

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO –**

**FECAP**

**GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE**

**CAROLINA CORDEIRO, JAQUELINE BARRETO, LUANA NUNES**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

**São Paulo**

**2019**

**CAROLINA CORDEIRO, JAQUELINE BARRETO, LUANA NUNES**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO  
SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP, como parte dos requisitos para a obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

**Orientador: Prof. Me. Fernando  
Aguiar Camargo**

São Paulo

2019

**CAROLINA CORDEIRO, JAQUELINE BARRETO, LUANA NUNES**

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO SECRETARIADO  
EXECUTIVO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP, como parte dos requisitos para a obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

## RESUMO

No século atual vivenciamos tamanha transformação tecnológica que nos deparamos com computadores, celulares e outros aparelhos que entendem, interagem e captam informações. Essas são algumas das diversas funções que a Inteligência Artificial (IA) pode proporcionar ao ser humano. O profissional de secretariado, como agente facilitador e co-gestor que é, busca inovar-se acompanhando tais mudanças tecnológicas. Almejando entender o quão preparado o Secretário (a) Executivo (a) está neste processo de adaptação à modernização das ferramentas de trabalho, e quais são as habilidades demandadas para que o profissional de secretariado se torne relevante o suficiente para não ser substituído pela IA, o presente estudo visa contribuir para compreensão do papel contemporâneo desse profissional relacionando-o com a Inteligência Artificial. Com essa premissa, por investigação empírica de 18 questões quantitativas e apuração de 160 respostas, sendo 80 delas descritivas, resultou-se na identificação do desenvolvimento das dez habilidades do futuro nos profissionais, percepção que eles possuem da IA e como eles a classificam: ameaça ou ferramenta revolucionária de apoio ao trabalho. Tendo em vista os aspectos apresentados, as contribuições desse estudo são: discorrer sobre a importância da adaptação do Secretário (a) Executivo (a) à Inteligência Artificial, conscientizar os profissionais do potencial desta tecnologia, além de evidenciar as habilidades que esse profissional necessita possuir para se destacar em meio a robotização, automação e atualização das funções laborais.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo. Profissional de Secretariado. Inteligência Artificial. Habilidades do Futuro.

## **ABSTRACT**

In the present century we experience such a technological transformation that we face computers, cell phones and other devices that understand, interact and capture information. These are some of the many functions that Artificial Intelligence (AI) can provide to humans. The secretarial professional, as a facilitating agent and co-manager, seeks to innovate by following such technological changes. Desiring to understand how prepared the Executive Secretary is in this process of adapting to the modernization of work tools, and what skills are required for the secretarial professional to become relevant enough not to be replaced by AI, this study aims to contribute to the understanding of the contemporary role of this professional relating it to Artificial Intelligence. With this premise, were made an empirical investigation of 18 quantitative and qualitative questions with 160 answers, 80 of which were descriptive, resulted in the identification of the development of the ten future skills of these professionals, their perception of AI and how they classify it: as a threat or revolutionary work support tool. Considering the presented aspects, the contributions of this study are: discuss the importance of adapting the Executive Secretary to Artificial Intelligence, make these professionals aware of the potential of this technology, and highlight the skills that this professional needs to have to stand out in the midst of robotization, automation and updating of labor's functions.

**Key-words:** Executive Secretariat. Secretarial Professional. Artificial intelligence. Skills of the Future.

## RESUMEN

En el presente siglo experimentamos tal transformación tecnológica que nos encontramos a computadoras, teléfonos celulares y otros dispositivos que entienden, interactúan y capturan información. Estas son algunas de las muchas funciones que la Inteligencia Artificial (IA) puede proporcionar a los humanos. El Secretario Ejecutivo, como agente facilitador y codirector, busca innovar siguiendo estos cambios tecnológicos.

