INTERNET DAS COISAS E O PROFISSINAL EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Mariane Evangelista Aguiar
Aldi Roldão Cabral

Resumo: O presente estudo tem como objetivo discutir a possibilidade de extinção, ou não, do mercado de trabalho para o profissional de Secretariado Executivo, a partir da implementação da Internet das Coisas (do inglês *Internet of Things - IoT).* As organizações modernas estão sempre em busca de inovações que lhes possam agregar valor, e nessa perspectiva a Internet das Coisas surge proporcionando um novo olhar à organização, podendo modificar, inclusive, algumas atividades do profissional de Secretariado Executivo, que ainda são executadas manualmente, pois na concepção da IoT essas atividades poderiam ser executadas virtualmente. O processo de automação que a IoT proporciona, tem trazido mudanças significativas nas organizações o que poderá ocasionar a desvalorização do serviço de assessoramento exercido pelos profissionais de Secretariado Executivo o que, consequentemente, pode resultar na redução ou extinção da profissão. Ainda nessa perspectiva, as mudanças trazidas pela IoT têm o potencial de alterar, por exemplo, o perfil da Secretária Executiva atual, apontando a necessidade de um reposicionamento por parte dessa no mercado, abandonando seu perfil de executora de atividades básicas, que passariam a ser desenvolvidas pela IoT, e assumindo um papel de agente de planejamento dentro das organizações, atuando em áreas estratégicas. O objetivo geral deste artigo é discutir o processo de adaptação da secretária nos processos de automação na área empresarial, e como objetivos específicos: identificar o perfil do profissional de Secretariado Executivo; estudar o conceito da IoT e discutir as funções secretariais com os processos de automação realizados pela IoT.
Palavras-chave: Secretária Executiva. Internet das coisas. Extinção.

Abstract : This article aims to discuss the possibility of extinguishing or not the labor market for the professional in the Executive Secretariat, from the implementation of the Internet of Things (IoT). Modern organizations are always looking for innovations that can add value, and in this perspective the Internet of Things emerges giving a new look to the organization, and may even modify some activities of the professional in the Executive Secretariat, which are still executed manually, since In the conception of the Internet of Things these activities could be performed virtually. The automation process that the Internet of Things has brought has brought about significant changes in the organizations, which could lead to the devaluation of the advisory service exercised by the professionals in the Executive Secretariat, which, consequently, can result in the reduction or extinction of the profession. In this perspective, the changes brought by the Internet of Things have the potential to change, for example, the profile of the current Executive Secretary, pointing out the need for a repositioning by the latter in the market, abandoning its profile of basic activities that would To be developed by the Internet of Things, and assuming a role of planning agent within organizations, acting in strategic areas. The general objective of this article is to discuss the process of adapting the secretary in the processes of automation in the business area, and as specific objectives: To identify the profile of the professional of Executive Secretariat; Study the concept of the

Internet of Things and discuss the secretarial functions with the automation processes carried out through the internet of things.

Key words: Executive Secretary. Internet of things. Extinction.

1. Introdução

A escolha do tema Internet das Coisas (*Internet of Things – IoT)* se deu em virtude do processo de leitura acerca do conteúdo, pelo compartilhamento de ideias com profissionais que atuam na área, bem como pelo desenvolvimento de uma discussão fundada em aspectos como a possível extinção da profissão, em virtude dos processos de automação da IoT. A partir daí, foi possível perceber concepções antagônicas acerca do tema, enquanto alguns participantes defendiam a possível extinção da profissão de Secretariado Executivo, outros, como a própria pesquisadora defendia que o conhecimento que os Secretários adquirem no decorrer da graduação em Secretariado Executivo Bilíngue servirá de base para o reposicionamento e para deixar de ser um mero executor de atividades operacionais para assumir o papel estratégico de agente de planejamento e de gestão na organização.

Diante dessa percepção, o presente trabalho teve como problema de pesquisa: Com a implementação da Internet das Coisas, a profissão de Secretariado Executivo pode ser extinta das organizações?

A profissão de Secretariado Executivo vem se destacando no mercado de trabalho, acompanhando o crescimento das organizações e das exigências do mercado de trabalho, fazendo com que o profissional de Secretariado Executivo deixe de executar apenas atividades rotineiras, como ser responsável pelo café e atendimento telefônico, por exemplo, passando a exercer atividades cada vez mais complexas na organização, o que é potencializado pelo uso de tecnologias e da internet. Assim, a hipóteses de estudo é: A profissão de secretariado executivo se transformará em virtude da Internet das Coisas (IoT), não se extinguindo.

O objetivo geral deste artigo é verificar a influência da IoT para a profissão de Secretariado Executivo. Para alcançar tal fim, os objetivos específicos foram: identificar o perfil do profissional de Secretariado Executivo; estudar o conceito da Internet das coisas e discutir as funções secretariais com os processos de automação realizados pela internet das coisas.

A IoT surgiu como complemento da internet e tem como objetivo trazer praticidade ao ramo empresarial, a partir da economia e otimização do tempo com a tecnologia. Com base nisso, algumas atividades exercidas manualmente pelo profissional em Secretariado Executivo passariam a ser exercidas virtualmente, reduzindo assim a participação e necessidade do profissional nas etapas do trabalho.

Dentre os aspectos do estudo, está a discussão acerca das possibilidades de mercado para o profissional em Secretariado Executivo, a partir do processo de automação na área empresarial, visando verificar a possibilidade de extinção ou não da profissão.

Será apresentada a evolução da profissão de secretariado executivo, a internet, a IoT e os resultados da pesquisa de campo realizada.

