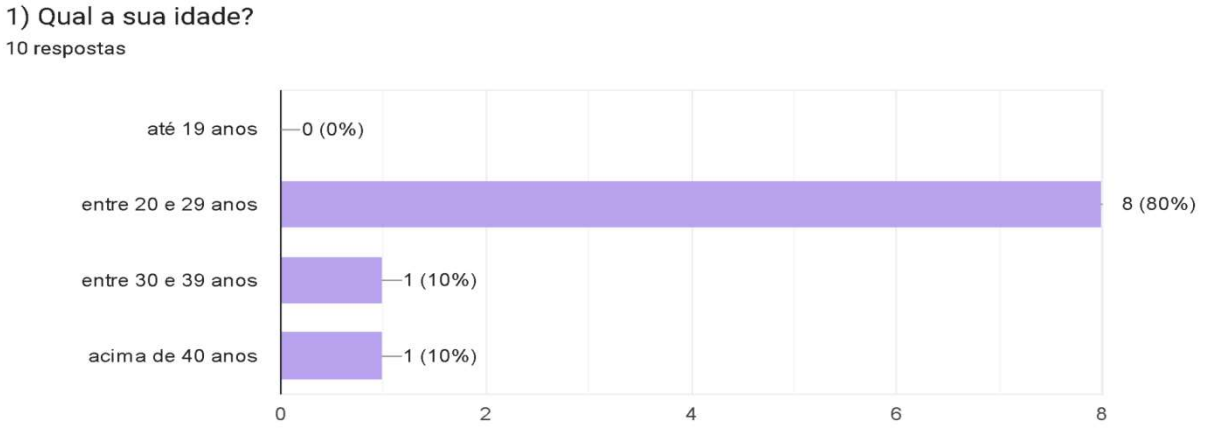
auxiliaram para a criação do guia, tais dados foram analisados de forma qualitativa. Referente ao questionário aplicado via *Google forms*, cabe ressaltar que as informações coletadas foram tratadas de forma global garantindo o anonimato dos participantes.

O questionário para o Prof. Dr. Rodrigo Muller foi enviado via e-mail, no dia 31/07/2023, o tema das perguntas foi sobre o uso da tecnologia para o secretariado. Foram realizadas sete perguntas estruturadas, que podem ser consultadas no apêndice B neste relatório. Cabe ressaltar que as informações/respostas ao questionário, respondido pelo Prof. Rodrigo estão devidamente referenciadas ao longo desse relatório, uma vez que trazem esclarecimentos importantes à temática de implantação.

Após, iniciou-se a segunda etapa da pesquisa de campo que se deu através da aplicação de instrumento de pesquisa, por meio de um questionário eletrônico que foi disponibilizado via *google forms* durante o período de 11/09/2023 à 30/09/2023, para todos os alunos do Curso Superior de Secretariado da UFPR, enviado por e-mail com ajuda da Coordenação de Curso do TS. O questionário contou com 10 respostas válidas a partir de participação voluntária. Em nosso objetivo a coleta de dados serviu para subsidiar informações das ferramentas digitais mais utilizadas, para confeccionar o guia conforme as demandas relatadas no formulário.

Acerca da estrutura do questionário, foi organizado em 2 blocos. As perguntas do primeiro bloco tiveram o viés de identificar o perfil pessoal dos respondentes. No segundo bloco, as perguntas consistiam em identificar as ferramentas mais utilizadas e menos utilizadas, ferramentas que os respondentes consideram mais fácil e mais difícil de utilizar e, ainda, as ferramentas digitais que gostariam que fossem abordadas no guia e se um guia de ferramentas digitais ajudaria no desempenho das atividades laborais. Por fim, uma última pergunta, se o respondente teria alguma sugestão de recursos digitais que poderiam ser incluídos no material (guia). A seguir serão descritos alguns resultados da pesquisa de campo:

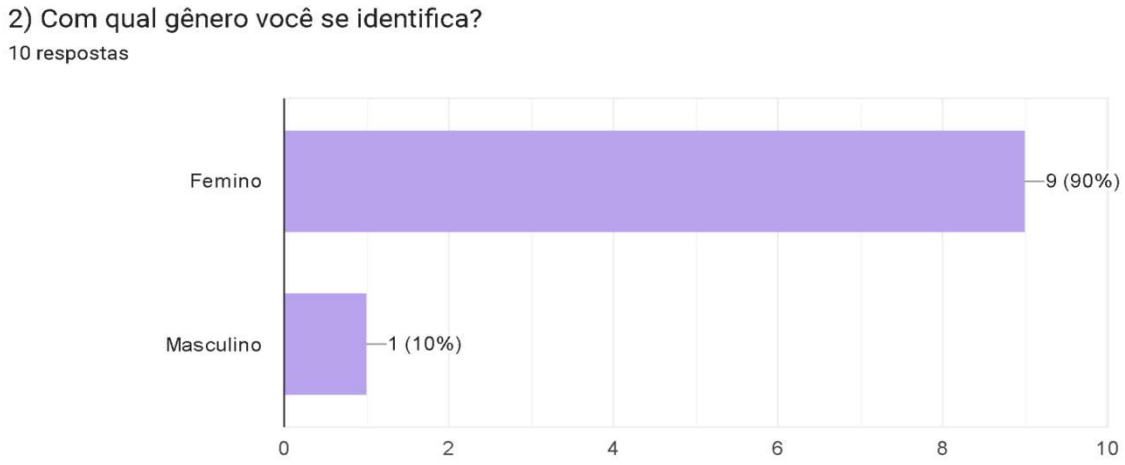
GRÁFICO 1 - IDADE DOS PARTICIPANTES



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

No intuito de identificar o perfil dos respondentes, no gráfico acima, é possível perceber que a idade dos respondentes se distribui da seguinte maneira: 80,0% têm idades entre 20 e 29 anos, 10,0% se situam na faixa etária de 30 a 39 anos, e igualmente 10,0% ultrapassam os 40 anos. Os dados nos trazem a informação que a maioria dos respondentes é composta por jovens, fator que poderia indicar uma maior facilidade no uso de determinadas ferramentas digitais, uma vez que se trata de uma geração que, apesar de nascer na era digital, ainda enfrentam desafios e dificuldades.

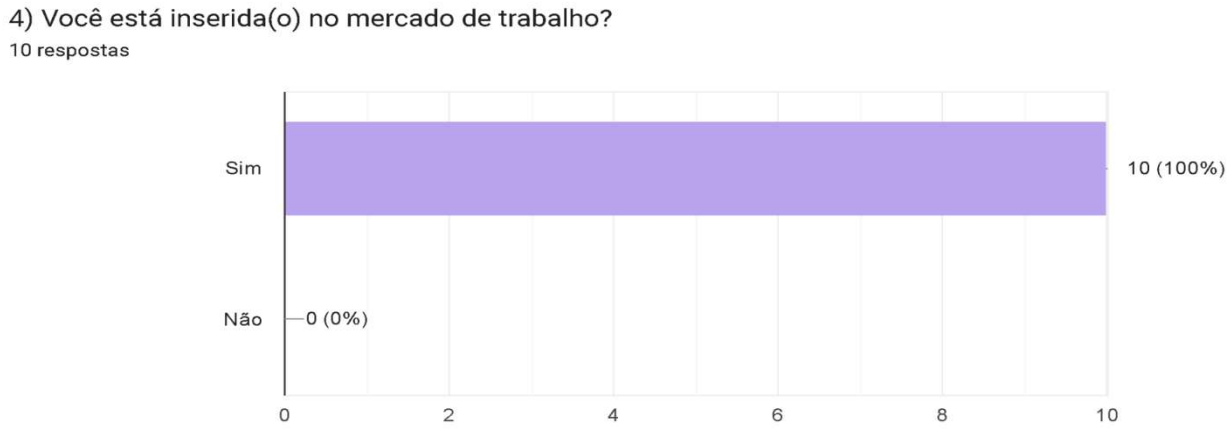
GRÁFICO 2 - GÊNERO DOS PARTICIPANTES



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

Com relação ao perfil de gênero dos respondentes conforme gráfico 2 acima, foram identificados que 90% dos respondentes são do sexo feminino e 10% do sexo masculino. A partir desses dados é possível afirmar, que o fator da inserção do público feminino na área secretarial desde o pós-guerra, continua sendo predominantemente do sexo feminino. Essa tendência pode levantar importantes questões sobre igualdade de gênero, oportunidades profissionais e os motivos subjacentes a essa distribuição desigual de gênero no campo secretarial.