Deseando comprender cuán preparado está el Secretario Ejecutivo en este proceso de adaptación a la modernización de las herramientas de trabajo, y qué habilidades se requieren para que el profesional de secretariado sea lo suficientemente relevante como para no ser reemplazado por AI, este estudio tiene como objetivo contribuir a la comprensión del papel contemporáneo de este profesional en relación con la Inteligencia Artificial. Con esta premisa, una investigación empírica de 18 preguntas cuantitativas y cualitativas con 160 respuestas, 80 de las cuales fueron descriptivas, resultó en la identificación del desarrollo de las diez habilidades futuras de los profesionales, su percepción de la IA y cómo la clasifican, una amenaza o herramienta revolucionaria de apoyo al trabajo.

Considerando los aspectos presentados, las contribuciones de este estudio son: discusión de la importancia de adaptar el Secretario Ejecutivo a la Inteligencia Artificial, la concientización a los profesionales sobre el potencial de esta tecnología y resalte las habilidades que este profesional necesita para destacarse en medio de la robotización, la automatización y la actualización de las funciones laborales.

**Palabras-clave:** Secretaría Ejecutiva. Secretaria Profesional. Inteligencia artificial. Habilidades del futuro.

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Referencial Teórico.....</b>	<b>8</b>
2.1 Conceito de Inteligência.....	8
2.2 A Inteligência Artificial e o Secretariado Executivo.....	10
2.3 As habilidades do futuro.....	13
<b>3. Metodologia.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Resultados.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>19</b>
<b>3. Referências.....</b>	<b>20</b>

## 1. Introdução

O cenário mercadológico é competitivo, onde tanto as empresas, quanto os profissionais precisam aderir conceitos atuais, atualizando-se e inovando suas ferramentas de trabalho e seus métodos de gestão. É necessário adaptar-se para responder corretamente às necessidades e exigências do mercado.

Observando os grandes avanços da tecnologia, nota-se o quanto as empresas vêm adequando-se para além de acompanhar as demandas do mercado, também se destacarem no seu segmento. Entre os profissionais não é diferente, é fundamental preencher os requisitos de cada área de atuação, tornando-se indispensável seu aperfeiçoamento. Como acontece com o profissional de Secretariado Executivo, que será colocado em evidência neste trabalho.

Tal profissional que evoluiu de uma função auxiliadora para atualmente, tornar-se um assessor que adquiriu papel amplo nas diversas áreas da empresa, exercendo atividades de maior complexidade, aprendendo outros idiomas, aprimorando competências em diversas áreas, desempenhando com mais eficiência a função de agente facilitador e desenvolvendo habilidades em plataformas digitais.

Em tecnologia, presencia-se a chegada da Inteligência Artificial (IA), considerada um campo da ciência computacional, com capacidade de responder a comandos que se assemelham ao comportamento dos seres humanos e com maior aplicabilidade aos processos laborais, investigamos a seguinte questão: *Os profissionais de Secretariado podem considerar a IA como sua adversária ou como uma ferramenta de trabalho?*

Por conseguinte, o objetivo dessa pesquisa é abordar as novas habilidades demandadas ao deparar-se com a IA, onde será discutido se seu potencial é de uma ferramenta auxiliadora ou ameaça ao posto de trabalho. Além de buscar mensurar se o profissional de secretariado está preparado e consciente da relevância das habilidades do futuro para trabalhar em conjunto com essa tecnologia. Diante disso, elegemos os seguintes objetivos específicos a serem argumentados: a) *Definição de inteligência artificial*; b) *Como ela se relaciona com o mercado*; c) *quais serão as habilidades demandadas para o profissional de Secretariado atualmente, considerando a presença assídua da IA.*



## **2. Referencial Teórico**

Para a compreensão de Inteligência Artificial, torna-se necessário abordar a definição de Inteligência, posteriormente apresentando a relação com o Secretariado Executivo.