2. Evolução da profissão de secretariado executivo

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

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

Segundo Mourão (2006, p.15), "na sociedade egípcia da antiguidade, os escribas conquistaram autoridade e respeito apenas por saberem ler e escrever, e desse modo, somente eles registravam ordens, decretos e relatórios". Nesse período, os escribas exerceram papéis de extrema importância, executando atividades de diversas finalidades com cargo de confiança, pois relatavam os registros para os seus líderes.

Nonato Junior (2009, p. 34) afirma que as atividades exercidas pelos escribas eram totalmente manuais e exigiam conhecimentos e habilidades específicas, tornando assim estes serviços exclusivos.

Com a democratização do conhecimento na Idade Média, o que proporcionou ao povo uma oportunidade para aprender a ler e escrever, a função do Escriba/Secretário foi desaparecendo. De acordo com Nonato Junior (2009. p.87), nesse período ocorreu o que foi chamado de "grande silêncio epistemológico" sobre a natureza do conhecimento gerenciado pelos assessores. Foi o período de silêncio referente à teoria do conhecimento, o Secretário passou a ter funções apenas de copista ou, ainda, eram utilizados como escravos nos períodos de guerra.

Posteriormente, o Secretário reapareceu na idade moderna, quando surgiu a necessidade de assessoramento para a realização das atividades administrativas nas organizações.

Revelando-se um profissional interdisciplinar, o Secretário retomou seu espaço e buscou valorização, tendo a profissão regularizada no ano de 1985, com a promulgação da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 (Brasil, 1985), que dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras Providências:

> Art. 2º - Para os efeitos desta lei, é considerado:
> I - Secretário-Executivo:
> a) o profissional diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei (BRASIL, 1985).

A partir da regularização, o profissional em Secretariado Executivo passou a ser visto com muito mais credibilidade, e desde então a graduação passou a ser um instrumento obrigatório para o exercício da profissão.

Com a regularização da profissão, foi impulsionada em 31 de setembro de 1988 a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC). A instituição é a responsável por representar os profissionais em Secretariado Executivo na luta pela defesa e conquista dos direitos da profissão.

Ressalta-se, porém, que mesmo diante desse cenário favorável ao desenvolvimento profissional do Secretário Executivo, a imagem dos escribas ainda pode ser vista refletida nos Secretários atuais por exercerem muitas funções operacionais, mesmo com a facilidade e a rapidez proporcionados pelo advento da globalização e da automação. Contudo, com o surgimento da internet, o Secretário passou a exercer atividades distintas daquelas até então habituais, buscando acompanhar as mudanças no mercado de trabalho. (SABINO E ROCHA, 2004, p.50).

3. A internet

Desenvolvida no período da Guerra Fria, em meados de 1969, a internet surgiu como instrumento facilitador da comunicação e segundo Goethals, Aguiar e Almeida (2000, p. 3) foi criada para garantir que a rede de comunicações atendesse aos seguintes objetivos:

> [A rede de comunicações] deveria ser robusta, por forma a que em caso de ataque nuclear, com a consequente destruição maciça de parte da rede, a comunicação fluísse sem problemas entre as regiões não afetadas (GOETHALS, AGUIAR e ALMEIDA, 2000, p. 3)

Como resultado de ideias visionárias, a internet permitiu a conexão entre computadores, por meio dos quais as pessoas poderiam acessar rapidamente, de qualquer lugar, dados e programas, podendo compartilhar informações sobre pesquisa e desenvolvimento em campos científicos e militares (CASTELLS, 2003). As redes para as comunicações, com a comutação de pacotes, permitiram que as informações passassem a ser encaminhadas e pudessem percorrer várias rotas até chegar ao seu destinatário com mais segurança e possibilitando a comunicação tanto em pequenas quanto em longas distâncias (GOETHALS, AGUIAR e ALMEIDA, 2000).

Uma das maiores inovações que foi possível a partir do desenvolvimento da internet foi a criação do e-mail, método de correspondência eletrônica responsável por proporcionar, dentre outros benefícios, também que o ramo empresarial tomasse novos rumos, a partir do envio e recebimento de mensagens e arquivos eletrônicos com economia, praticidade e velocidade, utilizando a rede mundial de computadores.

Dessa forma, a internet passou a ser um diferencial no ambiente corporativo. Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 113):

> [...]As ferramentas tecnológicas viabilizam a atualização dos setores industriais e empresariais de tal forma que o nível tecnológico de uma empresa pode representar não só a sua sobrevivência, mas o diferencial competitivo no mercado.

O e-mail é um dos recursos mais utilizados nas empresas, e foi a partir dele que surgiu um novo meio de comunicação entre as pessoas, permitindo o compartilhamento de informações de forma mais rápida e ágil.

Nessa perspectiva, frente aos crescentes avanços tecnológicos, somados às possibilidades ímpares de comunicação e informação provenientes desse processo, é perceptível a evolução do conceito de secretário executivo após o advento da internet. Conforme defende Ribeiro (2002, p.18):

> A tecnologia (um dos fatores determinantes de mudança no cenário à gestão empresarial) está em constante mutação e chega numa velocidade espantosa; ocasionando o abandono de velhos métodos em favor de novos processos e novas práticas. As empresas precisam, portanto, de flexibilidade para se adaptarem às mudanças, de modo a auferir os benefícios tecnológicos a que têm acesso.

A evolução tecnológica trouxe um novo perfil para o Secretário Executivo do mundo moderno: o perfil de Secretário multifuncional dentro das organizações. O que, segundo explicita Sabino e Rocha (2004, p.10), fez a profissão deixar de ser vista apenas como executora de rotinas ou apoio ao executivo.