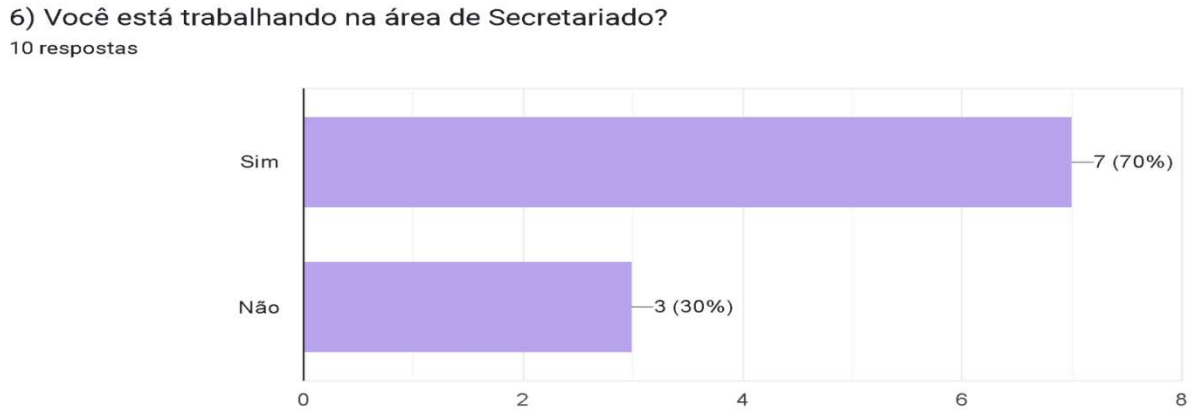
GRÁFICO 4 - INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

O gráfico acima, no que se refere à inserção no mercado de trabalho, 100% dos respondentes informaram que estão empregados. Essa análise é importante pois quando uma pessoa já está inserida no mercado de trabalho, dependendo do local de atuação profissional, pressupõe-se um contato maior com os recursos tecnológicos, com provável nível de experiência do que um estudante que nunca tenha trabalhado. Dessa forma, durante a elaboração do guia, foi possível abordar ferramentas mais avançadas e estratégias específicas e relevantes da área de Secretariado para profissionais.

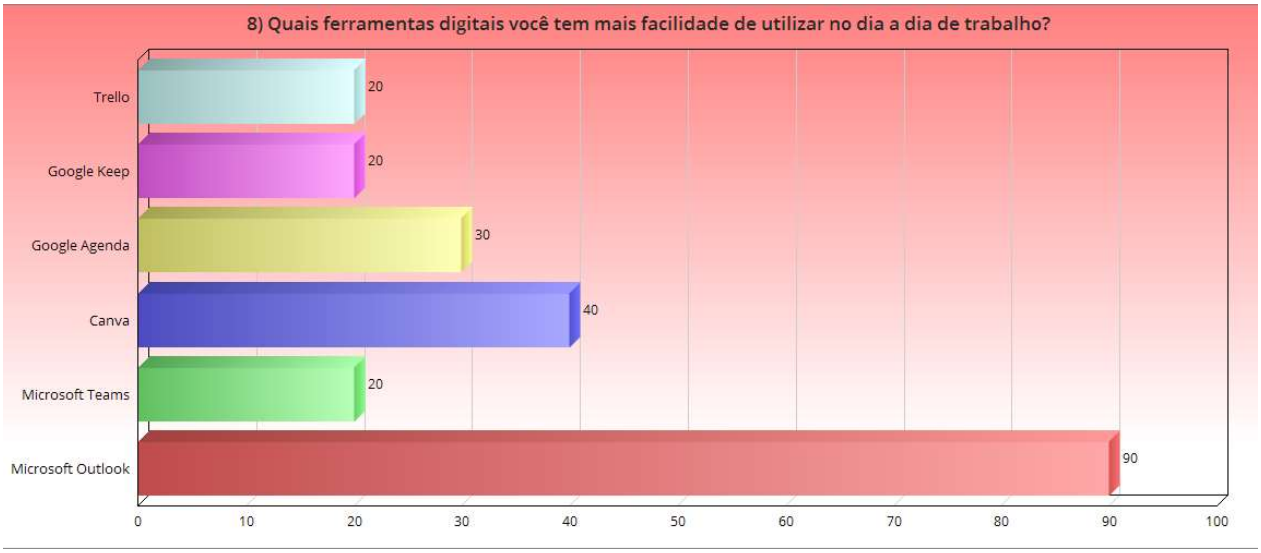
GRÁFICO 6 - TRABALHO NA ÁREA DE SECRETARIADO



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

É importante entender se a pessoa está trabalhando na área de secretariado, pois o guia foi elaborado conforme as necessidades dos participantes, focando no dia a dia laboral de um secretário executivo com altas demandas. Conforme gráfico acima, 70% dos participantes trabalham na área e 30% não trabalham.

GRÁFICO 8 - FACILIDADE COM AS FERRAMENTAS NO TRABALHO

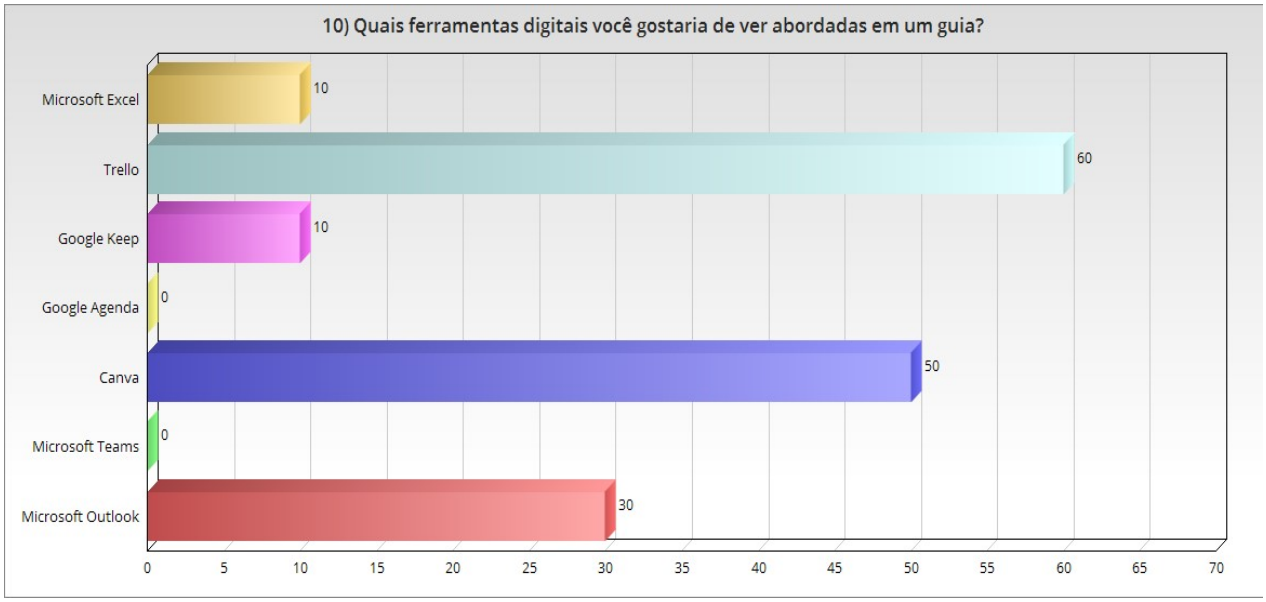


FONTE: Elaboração das autoras (2023).

No que se refere às ferramentas digitais mais utilizadas no dia a dia do trabalho, percebe-se que o Microsoft Outlook ganha em vantagem de uso em 90%, em segundo lugar o Canva com 40%, em terceiro o Google Agenda com 30%. As ferramentas Microsoft Teams, Google Keep e Trello tiveram um empate de 20%. É importante entender as ferramentas ou sistemas especialistas empregadas na

empresa, pois todas são utilizáveis e podem facilitar o dia a dia do secretário(a). Muitas vezes o secretário utiliza uma ferramenta pois não sabe utilizar outra.