### **2.1 Conceito de Inteligência**

A palavra inteligência é originada do latim: *intelligentia*, que é a competência cerebral de compreender e possibilitar o conhecimento (AULETE, 2008). De acordo com o dicionário Michaelis (2008), inteligência é: “Faculdade de entender, pensar, raciocinar e interpretar; entendimento, intelecto, percepção, quengo”.

Entende-se que a inteligência é a capacidade de resolução de problemas, tomada de decisões e raciocínio rápido. Onde se é usado a memorização de informações para aprendizagem e aplicação das informações anteriormente adquiridas e armazenadas. A inteligência é uma fonte significativa de diferenças individuais que interfere no desempenho e comportamento (ANTUNES, 2008).

Segundo Piaget (2011), a inteligência não é algo que nasce com o ser humano, mas que está ligada ao desempenho da herança biológica, e será desenvolvida proporcionalmente com a vivência, habitat e exposição do indivíduo, onde ele procura se adaptar no meio em que está inserido. Considerando elementos internos e externos, na busca de equilibrá-los, as atitudes então são baseadas em experiências anteriores; a assimilação, e a mudanças em conformidade com a necessidade de cada situação.

Entretanto, Travassos (2001) se refere a inteligência como algo inato da pessoa, e que independente das experiências, situações vividas, aprendizado, faixa etária; não se modifica, conservando a condição qual nós já nascemos.

Os autores acima concordam com a caracterização de inteligência, mas discordam sobre sua origem, visto que as ramificações de inteligência possibilitam mais que uma teoria sobre sua gênese, e essa contradição dá acesso para novos estudos sobre inteligência.

Abordando novamente a teoria de Travassos (2001), a fim de lidar com as dúvidas que surgiram após discordantes estudos sobre inteligência e com intuito de calcular o desempenho cerebral, foi realizado o teste de Q.I. (Quociente Intelectual), produzido por Alfred Binet, resultando numa pontuação que se manteve estável,

nenhuma alteração considerável foi constatada mesmo com treinamento e experiências, independentemente da idade. Chegando à conclusão que uma escola funcional leva em consideração questões como: diferentes preferências, aptidões e modos de aprendizagem de cada indivíduo.

A capacidade de resolver problemas, alcançar metas e encontrar formas convenientes de chegar ao objetivo, são características de inteligência, e Gardner (1994) aborda 9 tipos de inteligência como pode-se verificar no Quadro 1.

#### QUADRO 1 – TIPOS DE INTELIGÊNCIA POR GARDNER

Tipo de inteligência	Definição
Inteligência linguística	Manifestada pelo gosto da escrita, oratória e leitura.
Inteligência lógico-matemática	Atração por raciocínio lógico e números.
Inteligência espacial	Enxergar o mundo com precisão e ter capacidade de solucionar problemas espaciais tanto reais, quanto ilusórios.
Inteligência musical	Capacidade de perceber e propagar sentimentos através de som.
Inteligência corporal-cinestesia	Ter aptidão de se movimentar, dominar a habilidade física e coordenação motora.
Inteligência interpessoal	Habilidade de trabalhar em equipe, ter empatia.
Inteligência intrapessoal	Autoconhecimento, equilíbrio interior.
Inteligência naturalista	Capacidade de classificar e distinguir elementos da natureza.
Inteligência existencialista	Sensibilidade de tratar sobre a existência humana e o sentido da vida.

Fonte: Adaptado pelas autoras com base em Novikobas, Lamari Maia (2015).

As Inteligências múltiplas citadas por Gardner (1994), manifestam-se em cada ser humano de forma distinta e em intensidades diferentes, possibilitando a convergência dos tipos de inteligências ou apenas, sendo apresentada de forma singular.

Além das inteligências que Gardner aponta, segundo Woyciekoski e Hutz (2009), ainda temos a inteligência emocional, que foi aprofundada em muitos artigos

em 1990, inicialmente indicada como uma inteligência que englobaria a capacidade de analisar as emoções junto a sentimentos particulares (inteligência intrapessoal) e também dos outros (inteligência interpessoal), determina e aplica esses conhecimentos no direcionamento de pensamentos e ações.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER, SALOVEY, 1997, p. 15).