4. A internet das coisas

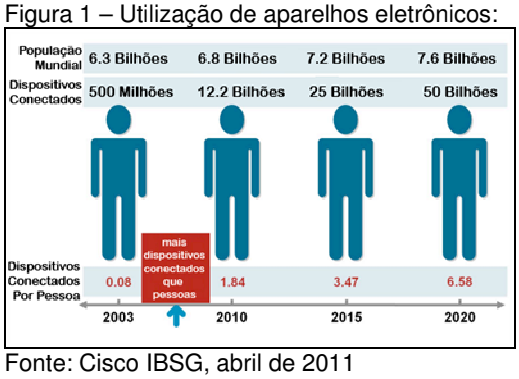
O desenvolvimento da internet e a possibilidade de uso de inúmeros aplicativos permitiu a conexão remota entre máquinas e pessoas propiciando o início da IoT, tornando-se uma complementação da internet e uma das propostas de evolução para as empresas do futuro. Segundo Dias (2016), "a Internet das Coisas é um sistema capaz de conectar o real e o virtual, criando um mundo mais inteligente em diferentes segmentos da sociedade".

A busca pela atualização, frente a um mercado em constante processo de evolução deve ser constante. Nessa perspectiva, e como resultado também desse processo de inovação tecnológica, o aumento do número de dispositivos eletrônicos foi um fator preponderante para a criação da IoT, conforme ressalta Evans e Dave (2011):

> [...] com o aumento dos dispositivos conectados à internet, hoje temos quase 4 vezes mais aparelhos conectados do que pessoas no mundo e a expectativa é que até 2020 haverá 50 bilhões de equipamentos conectados para apenas 7,6 bilhões de humanos. Isso se deve ao surgimento dos *smartphones e tablets*. Esse surgimento foi o responsável por fazer o número de dispositivos conectados ultrapassarem o número de seres vivos.

O diagrama apresentado na figura 1representa o total de pessoas em relação à quantidade de dispositivos conectados no decorrer dos anos:

Figura 1 – Utilização de aparelhos eletrônicos:



Fonte: Cisco IBSG, abril de 2011

Com a finalidade de proporcionar eficiência econômica e qualidade no serviço, a busca por inovações, por parte das empresas modernas, é cada vez mais frequente. Segundo Dias (2016), as possibilidades de negócios com os sistemas da IoT são infinitas quando considerados o desenvolvimento da tecnologia e as diversas necessidades da sociedade.

A limitação do tempo e o excesso de demandas são fatores que exigem dos Secretários Executivos das organizações uma constante atualização, fazendo uso cada vez mais de dispositivos ligados à internet para monitoramento de atividades como: controle de agendas, planejamento de viagens, confecção de documentos oficiais e planilhas, conferência de documentos, organização de arquivos, atendimento e direcionamento de ligações tanto nacionais quanto internacionais, recepção de clientes, auxílio departamental, planejamento e organização de eventos, acompanhamento e preparação de reuniões, domínio da informática, dentre outros.

Sabino e Rocha (2004, p.15) afirmam:

> O maior talento dos assessores secretariais durante a sua história foi saber acompanhar as mudanças no mundo, desenvolvendo técnicas e utilizando instrumentos que otimizassem as tarefas secretariais, e contribuísse para a melhora nos resultados de suas organizações.

As agendas poderão ser encaminhadas e solicitadas com a tecnologia VR (Realidade Virtual), onde o seu executivo estará conectado com outros executivos em um ambiente reproduzido virtualmente, gerando economia de tempo e recursos. As agendas de viagens poderão ser programadas conforme o perfil do cliente em apenas um *"click".* Além disso, os documentos poderão ser confeccionados virtualmente e arquivados da mesma forma, deixando de lado o uso do papel, gerando economia significativa para suas organizações. Da mesma forma, os atendimentos telefônicos poderão ser gravados e separados por ordem de prioridade para serem encaminhados ao executivo. No caso de empresas do ramo de vendas, será possível checar os estoques virtualmente. Caso necessite repor o estoque, a própria tecnologia se encarregará de fazer a solicitação para a reposição de todo o material necessário, podendo ainda realizar o orçamento.

No tocante à organização de eventos, será possível organizar o evento conforme o perfil dos convidados. As salas de reuniões poderão ser adaptadas à temperatura do local conforme a quantidade de pessoas, assim como a necessidade de servir água ou café. As atas serão confeccionadas e impressas no ato da reunião e os documentos oficiais poderão ser produzidos e encaminhados sem a necessidade de tramitação em papel, com as assinaturas sendo feitas virtualmente.

A IoT pode interligar as "coisas" de modo geral, como objetos e até as pessoas, trazendo a facilidade nas atividades que levam certo tempo para serem exercidas. Ela permite desligar um eletrodoméstico dentro de casa enquanto se está no trabalho. Controlar a temperatura do ar condicionado em uma sala a quilômetros de distância. Desbloquear o acesso a um escritório em outra cidade. Acender luzes em uma filial em outra cidade.

O Secretário moderno exerce nas organizações atividades que envolvem habilidades de comunicação oral e escrita, tomada de decisão, solução de problemas e trabalho em equipe. Além disso, esse deve ter visão empreendedora, capacidade de inovação em amplos aspectos e postura aberta a mudanças. Assim, a IoT poderá ter forte influência sobre os papéis que ele desempenha atualmente.

Com o processo de automação, o Secretário passou a exercer suas atividades nos âmbitos tático e estratégico, deixando de exercer somente as funções operacionais e passando a administrar também os fluxos de informações.