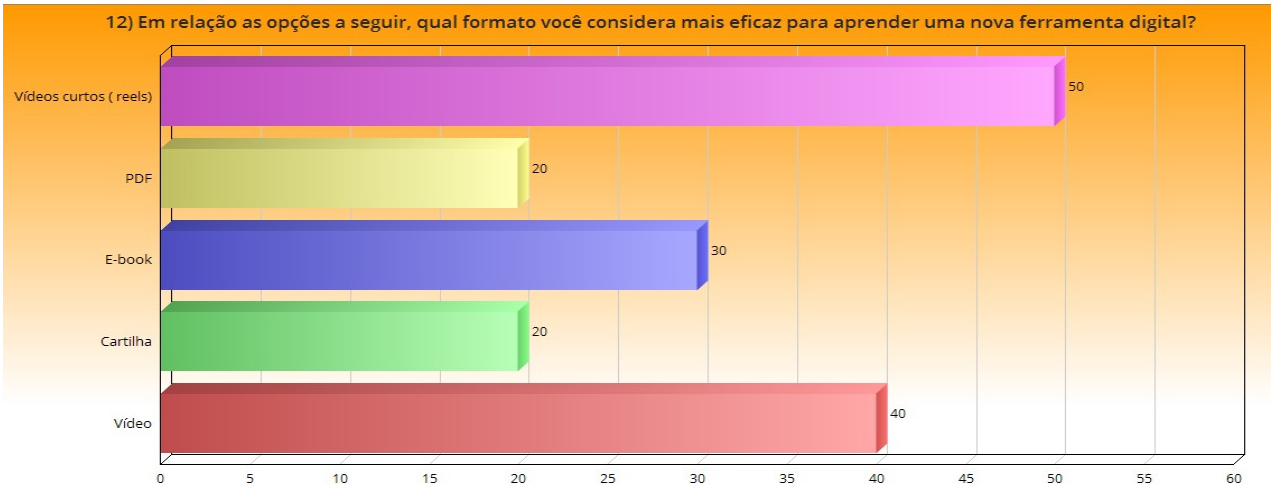
GRÁFICO 10 - FERRAMENTAS MAIS INDICADAS



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

Sobre as ferramentas que devem ser abordadas no desenvolvimento do guia, a maioria 60% escolheu o Trello, logo em seguida o Canva com 50%, o Microsoft Outlook com 30% e então o Google Keep e Microsoft Excel com 10%. Já o Microsoft Teams e o Google Agenda não foram votados.

GRÁFICO 12 - MELHOR FORMATO PARA A CRIAÇÃO DE UM GUIA



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

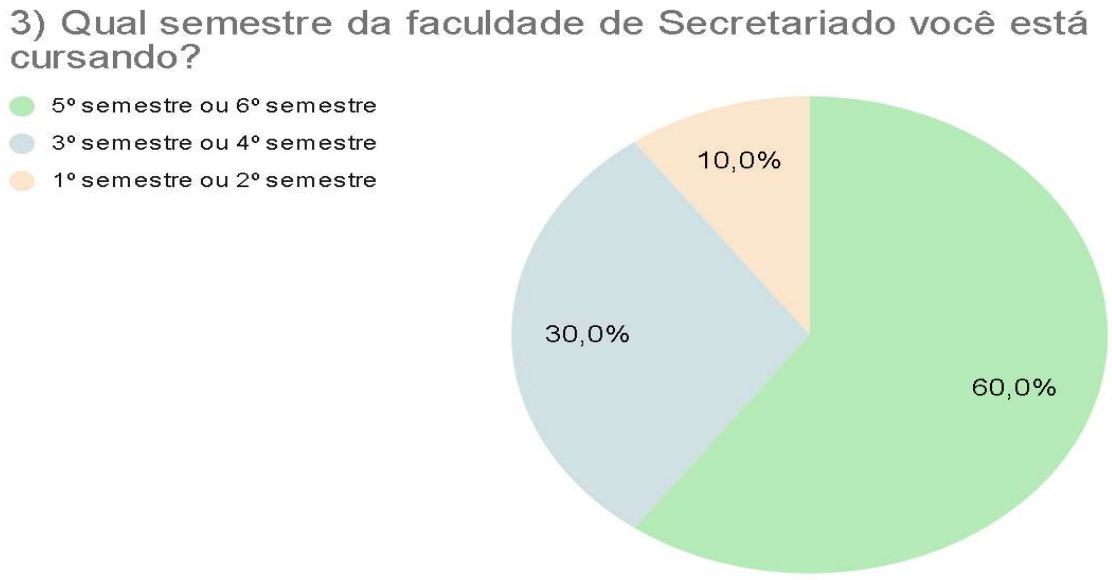
O formato mais votado para a criação do guia de ferramentas digitais foi o *Reels*, com 50% da preferência, seguido pelo formato de vídeo com 40%. O formato E-book foi escolhido por 30% dos participantes, enquanto Cartilha e PDF receberam a menor preferência, com 20% cada.

Embora o formato Reels tenha sido o mais votado, com 50% de preferência, o formato de vídeo foi o escolhido para ser desenvolvido como produto. Essa escolha foi motivada pela necessidade de proporcionar uma compreensão mais detalhada das ferramentas digitais, considerando que o formato Reels, conhecido por vídeos curtos de 30 segundos, poderia limitar o entendimento. Na próxima fase do projeto, foi feita a coleta e análise de dados da pesquisa.

4.4 ETAPA 4: COLETA E ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA

A coleta de dados desempenha um papel importante na pesquisa, pois fornece a matéria-prima necessária para responder às questões de pesquisa e alcançar os objetivos do estudo. Iremos detalhar e descrever a análise dos dados coletados nas respostas do questionário.

GRÁFICO 3 - SEMESTRE DA FACULDADE CURSANDO



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

A respeito do semestre cursado, verifica-se que 10% dos respondentes estão cursando o 1º semestre ou 2º segundo semestre, 30% estão cursando 3º semestre ou 4º semestre, e grande parte dos respondentes, 60% estão cursando 5º semestre ou 6º semestre do Curso de TS. Os dados mostram que a maioria dos respondentes estão em um estágio mais avançado de formação no Curso, fato que sugere o uso de ferramentas digitais, baseando-se nos conhecimentos, habilidades e experiências laborais, já que a grande maioria dos respondentes estão inseridos no mercado de trabalho, conforme dados que constam no do Gráfico 5, etapa 1 deste relatório. A partir de um olhar preciso nos números demonstrados no gráfico 3 (acima), pode orientar a seleção das ferramentas a serem incluídas no guia, abordando as principais dificuldades no uso de ferramentas digitais e tornando-o mais eficaz. Abaixo o quadro 1, tem o propósito de explicar de forma sucinta as ferramentas digitais mencionadas durante todo o projeto:

QUADRO 1 - FERRAMENTAS DIGITAIS

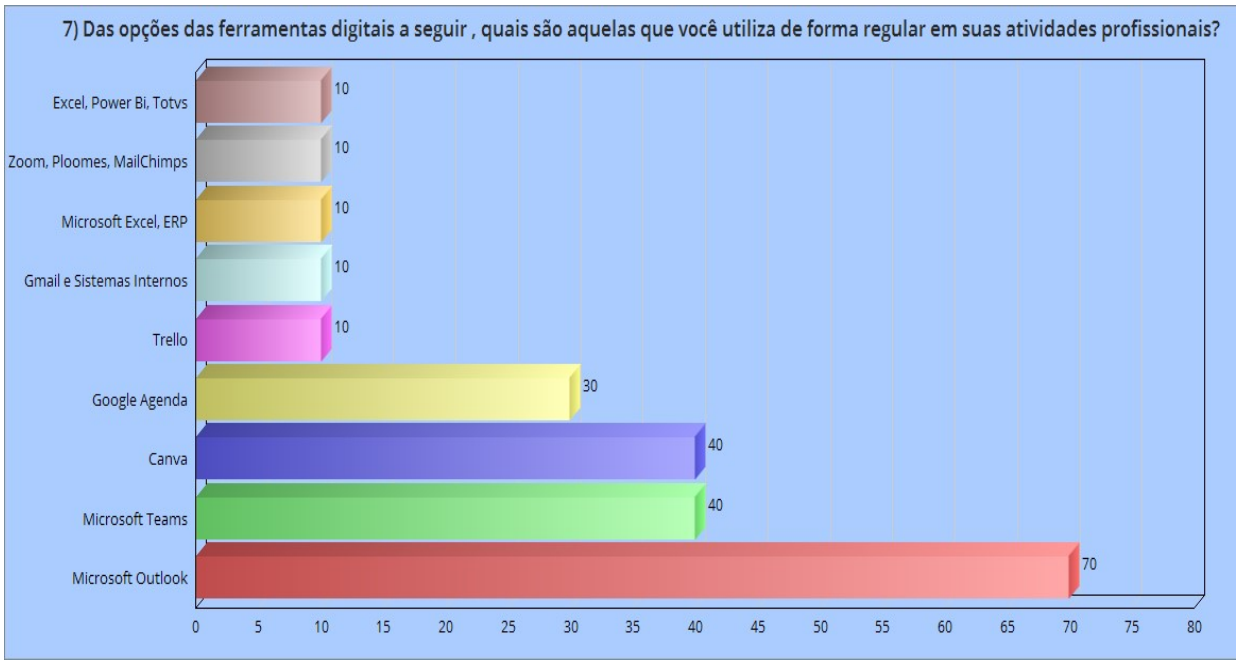
FERRAMENTA DIGITAL	O QUE FAZ
Microsoft Outlook	Gerenciador de e-mail
Microsoft Teams	Comunicação e Colaboração em equipe
Microsoft Excel	Planilha eletrônica
Google Agenda	Calendário e Gerenciador de Tarefas
Google Keep	Anotações e Lembretes
Canva	Criação de Designs Gráficos
Trello	Gerenciamento de Projetos
Zoom	Reuniões e Vídeo Chamadas
Gmail e sistemas internos	Comunicação e Colaboração interna
Ploomes	Gestão de Clientes
MailChimp	Marketing por E-mail Simplificado
ERP	Sistema de Gestão Empresarial
Loom	Gravar vídeos
Book Creator	Produção e partilha de livros

FONTE: Elaboração das autoras (2023).