Entende-se, então, que Inteligência Emocional, é a inteligência desenvolvida por quem tem aptidão de identificar, qualificar e expor sentimentos que viabilizem o raciocínio. Permitindo que o indivíduo possa diferenciar e administrar as próprias emoções e dos demais de forma precisa, para servir como moderador do conhecimento, desenvolvimento pessoal e das emoções.

Dentre os tipos de inteligência, faz parte desse contexto o conceito de Inteligência Artificial. Porém, será tratado com mais detalhes dentro do escopo de Secretariado, para que seja possível traçar um paralelo entre os dois temas.

## **2.2 A Inteligência Artificial e o Secretariado Executivo**

A Inteligência Artificial (IA) está ligada ao ramo da Ciência da Computação que através de códigos imputados tem a capacidade de simular a mente humana, dispondo de um estruturamento lógico para o pensamento e abrangendo diversos subcampos (RUSSEL; NORVIG, 2013). Teixeira (2014) define a Inteligência Artificial como uma tecnologia que fica entre a arte e a ciência. Sendo o foco, a construção de máquinas que pareçam pensar e resolver problemas.

Teixeira (2014) também relata que os primeiros indícios do surgimento da IA foram no século XX, impulsionada por projetos militares e devido a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), a IA surgiu da necessidade de criação de canhões antiaéreos com um sistema de pontaria para corrigir as eventuais mudanças do alvo. Em sua essência, a Inteligência Artificial foi um mecanismo inteligente de autocorreção para aprimorar o poder bélico.

Fernandes et al. (2018) relatam que os estudos focam na criação de um agrupamento de sistema que funcione de forma inteligente para obter êxito em

tarefas e problemas com nível igual ou superior de um humano que seja referência em alguma área, como, por exemplo, no ambiente corporativo, na área da saúde, jurídica, administrativa e até mesmo como relatado acima: a indústria bélica.

À medida que a tecnologia avançou, diversas áreas no âmbito corporativo foram afetadas de forma positiva, tendo como exemplo, em atividades administrativas, o computador que pode aprimorar algumas tarefas, servindo de auxílio e ferramenta de trabalho. Já no caso da Inteligência Artificial, Kolbjørnsrud et al. (2016, tradução nossa) avançam na ideia de torná-la autônoma, não sendo apenas um auxílio para o trabalhador, mas sim, a peça chave para as atividades serem feitas mais rápidas, melhores e com baixo custo.

Já no contexto secretarial, à primeira vista, a IA foi recebida com receio, gerando desconfiças e o medo de perder o posto de trabalho para uma máquina, Bortolotto e Willers (2005) relatam que houve uma reestruturação das atividades à proporção de que novas tecnologias eram introduzidas na rotina, fornecendo um ambiente onde o profissional de secretariado pudesse desenvolver habilidades menos técnicas e mais dinâmicas.

Para melhor compreensão das informações descritas acima, foi traçado um paralelo da evolução da Inteligência Artificial e a evolução do Secretariado Executivo seguindo as novas descobertas apontadas no Quadro 2.

## **QUADRO 2 - A EVOLUÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DO SECRETARIADO EXECUTIVO**

<b>Ano</b>	<b>Evolução da IA e Secretariado</b>
1842	Programação da primeira máquina de cálculo
1850	Marco do Secretariado ao manusear uma máquina de datilografia
Déc. 40	Abertura do primeiro curso de Secretariado na FECAP
Déc. 50	O Teste de Turing
	1º Conferência de Inteligência Artificial
	Programa Solucionado de Problemas Gerais (GPS)
	Manuseio da datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico
Déc. 60	Industria Robótica
	ELIZA, primeiro programa de Inteligência Artificial
	MacHack, programa de Xadrez de computador
	Primeiro Curso Superior de Secretariado Executivo pela EAUFBA
	Valorização do Secretário e iniciação do treinamento gerencial