> A era da informação gerou otimização de resultados e o uso da tecnologia como instrumento gerencial, e é necessário que as empresas saibam se

> relacionar com seus clientes e fornecedores virtualmente, sendo o secretario um agente de relacionamentos, é necessário que este profissional se adapte aos novos modelos de gestão (SABINO e ROCHA, 2004, p. 68)

O Secretário se tornou ainda mais necessário às organizações devido à possibilidade de exercer atividades multifuncionais. Chiavenato (2002) afirma que toda organização depende das pessoas para a realização do seu planejamento e organização, para direção e controle de suas atividades e para fazê-la operar e funcionar.

As facilidades que a IoT traz ao ramo empresarial poderão trazer um novo perfil ao Secretário Executivo, gerando conhecimento e otimizando seu tempo para passar a agir de forma empreendedora e estratégica, auxiliando nas tomadas de decisões que forem necessárias, aumentando, ainda, o tempo destinado ao atendimento do superior hierárquico.

Sabino e Rocha (2004, p. 50) reforçam a ideia de que a assimilação da tecnologia pelas organizações é peça fundamental para seu posicionamento no mercado:

> As empresas não sobrevivem mais sem as redes de informação e comunicação. Portanto, a competência profissional está intimamente ligada à capacidade de atuação no novo mercado digital do terceiro milênio (SABINO e ROCHA, 2004, p.50).

Contudo, a evolução da IoT pode, também, ocasionar a desvalorização do serviço de assessoria prestado pelo profissional em Secretariado Executivo, gerando, em última consequência, a extinção da profissão.

> É importante entender que a competência depende, fundamentalmente, do padrão estabelecido para as tarefas e o ambiente. Por exemplo: uma secretária competente pode se tornar incompetente se a sua rotina passar a exigir conhecimento de uma tecnologia que ela não domina. Exemplo disto foi o uso de computadores, em substituição à antiga máquina de escrever. (SABINO; ROCHA 2004, p. 96).

5. Metodologia

Metodologia é a explicação detalhada, de maneira rigorosa e precisa, de toda atividade desenvolvida no método, na realização do estudo, garantindo desta forma sua objetividade e refutabilidade (KAUARK, MANHÃES e MEDEIROS, 2010).

O método utilizado no desenvolvimento do presente estudo foi o da pesquisa descritiva, na qual se busca “observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los” (CERVO e BERVIAN, 1996, p. 49).

Quanto à análise, utilizou-se o método quantitativo, que busca garantir os resultados e evita possíveis erros na análise. Conforme Reis (2015, p. 62), esse tipo de pesquisa “caracteriza-se pelo uso da quantificação na coleta, no tratamento dos dados e das informações, que é feito por meio de métodos e técnicas estatísticas”.

Em relação à abordagem, foi utilizada a pesquisa de campo, por meio eletrônico. Para Gil (2012, p. 55) “as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

Instrumento de Pesquisa

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário com 15 perguntas objetivas, todas fechadas, com alternativas entre “sim” ou “não” e de escala de 1 a 5 sendo 1 (discordo plenamente) e 5 (concordo plenamente). Gil (2012, p. 121) define questionário como “técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, [...]”.

5.1 Coleta de dados

Os Dados foram coletados por meio de formulário disponibilizado em meio eletrônico[1] e respondidos individualmente, utilizando-se a ferramenta *Google Forms*[2]. O período de aplicação se deu do dia 20 de abril a 05 de maio de 2017, O questionário em questão encontra-se disponível também em apêndice na presente produção.

População

Segundo Levin e Fox (2004, p. 177), população é considerada um conjunto de indivíduos que compartilham ao menos uma característica em comum.

A população utilizada no presente estudo é composta por Secretários Executivos que atuam na área e são ligados à FENASSEC ou pertencentes a grupos de redes sociais específicos para Secretários Executivos.

Amostra

A amostra é formada por Secretários Executivos, sendo 51 respondentes, com idade de 20 a 46 anos, sendo 49 mulheres e 2 homens, com média de idade de 29,6 anos e com desvio padrão de 6,51 anos, o que denota um grupo não muito heterogêneo quanto à idade.

A cidade de atuação da maioria dos pesquisados, com a porcentagem de 82,97%, é o Distrito Federal/DF. As demais cidades como Lajedo/PE, Florianópolis/SC, Rio de Janeiro/RJ, Mamanguape/PA, São Luís/MA, Curitiba/PA, Recife/PE e São Paulo/SP correspondem a 2,12% cada uma.

Do total de questionários respondidos dois foram desconsiderados, pois os pesquisados informaram que estão desempregados.

Considerando a média de tempo de atuação de 3,82 anos e desvio padrão de 3,44 anos é possível verificar tratar-se de grupo heterogêneo quanto ao tempo de atuação, ou seja, existem nele profissionais recém ingressos no mercado e outros com tempo de atuação muito maior.

6. Análise de Dados

O secretário executivo encontra-se em constante contato com as tecnologias, enquanto exerce suas atividades diárias, fato que conduz os secretários executivos ao questionamento acerca do grau de importância do conhecimento em tecnologia da informação. Como mostrado no gráfico nº 1, referente à pergunta 05 do questionário.