Podemos dizer que as ferramentas mencionadas desempenham um importante papel no cotidiano de um profissional secretarial. Elas abrangem diversos contextos de uso, como comunicação, colaboração, produtividade, marketing, gestão de projetos entre outros. As ferramentas digitais viabilizam uma administração mais eficiente de tarefas administrativas, melhorando

substancialmente a comunicação e capacitando os profissionais a se adaptarem às demandas em constante evolução do ambiente de trabalho moderno.

GRÁFICO 7 - FERRAMENTAS DIGITAIS MAIS UTILIZADAS

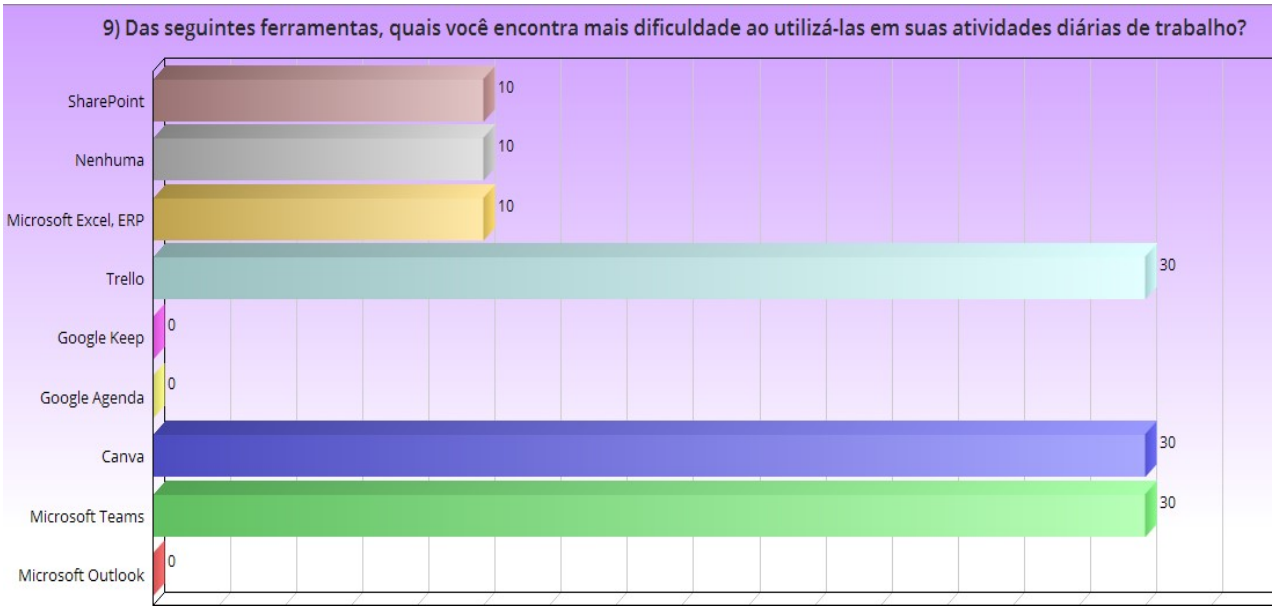


FONTE: Elaboração das autoras (2023).

A partir da análise das respostas do gráfico 7 podemos visualizar quais as ferramentas mais utilizadas regularmente no trabalho. As opções de resposta para esta questão permitiram que os respondentes escolhessem mais de uma alternativa válida. De acordo com o gráfico, a ferramenta mais utilizada é o Microsoft Outlook com 70%, já o Microsoft Teams e o Canva são as segundas ferramentas mais utilizadas, com 40% cada. Já o Google Agenda está em terceiro lugar com 30% e o Trello, Gmail e sistemas internos, Microsoft Excel ERP, Zoom, Ploomes, MailChimp, Excel Power BI. Totvs são os menos utilizados com 10% cada ferramenta.

Essas informações foram importantes para identificar áreas em que os profissionais poderiam precisar de treinamento adicional ou suporte para superar dificuldades no uso dessas ferramentas com orientações estratégias para melhorar a eficiência da produtividade no ambiente de trabalho. Isso conduziu as discentes a apresentarem as ferramentas digitais que os respondentes possuem mais dificuldades com uso no cotidiano profissional. Conforme demonstra o gráfico 9 abaixo:

GRÁFICO 9 - DIFICULDADES COM USO DAS FERRAMENTAS NO TRABALHO



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

O gráfico acima responde quais as ferramentas digitais que as pessoas têm mais dificuldade em utilizar em suas atividades diárias de trabalho. As ferramentas Microsoft Teams, Canva e Trello são as ferramentas que ficaram entre as mais respondidas, sendo Teams, Canva e Trello os mais votados com 30%, Já o Microsoft Excel, ERP, Sharepoint e Nenhuma ferramenta com 10%. O Microsoft Outlook, Google Keep e Microsoft Outlook não foram selecionados por nenhum respondente.

Diante do exposto, foram selecionadas ferramentas para a criação do guia, enfatizando a qualidade em detrimento da quantidade. A seleção foi embasada em dados concretos obtidos por meio da análise dos questionários que foram conduzidos. Compreendemos que a sobrecarga de informações pode ser desvantajosa e, portanto, optamos por selecionar três ferramentas digitais (Zoom, Trello e Canva) que demonstraram ter grande impacto e relevância para os secretários executivos em áreas da sua atuação. As ferramentas Trello e Canva e Zoom foram selecionadas por serem as mais indicadas na pesquisa de campo, onde os respondentes mostraram um maior interesse em aprender.

FIGURA 1 - VOCÊ TEM ALGUMA SUGESTÃO DE RECURSOS DIGITAIS QUE PODERIAM SER INCLUÍDOS NO GUIA?

FONTE: Elaboração das autoras (2023).

A partir da ferramenta *Word Cloud*[4], foi criada uma nuvem de palavras com o objetivo de realizar a análise das questões abertas do questionário.

Cada seção do guia de ferramentas digitais é dedicada a uma ferramenta específica, abordando tópicos como gerenciamento de tarefas, planejamentos e outras áreas relevantes para a profissão. Além disso, o guia inclui demonstrações passo a passo, dicas práticas e exemplos de uso para cada ferramenta, tornando-as rapidamente acessíveis e aplicáveis ao dia a dia dos profissionais. Na próxima fase do projeto, realizou-se a elaboração da ementa com os tópicos que deveriam constar no guia, a criação do roteiro e produção. Na quarta etapa, constará todos os passos executados para o desenvolvimento do guia de ferramentas digitais.

[4] Word Cloud - Sistema de representação das palavras (deixando-as em destaque) conforme sua repetição através das respostas abertas.

4.5 ETAPA 5: ELABORAÇÃO DA EMENTA, ROTEIRO E CRIAÇÃO DO GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS

Essa etapa do relatório consiste na descrição da elaboração do guia propriamente dito. Inicialmente, definiu-se os tópicos que seriam abordados no guia, bem como a estrutura e o formato do material.

Para isso, as autoras do projeto realizaram uma análise da problemática e um levantamento bibliográfico sobre os temas pertinentes ao uso da tecnologia da profissão de secretariado. Com base nos resultados da pesquisa de campo, foram definidas as ferramentas que seriam abordadas no guia. As ferramentas Trello, Canva e Zoom foram selecionadas por serem as mais indicadas na pesquisa de campo, onde os respondentes mostraram um maior interesse em aprender.