Continua

Continuação

Ano	Evolução da IA e Secretariado
Déc. 70	Programa baseado em Diagnósticos médicos
	Solidificação do perfil gerencial do Profissional de Secretariado
	WABOTH-1, primeiro robô antropomórfico com habilidade de escalar, ver e conversar
	A inserção de microcomputadores e calculadoras eletrônicas na rotina secretarial
Déc. 80	Desenvolvimento do programa Jabberwacky que simulava uma conversa natural com humor e entretenimento
	O profissional de secretariado desenvolve suas habilidades para assessoria
	Emissão da Lei que especifica o Secretariado como profissão e não atividade
	Criação da FENASSEC e publicação do Código de Ética
	Mercedes-Benz fabrica uma van sem motorista equipada com sensores e câmeras
Déc. 90	A.L.I.C.E, um programa com a linguagem mais natural e armazenamento de dados
	Chegada da Internet no Brasil remodelando as formas de execução do trabalho e a posição do profissional de Secretariado
	Deep Blue, criado pela IBM, o primeiro programa a vencer um campeão mundial em um jogo de xadrez
	AIBO, cachorro robótico feito pra responder e interagir com mais de 100 comandos
	Inclusão da profissão à CBO - Classificação Brasileira de Ocupação
Anos 2000 - presente	Kismet, robô com habilidade para reconhecer e simular expressões faciais
	ImageNet, banco de dados para reconhecimento de objetos
	WATSON, uma plataforma de serviços cognitivos criada pela IBM que venceu um jogo de perguntas e respostas na TV
	Ascensão da modalidade Remota do Secretariado
	Sophia, humanóide com habilidade de ver, comunicar e imitar a expressão facial humana
	Google Home, assistente virtual que auxilia nas rotinas diárias
	GPS, mecanismo de posicionamento por satélite
	GAL, assistente virtual GOL para auxílio sobre a compra de passagens, milhagens etc BIA, criada pelo Banco Bradesco, que auxilia e tira dúvidas sobre a conta bancária

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Reynoso (2019) e Barsalini et al. (2015).

Ainda sobre Evolução, ressalta-se a revolução digital, com surgimento em meados do século XXI, denominada como Era da Informação que introduziu o acesso facilitado à internet, permitiu a disponibilidade de informação em plataformas a qualquer momento e lugar, assim como amplificou a globalização.

Em uma visão mais a frente, Teixeira (2014) discorre que a relação humano e robô será tão tênue que a IA será superior à inteligência natural, ou seja, uma proposta que nas próximas décadas a capacidade cerebral humana seja ultrapassado pelas máquinas.

De acordo com o Quadro 2, percebe-se a constante evolução da tecnologia e do Secretariado, onde a IA tem adquirido espaço e funções na rotina do profissional. E com isso, reflete-se sobre qual será o papel que o ser humano desempenhará com esta forte presença, e então depara-se com as habilidades que o novo profissional precisará corresponder para continuar atrativo ao mercado de trabalho.

### **2.3. As habilidades do futuro**

Visando analisar os principais fatores de transição no âmbito profissional e como essas transições impactarão as atividades laborais, o Fórum Econômico Mundial (2016) aponta a Inteligência Artificial, dentre outras tecnologias, com 7% de relevância nesse processo de impulsionamento das mudanças do trabalho, indicando que futuramente mais da metade das crianças entre os cinco e doze anos irão trabalhar em empregos que ainda não existem.

Além disso, o Fórum Econômico Mundial menciona e define habilidades do profissional do futuro, que contribuirá para o desenvolvimento de profissionais melhores e contemporâneos. Dentre diversas habilidades e competências necessárias, elegemos dez que são relevantes e se enquadram na temática desta pesquisa.