[1] Disponível em: https://goo.gl/forms/VX7WbBUFAKj1Hwzj1

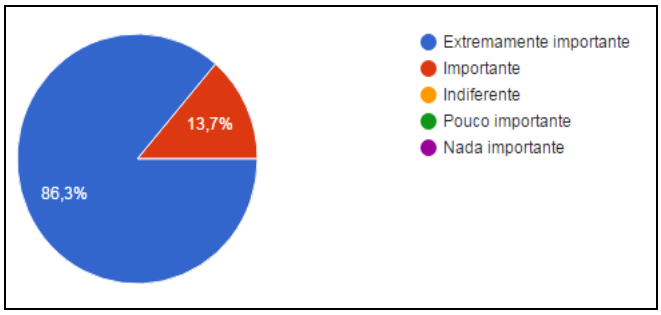


Gráfico 01 - Distribuição dos respondentes quanto a importância do conhecimento em informática.
Fonte: Elaboração própria.

Dentre os pesquisados, 86,3% acreditam que é de extrema importância o conhecimento em informática para o secretário executivo e 13,7% dos pesquisados afirmam que é importante, não havendo respostas nas demais opções.

O conhecimento em informática é um atributo amplamente exigido pelas organizações que buscam destaque no meio empresarial. “As ferramentas tecnológicas viabilizam a atualização dos setores industriais de tal forma que o nível tecnológico de uma empresa pode representar não só a sua sobrevivência, mas o diferencial competitivo no mercado.” (SABINO e ROCHA, 2004, p.113).

Ainda que existam atividades executadas manualmente, os Secretários modernos tendem a utilizar os recursos tecnológicos disponíveis. No gráfico nº 02, que se refere à pergunta 06, verifica-se a importância da internet no desenvolvimento das atividades secretariais:

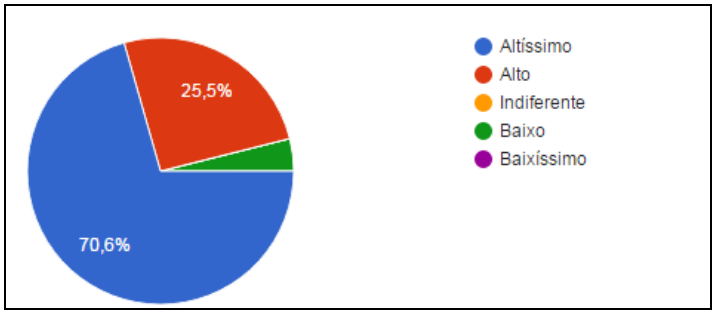


Gráfico 02 - Distribuição dos respondentes quanto à atribuição de importância da internet.
Fonte: Elaboração própria.

Apenas 3,9% dos pesquisados acreditam que o nível de importância da internet frente ao processo de trabalho do Secretário é baixo, 70,6% defendem que o nível de importância é altíssimo e 25,5% acreditam ser alto o nível de relevância, o que nos leva a acreditar que a internet exerce um papel significativo para o exercício profissional. “Hoje o uso da tecnologia é vital a qualquer organização”. (SABINO e ROCHA, p.113, 2004).

Considerando os benefícios que a internet traz, observa-se no gráfico nº 03, pergunta 07, que 88,2% afirmaram que a internet é indispensável para o exercício das atividades secretariais, 7,8% acreditam que talvez ela seja indispensável e 3,9% veem a internet como ferramenta dispensável.

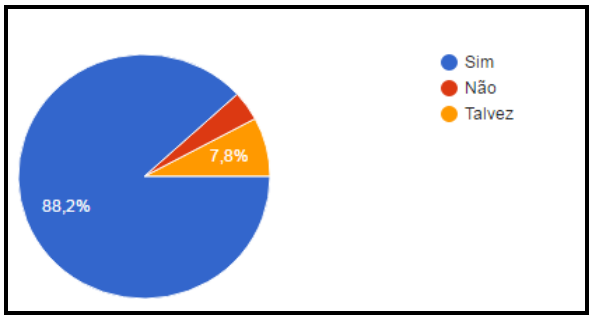


Gráfico 03 - Distribuição dos respondentes quanto à indispensabilidade da internet.
Fonte: Elaboração própria.

A internet é um instrumento facilitador na execução das atividades rotineiras e possibilita que o Secretário Executivo exerça suas atividades com mais agilidade e eficiência.

Ribeiro (2002 p. 38) afirma:

> Os recursos tecnológicos permitem que o secretário conclua, com êxito e rapidez, tarefas que outrora tomavam a maior parte do seu tempo, liberando-o dos velhos trabalhos repetitivos. Assim, ele passa a assumir novas funções caracterizando-se como figura central na empresa.

Os recursos tecnológicos tornaram-se ferramentas essenciais nas organizações e frente a toda evolução de aparelhos eletrônicos e da internet, tornou-se necessário analisar se os respondentes teriam o conhecimento sobre a IoT.

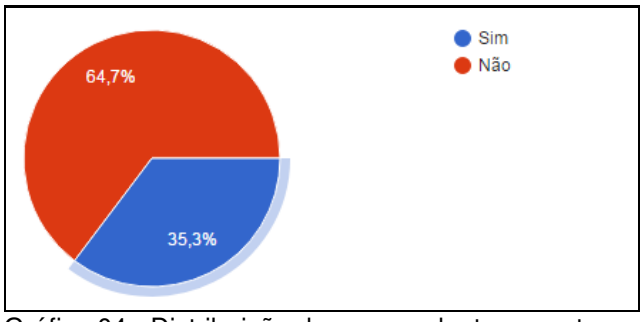


Gráfico 04 - Distribuição dos respondentes quanto ao conhecimento acerca de IOT.
Fonte: Elaboração própria.

Percebe-se que a IoT, não representa uma realidade consciente para a maioria dos Secretários Executivos. O gráfico nº 04, referente à pergunta 08, demonstra que 64% dos Secretários não possuem conhecimento sobre a IoT. Acredita-se que, assim como a internet evoluiu, a IoT está cogitada como uma proposta de revolução no âmbito empresarial, tendo em vista que tudo pode estar conectado, com baixo custo e alta velocidade, otimizando o tempo dentro da organização.