Em seguida foram elaboradas as ementas, onde foram definidos os assuntos a serem abordados no guia de ferramentas digitais. A criação do guia envolveu a seleção das ferramentas digitais mais relevantes para a área secretarial. Com a ementa pronta, as autoras iniciaram a elaboração do roteiro que serviram de apoio na criação dos vídeos. Após a finalização dos roteiros, iniciou-se as produções dos conteúdos, começando com os vídeos introdutórios de cada ferramenta digital (vide link de acesso no final dessa etapa), que foram produzidos com a plataforma digital Canva. Na figura 2, a seguir, um *print screen* do vídeo de introdução do Canva.

FIGURA 2 - INTRODUÇÃO CANVA

FONTE: Elaboração das autoras (2023).

As discentes, para a gravação dos demais vídeos, utilizaram a plataforma digital *Loom,* que possibilitou a gravação simultânea da tela e do áudio do computador durante a demonstração das ferramentas. As edições foram feitas utilizando a ferramenta Canva.

Foram produzidos um total de 4 vídeos para as ferramentas Canva e Trello, sendo 1 deles introdutório e 3 vídeos abordando algumas das funcionalidades das ferramentas. Para a ferramenta Zoom, foram desenvolvidos 4 vídeos, compreendendo 1 vídeo introdutório e 3 vídeos que se concentram na utilização de funcionalidades voltadas para a área secretarial. Com o objetivo de categorizar a visualização dos vídeos, foram selecionadas as tonalidades de fundo de tela que correspondem à identidade visual de cada ferramenta. Conforme exemplo figura 2 e figura 3, abaixo.

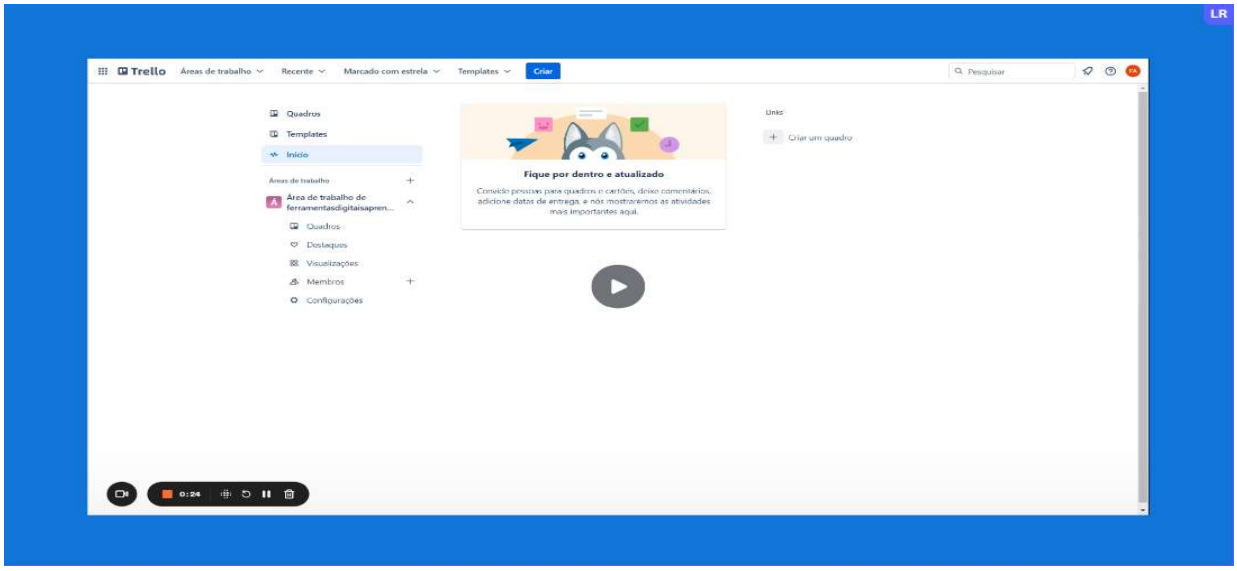
FIGURA 3 - COR DA IDENTIDADE VISUAL

FONTE: 1000 LOGOS (2022)

Outro exemplo, abaixo, da categorização da comunicação visual dos vídeos, embora a visualização do conteúdo no print não esteja clara devido ao tamanho da

figura, o que não ocorre no vídeo, uma vez que a visualização depende do tamanho da tela.

FiGURA 4 - COR DE FUNDO DO VÍDEO, FAZENDO REFERÊNCIA AO TRELLO



FONTE: Elaboração das autoras (2023).

Para o desenvolvimento dos vídeos de ferramentas digitais, os temas das funcionalidades foram distribuídos, resultando na seguinte divisão: no que diz respeito a ferramenta Trello, as funcionalidades abordadas englobam a Organizações de viagens, Organização de Agenda e Organização de Eventos. Já referente a ferramenta Canva, os temas incluíram Organização de Reuniões e Eventos, Desenvolver convites para eventos e compromissos corporativos e Gestão de Agenda e Calendários. Quanto à ferramenta Zoom, as áreas de foco foram Agendamento de Reuniões; Entrando em Reuniões; Gerenciando Participantes; Recursos durante a Reunião; Pesquisas e Gravação de Reuniões.

Posteriormente, as discentes utilizaram a ferramenta digital Book Creator, onde foi possível criar um livro virtual interativo e inserir todos os vídeos desenvolvidos na plataforma.

Cabe informar que devido ao tempo de desenvolvimento do projeto, infelizmente, não houve tempo hábil para “testar” a eficácia do guia junto ao seu público alvo. Ficando pendente esta etapa de implantação. Porém o guia está, em princípio, finalizado e disponibilizado para acesso via Qrcode/link: https://read.bookcreator.com/library/-Nhhwg0rWG-WAtd6m-fs.

FIGURA 4 - QR CODE GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS

FONTE: Elaboração das autoras (2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de secretariado executivo está passando por transformações devido à crescente influência da tecnologia da informação. Este relatório enfatiza a importância da adaptação às mudanças tecnológicas e a necessidade de automação de tarefas repetitivas para o/as secretário/as executivo/as.

A pesquisa conduzida com base em questionários, forneceu percepções valiosas sobre o uso de ferramentas digitais pelos profissionais de secretariado. Isso levou à identificação das principais dificuldades enfrentadas, como a falta de domínio de certas ferramentas e o desafio de gerenciar a sobrecarga de tarefas em um ambiente de trabalho dinâmico. A iniciativa de criar um guia de ferramentas digitais para secretários executivos é uma resposta direta a essas necessidades identificadas. Segundo MULLER (2023), a criação de um guia instrucional interativo de ferramentas de organização de rotinas secretariais é útil, pois vai facilitar o trabalho dos secretários e trazer qualidade de vida, pois a rotina demanda uma boa parte do tempo desses profissionais.

A pesquisa demonstra que um guia de ferramentas digitais é uma ferramenta valiosa e desejada pelos profissionais de secretariado. Ele pode ajudar a enfrentar os desafios tecnológicos, otimizar o uso de ferramentas digitais e liberar

tempo para tarefas estratégicas. Portanto, essa iniciativa é um passo importante na adaptação contínua da profissão de secretariado executivo aos avanços tecnológicos e nas demandas crescentes do mercado de trabalho.

Com esse projeto, procurou-se atender as dificuldades dos respondentes do questionário aplicado, trazendo opções de resolução nas dificuldades do uso de ferramentas digitais. Nosso intuito final é permitir que esses profissionais utilizem a tecnologia de forma eficiente, otimizem seu tempo e recursos, e contribuam para o sucesso de suas atividades em um ambiente de trabalho cada vez mais digital.

O Curso Superior de Tecnologia em Secretariado desempenhou um papel importante na capacitação para a criação deste guia de ferramentas digitais. Durante o curso, as discentes adquiriram conhecimentos fundamentais que foram essenciais para a criação do guia. No curso foram ministradas disciplinas nas quais as discentes aprenderam como planejar, organizar e executar eventos, gerenciamento de agenda, planejamento e organização de viagens, sendo habilidades necessárias para a viabilização deste guia. Todavia, apesar do amplo conjunto de conhecimentos adquiridos ao longo do curso, o processo de criação do guia envolveu a utilização de diversas ferramentas digitais de edição e produção de vídeos. Algumas dessas ferramentas eram desconhecidas para as discentes, exigindo um aprendizado inicial para que o guia pudesse existir. Todo o aprendizado se revelou fundamental e complementar à trajetória das discentes, ademais, o projeto fomentou a autonomia intelectual e promoveu a capacidade empreendedora das discentes. Esses aprendizados foram incorporados e serão ampliados ao longo da vida após a formação, pois tiveram um impacto significativo na vida de cada discente.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete Silva; SILVA, Maria Aparecida Vito. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165/pdf_20. Acesso em: 28 de outubro de 2023.