#### **2.3.1 Resolução de problemas complexos**

Capacidade desenvolvida e usada para resolver problemas novos e mal definidos em ambientes complexos do mundo real. Em corroboração, Soares e Pinto (2012) trabalham a resolução de problemas complexos como a diligência para

solucionar uma determinada situação, utilizando-se de conhecimentos e suporte de procedimentos para o alcance efetivo de dar respostas nas situações variadas.

### **2.3.2 *Pensamento crítico***

Uso da lógica e raciocínio para identificar os pontos fortes e fracos de soluções alternativas, conclusões ou abordagens de problemas. Paul e Elder (2008) apresentam o pensamento crítico como a habilidade de analisar e distinguir os pensamentos de forma clara, profunda, precisa, significativa, lógica e relevante. De modo que os pensamentos cheguem a um resultado, tendo um propósito.

### **2.3.3 *Criatividade***

Capacidade de apresentar ideias incomuns ou inteligentes sobre um determinado tópico ou situação, ou de desenvolver maneiras criativas de resolver um problema. Complementado por Souza (2001), é a capacidade de inovação, rastreamento, reconhecimento e resolução de problemas, exposição de resultados e produção de algo novo.

### **2.3.4 *Gestão de pessoas***

Desenvolvimento e direcionamento das pessoas enquanto trabalham, identificando as melhores pessoas para a função. Saber liderar e fazer a gestão de pessoas pende a alguns pontos, conforme citado por Chiavenato (2008) que são: a cultura que existe em cada organização, a tecnologia aplicada, os processos internos e o método de gestão utilizado.

### **2.3.5 *Trabalho em equipe***

Trabalhar em equipe é ajustar ações em relação às ações dos outros. Segundo Odelius et al (2016), trabalho em equipe é a uma habilidade de facilitação em colaboração de atividades, na busca por partilhar, agregar e conceder experiências de interpessoalidade para desenvolvimento mútuo com finalidade de resolução de resultados.

### **2.3.6 Inteligência emocional**

Estar ciente das reações dos outros e entender por que eles reagem de determinada forma. Respalçado por Mayer e Salovey (1997) que classificam a Inteligência Emocional como a capacidade de entender, qualificar e saber lidar com as próprias emoções e as dos outros.

### **2.3.7 Julgamento e tomada de decisões**

É considerar os custos e benefícios relativos de possíveis ações para escolher a mais apropriada. Complementando, para Oro e Klann (2017) julgamento e tomada de decisões é todo processo de escolha de um curso de ação é examinar as possibilidades e optar por aquela que mais se adequa dentre todas as alternativas.

### **2.3.8 Orientação para servir**

Ter a atitude de procurar ativamente maneiras de ajudar as pessoas. Conforme apontado por Câmara (2015), orientação para servir abrange empatia, espírito de cooperação, atendimento de excelência e acessibilidade.

### **2.3.9 Negociação**

Ato de reunir outras pessoas e tentar conciliar diferenças. Martinelli (2002) também aborda que a negociação tem a pretensão de encontrar um denominador comum, que satisfaça pontos de vista diferentes.

### **2.3.10 Flexibilidade cognitiva**

A capacidade de gerar ou usar diferentes conjuntos de regras para combinar ou agrupar coisas de maneiras diferentes. Carvalho (2000) complementa apresentando como a habilidade de facilmente absorver novas informações, podendo solucionar problemas com flexibilidade e eficácia.



### 3. Metodologia

A metodologia aplicada a esse trabalho, é caracterizada como pesquisa bibliográfica por meio da exploração, descrição e pesquisa quantitativa para levantar os conhecimentos e opiniões acerca do tema abordado. A coleta de dados para este estudo foi realizada por meio de artigos científicos publicados.

Cooper e Schindler (2011), reforçam que a pesquisa bibliográfica detém a importância de ser clara e bem trabalhada com objetivos definidos, com obras certificadas para aumentar a confiabilidade do estudo. Além disso, pesquisa descritiva trata-se de identificar conclusões para as questões: quem, onde, o quê, quando e, ocasionalmente, como.