Considerando que “Os postos de trabalho de alto nível estão em ascensão para os secretários que, para conquistá-los, terão que desenvolver uma formação altamente tecnológica com um brilhante desempenho no exercício da profissão.” (RIBEIRO p.55, 2002) é muito importante que esse desconhecimento seja rapidamente enfrentado.

A implementação da IoT traz consigo mudanças na automação das atividades desenvolvidas pelos Secretários Executivos, o que objetivou o questionamento sobre a visão deles acerca do processo de automação de forma positiva.

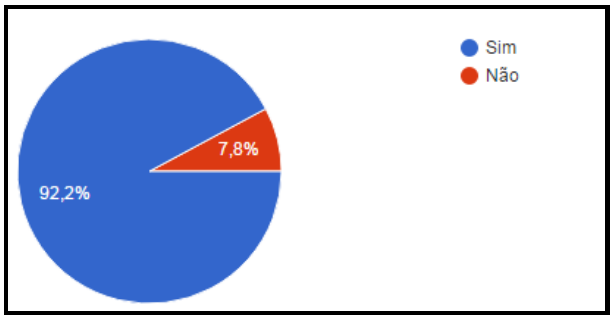


Gráfico 05 - Distribuição dos respondentes quanto à caracterização da IOT como um aspecto positivo.
Fonte: Elaboração própria

Observa-se no gráfico nº 5, referente à pergunta 09, que 92,2% consideram que o processo de automação apresentará resultado positivo para as organizações e 7,8% acreditam que os resultados serão negativos. Desse modo, os resultados demonstram uma percepção da IoT como fator positivo para a atuação em Secretariado Executivo.

Questionados quanto ao nível organizacional em que atuam, os respondentes apresentaram os resultados expressos no gráfico nº 6.

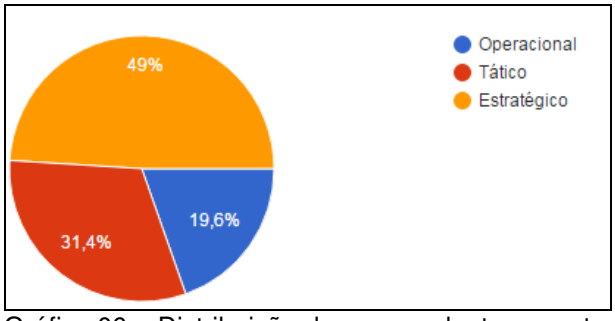


Gráfico 06 - Distribuição dos respondentes quanto aos níveis operacional, tático e estratégico.
Fonte: Elaboração própria.

Conforme descrito no gráfico nº 06, referente à pergunta 10, 49% dos respondentes afirmam atuar no nível estratégico, 31,4% dos secretários afirmam trabalhar no nível tático e 19,6% deles no nível operacional. O secretário precisa desenvolver um perfil que atenda às necessidades da empresa e a otimize com excelência. (Ribeiro, 2002, p. 49).

Desse modo, percebe-se que O Secretário Executivo moderno está se inserindo em um novo perfil, passando a realizar atividades no âmbito estratégico dentro da organização. Neves (2007, p.07) afirma que “das múltiplas funções atribuídas ao Secretário, destaca-se a sua atuação estratégica nas empresas”.

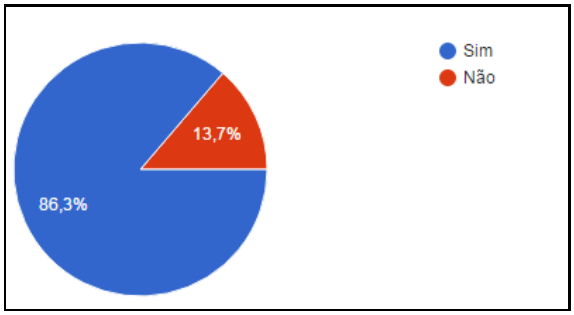


Gráfico 07 - Distribuição dos respondentes quanto às oportunidades no nível estratégico.
Fonte: Elaboração própria.

Perguntados se a internet abre oportunidade de mudança no nível de atuação da secretaria dentro da organização, verificou-se, conforme o gráfico nº 07, que a internet é um fator de mudanças dentro das organizações, pois 86,3% consideram que o uso da internet representa uma oportunidade de mudança. Além disso, a internet tornou-se também um instrumento facilitador dentro das organizações, oferecendo praticidade às diversas atividades.

Nessa perspectiva, faz-se necessário saber dos pesquisados se a conexão dos objetos com a IoT, poderia ser utilizada como aliada no processo produtivo.

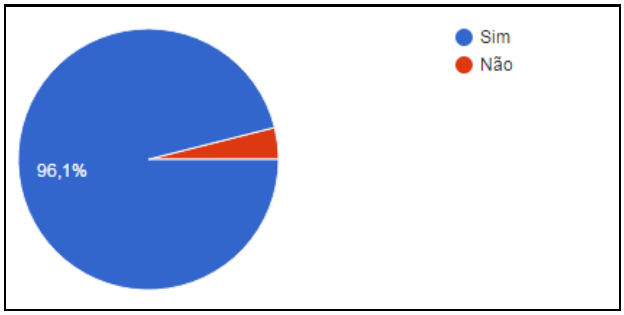


Gráfico 08 - Quanto à internet das coisas como aliada dentro das organizações.
Fonte: Elaboração própria.