ALMEIDA, Angélica. A carreira do profissional de secretariado executivo no contexto da indústria 4.0, 2020. Disponível em: https://pt.linkedin.com/pulse/carreira-doprofissional-de-secretariado-executivo-contexto-almeida. Acesso em: 21 de maio de 2023.

ALVES, Christiane Amanda Lima. A importância da tecnologia da informação nas empresas; Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigosistemadeinformacaonasempresas.pdf. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação das organizações. Disponível em:https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf. Acesso em: 21 de maio de 2023.

BRASIL, Lei n.º 7377, de 30 setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis./l7377.htm. Acesso em 21 de maio de 2023.

BORGES, Juarez Camargo. A Qualificação do Trabalhador para o Mercado de Trabalho e Ambiente Organizacional; Disponível em: https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/borges.pdf. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

BORTOLLOTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explanação das principais características que compõem o perfil. Disponível em: https://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf. Acesso em: 17 de setembro de 2023.

BRIDI, Maria Aparecida et al. O trabalho remoto/home office no contexto da pandemia COVID-19. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf. Acesso em: 18 de outubro de 2023

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. A técnica do questionário na pesquisa educacional. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesqusia_social.pdf. Acesso em: 20 de outubro de 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. (2003) Capítulo 19: Para onde vai a Teoria Geral da Administração: em busca da competitividade. *In*: Introdução à teoria geral da

administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7aed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier.

CONCEIÇÃO, Beatriz Forrer; OLIVEIRA, Gabrielli Araujo Pedroso; GONÇALVES, Sales Miranda. Análise dos usos das tecnologias da informação e comunicação (TIC'S) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e região metropolitana". Curitiba, 2023. Não publicado.

DUARTE, Sìntia Raquel Hipólito. Uso da tecnologia da informação na atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso com egressos da UFPB; Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/23081/1/TCC%20S%C3%8DNTIA%20RAQUELL.pdf. Acesso em: 12 de setembro de 2023.

FLEURY, Maria Tereza Leme; WERLANG, Sergio Ribeiro da Costa. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. *Anuário de Pesquisa GVPesquisa* (2016).
GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. ATLAS, 1991. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sgcd.fc.unesp.br/Home/helber-freitas/tcci/gil_como_elaborar_projetos_de_pesquisa_-anto.pdf. Acesso em: 25 de outubro de 2023.

GUIMARAES, Viviane Silva dos Santos; SANTIAGO, Cibelle da Silva. O exercício da Consultoria pelo profissional de secretariado executivo egresso da UFPB. Disponível em:https://www.researchgate.net/publication/325076509_O_exercicio_da_consultoria_pelo_profissional_de_secretariado_executivo_egresso_da_UFPB. Acesso em: 10 de outubro de 2023.

LEITAO, Carla. A entrevista como instrumento de pesquisa científica: planejamento, execução e análise. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://metodologia.ceie-br.org/wp-content/uploads/2021/10/livro3-cap7-Entrevista.pdf. Acesso em: 28 de outubro de 2023.

MULLER, Rodrigo. Tecnologias aplicadas ao secretariado, 2019: Disponível em: https://www.passeidireto.com/arquivo/74300637/tecnologias-aplicadas-aosecretariado-aula-2. Acesso em: 21 de maio de 2023.

NEIVA,E.G.;D'ELIA,M.E.S. As novas competências do profissional de secretariado. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico 2ª edição. Disponível em: file:///C:/Users/User/Downloads/E-book% 20Metodologia% 20do% 20Trabalho% 20Cientifico.pdf. Acesso em: 29/10/2023.

SANTOS, Julio Cesar de Souza. Secretariado: origens, conceitos e tarefas, 2022; Disponível em: https://meuartigo.brasilescola.uol.com.br/administracao/secretariadoorigens-conceitos-tarefas.htm. Acesso em: 21 de maio de 2023.

SILVA, Adriana Frota Correia; MARTINS, Cibele Barsalini; MOREIRA, Katia Denise. Impactos dos recursos tecnológicos, na atuação do secretário executivo, na organização de eventos científicos. Disponível em: https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/5269/html. Acesso em: 17 de setembro de 2023.

SOUZA, Manuela de Souza. As competências do secretário executivo no contexto da indústria 4.0, 2021; Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/230716. Acesso em: 21 de maio de 2023.

1ooo Logos. Trello Logo 2022. Disponível em: https://1000logos.net/trello-logo/ Acesso em: 28 de outubro de 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

PESQUISA ACADÊMICA SOBRE FERRAMENTAS DIGITAIS

Prezada(o) Estudante

Somos acadêmicas de Secretariado na Universidade Federal do Paraná, mais precisamente do SEPT - Setor de Educação Profissional e Tecnológica. Estamos realizando uma pesquisa como parte de um projeto que tem como objetivo identificar e compreender as ferramentas digitais mais utilizadas por secretários(as) executivos(as) no desempenho de suas funções diárias. A sua participação é de extrema importância, pois irá contribuir para a elaboração de um guia de ferramentas digitais, que incluirá instruções passo a passo e dicas úteis para otimizar a utilização desses recursos.

As informações fornecidas serão tratadas com confidencialidade, e as respostas coletadas serão analisadas de forma global, garantindo o sigilo de suas participações. O formulário consiste em 13 perguntas e estará aberto para participação 2023 e ficará disponível até Em caso de dúvidas, sinta-se à vontade para entrar em contato por meio do e-mail : larissa.rios@ufpr.br

Agradecemos antecipadamente por dedicar seu tempo para responder este formulário e contribuir para a nossa pesquisa acadêmica!

Tempo para responder: 8-13 minutos

BLOCO 1: Perfil do Estudante

1- Qual sua idade?

Até 19 anos

Entre 20 e 29 anos

Entre 30 e 39 anos

Acima de 40 anos

2- Com qual gênero você se identifica?

Feminino

Masculino

Outro:

3- Qual semestre da faculdade de secretariado você está cursando?
1° semestre ou 2° semestre
3° semestre ou 4° semestre
5° semestre ou 6° semestre

4- Você está inserida(o) no mercado de trabalho?
Sim
Não

5- Qual segmento da empresa em que você trabalha?
Indústria
Comércio
Serviços
Outro:

6- Você está trabalhando na área de Secretariado?
Sim
Não

BLOCO 2: Pesquisa - Ferramentas Digitais
7- Das opções de ferramentas digitais a seguir, quais são aquelas que você utiliza de forma regular em suas atividades profissionais?
Microsoft Outlook
Microsoft Teams
Canva
Google Agenda
Google Keep
Trello
Outro:

8- Quais ferramentas digitais você tem mais facilidade de utilizar no dia a dia do trabalho?
Microsoft Outlook
Microsoft Teams

Canva
Google Agenda
Google Keep
Trello
Outro:

9- Das seguintes ferramentas, quais você encontra mais dificuldade ao utilizá-las em suas atividades diárias de trabalho?
Microsoft Outlook
Microsoft Teams
Canva
Google Agenda
Google Keep
Trello
Outro:

10- Quais ferramentas digitais você gostaria de ver abordadas em um guia?
Microsoft Outlook
Microsoft Teams
Canva
Google Agenda
Google Keep
Trello
Outro:

11- Você acredita que se tivesse acesso a um guia para orientação de utilização de ferramentas digitais, ajudaria no desempenho de suas atividades laborais?
Sim
Não

12- Em relação às opções a seguir, qual formato você considera mais eficaz para aprender uma nova ferramenta digital?
Vídeo
E-book

PDF
Curso
Outro:

13- Você tem alguma sugestão de recursos digitais que poderiam ser incluídos no guia? Se sim, quais?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO REALIZADO COM O PROF. DR. RODRIGO MULLER

1. Quais as principais tendências tecnológicas que afetam a área secretarial atualmente?
2. Como a tecnologia pode impactar o papel dos(as) secretários(as) dentro das organizações?
3. Como os recursos tecnológicos podem ajudar o(a) secretário(a) a desempenhar sua rotina de trabalho?
4. Quais habilidades ou conhecimentos em tecnologia você recomendaria que o profissional de secretariado desenvolva para se manter atualizado e no mercado de trabalho?
5. Quais são as perspectivas futuras da área secretarial considerando os avanços tecnológicos?
6. Quais são os desafios mais comuns enfrentados pelo profissional de secretariado em relação à tecnologia e como superá-los?
7. Acredita que guias instrucionais interativos a respeito de ferramentas de organização de rotinas secretariais possam ser úteis para os profissionais da área?

APÊNDICE C- PRÉ PROJETO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

LARISSA RIOS

TAINÁ NUNES

LETÍCIA MESQUITA

PROJETO DE PESQUISA

GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS PARA O(A) SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A)

CURITIBA

2023

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO ……. 03
2.ANÁLISE DO AMBIENTE ……. 04
2.1.O SECRETÁRIO EXECUTIVO E OS USOS DAS TECNOLOGIAS ……. 04
3.QUESTÃO NORTEADORA ……. 06
4.OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICO ……. 06
4.1.OBJETIVO GERAL ……. 06
4.2.OBJETIVO ESPECÍFICO ……. 06
5.DIAGNOSE ……. 06
6.PROGNOSE ……. 07
7.METODOLOGIA ……. 07
8.CRONOGRAMA ……. 08
9.REFERÊNCIAS ……. 09
10.APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTAS ……. 10
APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO PARA ESTUDANTES……. 10
APÊNDICE 3 – SUMÁRIO DO GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS……. 12

1 INTRODUÇÃO

A profissão de secretariado está em constante evolução e adaptação às mudanças no ambiente de trabalho, sendo a tecnologia da informação um dos principais fatores que influenciam essa transformação. O uso adequado das tecnologias traz impactos positivos na eficiência e efetividade do trabalho dos profissionais de secretariado, maximizando a produtividade e agregando valor ao ambiente corporativo.

Nesse contexto, este projeto terá como objetivo criar um guia para usos conscientes de tecnologias para secretários executivos, com o intuito de ajudá-los a terem mais competência em suas atividades e melhorar a comunicação e a capacidade produtiva dentro das empresas.

A partir da análise de dados sobre as tecnologias da informação à disposição do(a) secretário(a) executivo(a), serão levantadas as três ferramentas mais utilizadas na profissão para o desenvolvimento de guias que ensinam a utilização destas ferramentas de modo correto. O trabalho de conclusão de curso “Análise dos usos das tecnologias da informação e comunicação no município de Curitiba e Região Metropolitana” de autoria de Beatriz Forrer Conceição, Gabrielli Araujo Pedroso de Oliveira e Saulo Miranda Gonçalves serviu como base teórica, proporcionando uma abordagem mais aprofundada sobre quais são as tecnologias mais utilizadas pelos profissionais de secretariado. A importância do uso de tecnologias no dia a dia do(a) secretário(a) e a necessidade de aprender a utilizá-las de maneira eficiente são fundamentais para otimizar o tempo e o desempenho desse profissional multitarefa.

Este projeto está dividido em nove seções: após a apresentação da introdução, inicia a segunda seção onde retrata a análise do ambiente, revelando todo o contexto do secretariado. A terceira seção nos traz a questão norteadora que explicita o que pretendemos averiguar por meio dessa pesquisa, seguida da quarta seção constando os objetivos gerais e específicos. Na quinta e sexta seção temos a diagnose e prognose, retratando a problemática do estudo do projeto e a solução proposta. Na sétima seção, apresentamos a metodologia praticada para a realização da pesquisa do projeto, em seguida a oitava seção, constando o cronograma que demonstra as datas e direciona as atividades de cada etapa e por fim, os anexos e apêndices, a saber: apêndice 1, onde são apresentadas as questões da entrevista

que faremos ao professor Dr. Rodrigo Muller, secretário executivo especialista em tecnologias, apêndice 2, onde consta as perguntas que integrarão o questionário aplicado aos acadêmicos do curso de secretariado da Universidade Federal do Paraná e apêndice 3 que demonstra o sumário do Guia de ferramentas digitais para o(a) secretário(a) executivo(a).

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

Este projeto tem por finalidade criar um produto para a área secretarial que auxilie nos usos de ferramentas tecnológicas que organizam a rotina de trabalho. Em função disso, lança-se um olhar para o campo secretarial e suas nuances com o intuito de refletir sobre esse ambiente de atuação dos referidos profissionais. Não há uma única empresa na qual o produto será implantado, mas pretende-se divulgá-lo entre os profissionais do município de Curitiba e região metropolitana a partir das redes sociais. Por esse motivo, na linhas que seguem, apresenta-se uma análise de ambiente de atuação secretarial em outros tempos e contextos e suas intersecções com os usos das tecnologias.

2.1 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E OS USOS DAS TECNOLOGIAS

Existe uma hipótese de que a origem do(a) secretário(a) foi no Egito por volta do ano 500 A.C, mas não é um fato comprovado. Com isso, sabe-se que os escribas foram os primeiros. Os escribas dominavam a escrita, faziam contas e seguiam ordens dos superiores. Porém, a profissão do(a) secretário(a) começou a crescer mesmo, após a Segunda Guerra Mundial, para suprir a escassez de mão de obra masculina. A profissão consistia em datilografia, taquigrafia, organização de arquivos, atender o telefone e assim se seguiu. A profissão do(a) secretário(a) passou a viver seus melhores momentos a partir dos anos 90, onde começaram a ver o cargo como uma parte estratégica da empresa e exigir mais técnicas.

Para poder exercer a profissão de secretário(a), hoje, de acordo com a lei nº 9261, de 10 de Janeiro de 1996:

> “I – Secretariado Executivo:

> O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei;
>
> a) O portador que qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declaração de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art.4º desta lei". (BRASIL, 1996).

Além disso, conforme o art. 4° da Lei n° 7377, de 30 de setembro de 1985, as atribuições dos secretários(as) executivos são:

> "I- planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II- assistência e assessoramento direto a executivos; III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V- interpretação e sintetização de textos e documentos;
>
> VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares." (BRASIL, 1985).

Com isso, percebe-se que o(a) secretário(a) deve possuir diversas habilidades e competências, entendendo de técnicas secretariais, para que possa atender as demandas e ajudar na estratégia da empresa, que é uma das exigências no desempenho da função secretarial.

O papel do profissional de secretariado executivo está em constante mudança devido às novas tecnologias e tendências do mercado. Por exemplo, a Indústria 4.0 teve origem no contexto histórico do secretariado executivo. O profissional de secretariado executivo precisa se adaptar às novas tecnologias e desenvolver competências específicas para lidar com as mudanças tecnológicas e organizacionais que estão ocorrendo ao longo dos anos.

As tecnologias digitais são amplamente utilizadas no secretariado executivo para otimizar a rotina de trabalho e aumentar a produtividade. Existem diversas ferramentas digitais para os profissionais, que ajudam a gerenciar tarefas, e-mails, projetos, na criação de apresentações, relatórios, entre outros recursos.

Como um profissional multitarefa, muitas vezes vem a sobrecarga. A rotina de um(a) secretário(a) é muito agitada, com pouco tempo disponível para realizar todas

as tarefas do dia. Algumas coisas demandam muito tempo e algumas empresas não buscam novas soluções tecnológicas, o que acaba atrasando algumas tarefas que poderiam ser mais rápidas. Com o uso das TIC's (Tecnologias da informação e comunicação), a sobrecarga diminui, possibilitando uma melhor gerência do tempo e do trabalho, não beneficiando somente o secretário, mas também a empresa.

Alguns dos principais desafios enfrentados pelos(as) secretários(as) executivos(as) no uso de ferramentas digitais incluem as dificuldades no uso dessas ferramentas para suas necessidades específicas. No entanto, tendo conhecimento prático com a utilização destes recursos, esses desafios podem ser superados, tornando o trabalho do(a) secretário(a) executivo(a) mais eficiente e produtivo.

3 QUESTÃO NORTEADORA

Em que medida um guia informacional de ferramentas digitais para o(a) secretário(a) executivo(a) pode auxiliar na organização das rotinas?