Os dados apresentados no gráfico nº 08, referente à pergunta 12, demonstram que 96,1% acreditam que a IoT será uma aliada à organização. Apenas 4% dos respondentes têm a visão que a IoT não representa uma aliada para o desenvolvimento das atividades secretariais.

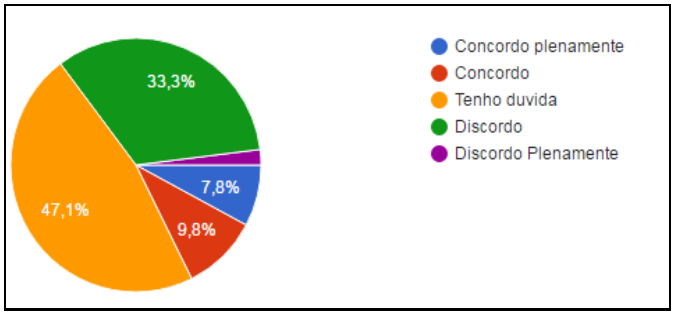


Gráfico 09 - Distribuição dos respondentes quanto à redução na oportunidade de emprego.
Fonte: Elaboração própria.

Verificou-se no gráfico nº 09, referente à pergunta 13, 47,1% dos respondentes tem dúvida acerca da possível redução na oportunidade de emprego com a implantação da IoT, 6% acreditam que haverá redução da oportunidade de emprego, 33,3% não acreditam que a profissão poderá ser prejudicada e 7,8% dos secretários concordam plenamente que haverá prejuízo à profissão. Considerando a média 2,92 e o desvio padrão de 0,87, que indica que os Secretários Executivos têm dúvidas sobre a redução da oportunidade de emprego, há uma indicação de mais pesquisas para melhor compreender a percepção dos secretários executivos quanto ao futuro profissional.

Ribeiro (2002, p. 40) diz:

> A informática não acabou com a função do secretário. Apenas criou condições para que seu real papel fosse reconhecido e valorado. A extinção só se configura de fato, portanto, para aqueles que não se adaptam às mudanças, deixando de desenvolver o perfil exigido pelo mercado. Muitos secretários estão perdendo lugar no mercado por não terem perfil do profissional adequado.

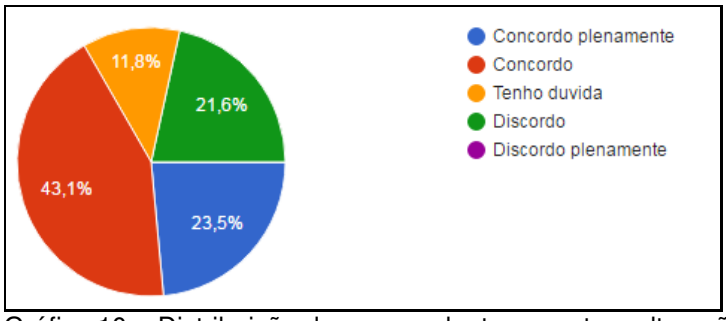


Gráfico 10 - Distribuição dos respondentes quanto a alteração das funções.
Fonte: Elaboração própria.

Mesmo com a dúvida sobre a redução das oportunidades relacionadas à profissão, quando perguntados se o uso da internet como facilitador para a execução de algumas atividades pode ser considerado um impulsionador para a alteração nas funções secretariais, como mostrado gráfico 10, referente à pergunta 14, os Secretários Executivos pesquisados interpretam o processo de IoT como um impulsionador nas alterações das funções secretariais, pois 43,1% concordam com a afirmação, 23,5% concordam plenamente e apenas 11,8% ainda se mostram com dúvidas.

Na questão nº 15 perguntou-se se o secretário executivo considera a atualização e inovação atributos essenciais na profissão de secretariado executivo. Como expresso no gráfico nº 11, é possível verificar que 98% dos respondentes têm ciência de que a atualização e inovação são atributos e requisitos preponderantes para que o Secretário Executivo moderno se mantenha no mercado de trabalho. Sabino e Rocha (2004, p. 99) dizem "[...] aos que adquirem novos conhecimentos e buscam a permanente qualificação profissional, o mercado de trabalho oferece as oportunidades trazidas pelas inovações".

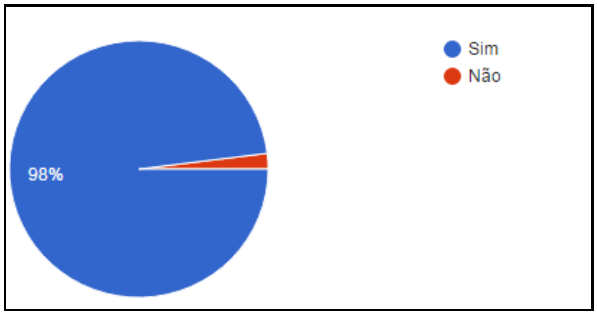


Gráfico 11 - Distribuição dos respondentes quanto aos atributos da profissão de Secretariado Executivo.
Fonte: Elaboração própria

7. Considerações finais

O presente estudo destacou o conhecimento em informática e o uso da Internet em atividades secretariais como um fator extremamente importante. Fator observado, ainda, nas respostas de 88% dos participantes da pesquisa que consideram a Internet uma ferramenta indispensável às atividades secretariais. Por outro lado, verifica-se o desconhecimento de boa parte dos participantes acerca da IoT, impossibilitando, em parte, uma discussão mais aprofundada de uma das questões cruciais da presente pesquisa, que diz respeito à possível extinção da profissão.