4 OBJETIVO GERAL

Elaboração de um guia instrucional para usos de softwares facilitadores para a rotina secretarial.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analisar a problemática da intensa rotina com altas demandas do dia a dia laboral do(a) secretário(a) executivo(a) e como a tecnologia pode interferir;
2. Levantamento bibliográfico sobre os temas pertinentes ao tema de tecnologia;
3. Aplicação de questionário e entrevista;
4. Elaborar a ementa, roteiro e criação do guia de ferramentas digitais;
5. Disponibilizar o guia para uma análise teste com profissionais;
6. Disponibilizar para o público em geral por meio de divulgação na faculdade e em redes sociais com pessoas chaves referência da área secretarial e

5 DIAGNOSE

Quando uma pessoa é admitida em uma empresa, ou precisa utilizar novas ferramentas digitais, muitas vezes é esperado que ela tenha conhecimento sobre, mas isto nem sempre acontece. Pode ocorrer desta pessoa não estar familiarizada

com tais ferramentas e isso traz várias problemáticas para o(a) secretário(a) e para a empresa. Alguns exemplos são:

1. Baixa produtividade: Tanto um(a) secretário(a) ou qualquer outro tipo de profissional,que não possuem conhecimento de como utilizar uma ferramenta, demora mais para tentar entender, e isso não afeta somente o colaborador, como também a empresa.
2. Falhas: Se um funcionário não sabe usar a ferramenta devidamente, ele pode cometer uma falha e ter que refazer o trabalho.
3. Tempo: Quando não se tem conhecimento de uma ferramenta e tenta utilizá-la, acaba-se gastando um bom tempo e tempo é muito importante para um(a) secretário(a) e não deve ser desperdiçado.

6 PROGNOSE

Através do levantamento das ferramentas digitais mais utilizadas para o(a) secretário(a) executivo(a), considerando os contínuos avanços tecnológicos, será elaborado um guia digital com instruções passo a passo e dicas úteis para utilização das ferramentas digitais. Esse guia passará por análises e testes com profissionais da área para realização de ajustes, correções e melhorias.

Após a aprovação e validação, o guia será disponibilizado para usuários em geral, a fim de que a atividade laboral seja otimizada, aumentando a produtividade e eficiência no desenvolvimento de atribuições diárias nas organizações.

7 METODOLOGIA

A metodologia adotada nesta pesquisa é de caráter descritivo e utiliza uma abordagem qualitativa, baseada na coleta e análise de dados descritivos e não numéricos. Como forma de acrescentar estatísticas e dados relevantes, será realizada uma entrevista com o professor Dr. Rodrigo Muller, secretário executivo especialista em tecnologias (para a utilização do nome do referido participante será aplicado um termo de consentimento livre e esclarecido) e um questionário não aleatório e intencional que será aplicado aos estudantes do curso de Secretariado da Universidade Federal do Paraná, durante os dias 26 de julho de 2023 a 13 de agosto de 2023, sendo distribuído por meio de questionário eletrônico

disponibilizado através da ferramenta *Google forms* com participação voluntária. Para embasar teoricamente o projeto, foram realizadas pesquisas bibliográficas em artigos relacionados ao tema em questão. Além disso, utilizamos como base a pesquisa "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", realizada em 2023 pelos alunos Beatriz Forrer Conceição, Gabrielli Araujo Pedroso de Oliveira e Saulo Miranda Gonçalves. Nesta pesquisa, os autores levantaram dados sobre profissionais de secretariado, incluindo informações sobre sua formação acadêmica e dados socioeconômicos, bem como sobre as tecnologias de informação e comunicação mais utilizadas por esses profissionais. Após a análise do resultado do questionário, considerando os dados coletados, selecionaremos três ferramentas digitais para a criação do guia instrucional para uso consciente desses recursos.

8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS	ATIVIDADE
MAIO 2023	DESENVOLVIMENTO PRÉ PROJETO
JUNHO 2023	APRESENTAÇÃO DE PROJETO PARA PRÉ BANCA
JULHO 2023	LEVANTAMENTO DE FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA MAIS UTILIZADAS PELOS SECRETÁRIOS
AGOSTO 2023	ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO TEMA
SETEMBRO 2023	ELABORAÇÃO DE GUIA COM TRÊS FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA
OUTUBRO 2023	ANÁLISE E TESTES DO GUIA COM PROFISSIONAIS
NOVEMBRO 2023	FINALIZAÇÃO, REVISÃO E ENTREGA DO PROJETO

9 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Angélica. A carreira do profissional de secretariado executivo no contexto da indústria 4.0, 2020. Disponível em: https://pt.linkedin.com/pulse/carreira-do-profissional-de-secretariado-executivo-contexto-almeida. Acesso em: 21 de maio de 2023.

ARAÚJO, Danilo da Silva; SILVA, Viviane Lima. O profissional de secretariado e o uso das tecnologias de comunicação e informação das organizações. Disponível em:https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf. Acesso em: 21 de maio de 2023.

BRASIL, Lei n.º 7377, de 30 setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis./l7377.htm. Acesso em 21 de maio de 2023.

CONCEIÇÃO, Beatriz Forrer; OLIVEIRA, Gabrielli Araujo Pedroso; GONÇALVES, Sales Miranda. Análise dos usos das tecnologias da informação e comunicação (TIC'S) por profissionais de secretariado no município de Curitiba e região metropolitana". Curitiba, 2023. Não publicado.

MULLER, Rodrigo. Tecnologias aplicadas ao secretariado, 2019: Disponível em: https://www.passeidireto.com/arquivo/74300637/tecnologias-aplicadas-ao-secretariado-aula-2. Acesso em: 21 de maio de 2023.

SANTOS, Julio Cesar de Souza. Secretariado: origens, conceitos e tarefas, 2022; Disponível em: https://meuartigo.brasilescola.uol.com.br/administracao/secretariado-origens-conceitos-tarefas.htm.. Acesso em: 21 de maio de 2023.

SOUZA, Manuela de Souza. As competências do secretário executivo no contexto da indústria 4.0, 2021; Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/230716. Acesso em: 21 de maio de 2023.

APÊNDICE 1 - ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Quais as principais tendências tecnológicas que afetam a área secretarial atualmente?
2. Como a tecnologia pode impactar o papel dos(as) secretários(as) dentro das organizações?
3. Como os recursos tecnológicos podem ajudar o(a) secretário(a) a desempenhar sua rotina de trabalho?
4. Quais habilidades ou conhecimentos em tecnologia você recomendaria que o profissional de secretariado desenvolva para se manter atualizado e no mercado de trabalho?
5. Quais são as perspectivas futuras da área secretarial considerando os avanços tecnológicos?
6. Quais são os desafios mais comuns enfrentados pelo profissional de secretariado em relação à tecnologia e como superá-los?
7. Acredita que guias instrucionais a respeito de ferramentas de organização de rotinas secretariais possam ser úteis para os profissionais da área?

APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO PARA ESTUDANTES DO CURSO SUPERIOR DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

1. Qual a sua idade?

( ) até 19 anos

( ) entre 20 e 29 anos

( ) entre 30 e 39 anos

( ) acima de 40 anos

2. Qual semestre da faculdade de secretariado você está cursando?

( ) 1° semestre ou 2°semestre

( ) 3° semestre ou 4°semestre

( ) 5° semestre ou 6°semestre

3. Você está trabalhando na área de secretariado?

( ) sim

( ) não

4. Quais ferramentas digitais abaixo você utiliza regularmente em sua atividade laboral?

( ) Microsoft Outlook

( ) Microsoft Teams

( ) Canva

( ) Google Agenda

( ) Trello

( ) Google Keep

( ) Outras

5. Quais ferramentas digitais abaixo tem mais facilidade de utilizar no dia a dia do trabalho?

( ) Microsoft Outlook

( ) Microsoft Teams

( ) Canva

( ) Google Agenda

( ) Trello

( ) Google Keep

( ) Outras

6. Quais ferramentas digitais abaixo tem mais dificuldade de utilizar no dia a dia do trabalho?

( ) Microsoft Outlook

( ) Microsoft Teams

( ) Canva

( ) Google Agenda

( ) Trello

( ) Google Keep

( ) Outras

7. Quais ferramentas digitais você gostaria de ver abordadas em um guia?

( ) Microsoft Outlook

( ) Microsoft Teams

( ) Canva

( ) Google Agenda

( ) Trello

( ) Google Keep

( ) Outras

8. Você acredita que se tivesse acesso a um guia para orientação de utilização de ferramentas digitais, ajudaria no desempenho de suas atividades laborais?

( ) Sim

( ) Não

APÊNDICE 3 - SUMÁRIO DO GUIA DE FERRAMENTAS DIGITAIS

SUMÁRIO

1.APRESENTAÇÃO……

1.1.OBJETIVO DO GUIA ……..……..

2.FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ……..

3.GERENCIAMENTO DE E-MAILS, TAREFAS E AGENDA ……..

4.FERRAMENTA DE DESIGN E COMUNICAÇÃO VISUAL ……...

5.CONSIDERAÇÕES FINAIS ……..…….

5.1.PERSPECTIVAS …….

5.2.CONCLUSÃO ……..……..…….

5.3.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS ……...……