Partindo da premissa de que a Internet é um facilitador de atividades secretariais de extrema importância, como foi observado no questionário, percebe-se uma discrepância quando 64% dos Secretários Executivos respondem não ter conhecimento sobre IoT, considerando que o profissional em Secretariado Executivo deve se manter atualizado em relação às inovações no ramo empresarial e tecnológico.

Levando em conta que a IoT é um fator que condiciona a possibilidade de inúmeras inovações na execução das atividades e no perfil secretarial, torna-se imprescindível que o profissional busque conhecimento acerca da influência tecnológica e suas consequências para seu ramo profissional.

Especificamente no tocante à IoT, ressalta-se que essa impõe desafios ao profissional em Secretariado Executivo como obter conhecimentos e dominar programas e sistemas informatizados, além daquilo que é já é considerado básico, como e-mail, editores de texto e de planilhas.

Em face de um mercado de trabalho cada vez mais exigente, os executivos procuram por profissionais qualificados e tecnologias que possam proporcionar maior qualidade no serviço prestado e nessa perspectiva a IoT surge com um leque de alternativas com vista a esses objetivos.

Desde o início da profissão o Secretariado Executivo passou por diversas mudanças e sempre buscou se adaptar aos novos modelos propostos pelas organizações. A IoT, contudo, será mais uma das mudanças que o profissional irá enfrentar, exigindo cada vez mais do seu potencial para construir novas competências essenciais aos negócios.

Acredita-se que a extinção ou não da profissão dependerá do próprio Secretário Executivo, que terá que buscar novos conhecimentos e adquirir habilidades para utilizar a tecnologia como sua aliada. Desse modo, as novas tecnologias da informação e comunicação podem ser utilizadas a seu favor, otimizando o tempo, desenvolvendo habilidades e proporcionando uma atuação estratégica, que forneça ganhos ao profissional e à organização.

Desse modo, as tecnologias influenciam substancialmente as relações de trabalho e as relações humanas, que possuem uma importância ímpar nesse processo. Dessa forma, acredita-se que as mudanças organizacionais proporcionadas pela tecnologia, quando bem dominada pelo homem, podem influenciar de maneira ímpar na profissão de Secretariado Executivo, possibilitando a evolução de seus serviços aos níveis estratégicos e auxiliando na tomada de decisões.

Considerando que, na atuação do Secretário verificada na pergunta 10 do questionário, 48% dos respondentes afirmam trabalhar no plano estratégico, e que na pergunta 11, 86% afirmaram que a internet fornece uma oportunidade para mudança, como sugestão, propomos a continuidade de pesquisa no intuito de verificar se quando o Secretário reconhece o destaque da atuação estratégica, ele está se referindo ao que de fato já ocorre ou a uma necessidade de poder atuar futuramente no plano estratégico e não no tático ou operacional.

De todo o modo, 42% dos Secretários Executivos afirmam que atuam no plano tático ou operacional, o que nos leva a concluir que os 88% que afirmam que a internet é extremamente importante, estão fazendo uso apenas de ferramentas que

os deixam no nível tático e operacional, e que se faz necessária a utilização de ferramentas como a IoT para que o Secretário de fato atue no plano estratégico, deixando as atividades táticas e operacionais, função do Técnico em Secretariado.

Assim da mesma forma que existe a necessidade do Secretário na busca por atualização, acredita-se que a legislação precisa ser reformulada para que passe a contemplar a exigência de disciplinas na graduação voltadas para as evoluções tecnológicas, buscando conceituar e preparar o Secretário Executivo para um novo mercado de trabalho.

Faz-se necessário, ainda, o apoio da FENASSEC e do Sindicato na luta pelos direitos dos Secretários Executivos, para a reformulação dos currículos, acrescentando conhecimentos de inovação, empreendedorismo e novas tecnologias.

A IoT, contudo, assume o papel de complemento para facilitar a execução das atividades, fornecendo condições para que os Secretários Executivos passem a agir no nível estratégico, com visão holística, planejamento e execução das atividades empresariais de gestão.

Com os dispositivos interligados aos objetos dentro da organização, o Secretário moderno terá um campo aberto para sua atuação, podendo controlar remotamente várias atividades utilizando de sua criatividade e promovendo qualidade nos serviços.

Referências

BRASIL. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1.985, dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências**. Brasilia: [s.n.], 1985.

CASTELLS, M. **A galáxia Internet:** reflexões sobre a internet, negócios e a sociedade. [S.l.]: Zahar, 2003.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Cient[ifica**. 4ª Edição. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos:** fundamentos básicos. 7ª ed. ed. São Paulo: Manole, 2016.

EVANS, D. **Internet das coisas:** como a próxima evolução da internet está mudando tudo. San Jose: Cisco Internet Business Solutions Group.

FREITAS, R. R. D. **Internet das coisas:** sem mistérios. São Paulo: Netpress Books, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOETHALS, K.; AGUIAR, A.; ALMEIDA, E. **História da internet**. Porto: Universidade do Porto, 2000. 41 p. Mestrado em Gestão da Informação, Disciplina Gestão e Organização da Informação na Internet.

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

LEVIN, J.; FOX, J. A. **Estatística para ciências humanas**. Tradução de Alfredo Alves de Farias. 9ª. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, C. H.; KAUARK, F. D. S.; MANHÃES, F. C. **Metodologia da pesquisa:** um guia prático. Itauna: Via Litterarum, 2010.

NEVES, M. D. C. D. O. **Introdução ao secretariado executivo**. Rio de Janeiro: T mais 8, 2007.

REIS, L. G. **Produção deMonografia:** da teoria à prática: o método educar pela pesquisa (MEP). 4ª. ed. Brasília: Senac-DF, 2012.

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