Por conseguinte, torna-se necessário obter a aplicação de um questionário para ser possível a verificação de quantas pessoas dispõem do conhecimento sobre o tema, e em caráter de pesquisa quantitativa, descreve-se: “A pesquisa quantitativa tenta fazer uma mensuração precisa de algo. [...] Tais metodologias respondem questões relacionadas a quanto, com que frequência, quantos, quando e quem” (COOPER; SCHINDLER, 2011, p.188).

### 4. Resultados

Com o intuito de analisar a relação e percepção dos profissionais de secretariado sobre a IA, foi formulado um questionário de 18 questões, sendo 16 delas fechadas, que possibilitaram opções de resposta em múltipla escolha e 02 questões abertas, para avaliar o que os entrevistados pensam do assunto. O questionário obteve respostas de 160 pessoas, usando a ferramenta Forms do Google.

Inicialmente, foi apurado o perfil social dos 160 profissionais que participaram da pesquisa, resultando em 138 mulheres e 22 homens, com a faixa etária prevaiente de 26 a 33 anos (41,9%), seguida por 18 a 25 anos (30%), 34 a 41 anos (12,5%), 42 a 49 anos (10,6%) e acima de 50 anos (5%). Observa-se que o público em sua maioria é jovem-adulto e predominantemente mulheres.

Em relação a formação acadêmica desses profissionais, é visto que 66,3% são Graduados e 20,6% são Pós-Graduados, sendo a formação em Secretariado Executivo 75,6%, Técnico em Secretariado 6,3% e em Letras 3,1%, os demais responderam que possuem outras graduações, como Administração, Recursos

Humanos e Contabilidade. Quanto ao segmento da empresa, 49,4% afirmam trabalhar em empresa de Serviços, 20% no Setor Público, 12,5% em Comércio e 11,2% em Indústria.

A partir destas questões práticas iniciou-se a busca e a comparação das indagações que conduzem este trabalho. Ao citarmos o conceito que de IA por Russel; Norvig (2013) obteve-se 69,4% de respostas que concordam com este conceito, 25% concordam totalmente, 3,7% sem opinião e 1,9% que discordam.

Ao interrogar sobre importância de se informar sobre as novas tecnologias implantadas na área/profissão dentro do tema de IA, coletou-se 58,1% de respostas que consideram ser muito importante, 35,6% importante, 6,3% pouco importante.

As assistentes virtuais, que são um sistema de processamento de linguagem natural para responder perguntas, fazer recomendações, e executar ações, têm ganhado espaço no trabalho e na vida pessoal das pessoas. A fim de mensurar o uso dessas tecnologias, foi realizado um levantamento e averiguado que mais da metade dos entrevistados utilizam algum tipo de Assistente Virtual, conforme Tabela 1.

**TABELA 1 – O USO DAS ASSISTENTES VIRTUAIS**

<b>Assistentes Virtuais</b>	<b>%</b>
Google Assistant	37,50%
Siri	23,10%
Bia	11,30%
Cortana	6,90%
Watson	2,50%
Não utilizam	18,70%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A pergunta que tem como objetivo saber se existe algum assistente virtual usado pela empresa para auxiliar nos processos internos, aponta que 85,6% não utilizam nenhum assistente virtual e 14,4% utilizam, sendo alguns deles: Susie que é usada pelo departamento de compras, Sandy que foi criada pela própria empresa, Mia que serve para resolver assuntos de TI.

A tecnologia tem se tornado cada vez mais presente no dia a dia das pessoas, diante disso foi perguntado se é possível exercer as tarefas diárias sem o uso da tecnologia e em resposta, pode-se notar que 41,3% discordam.

A seguir, na Tabela 2, foi investigado o quanto a IA melhora o desempenho no trabalho como uma ferramenta auxiliadora para o profissional.

**TABELA 2 – MELHORA DO DESEMPENHO PROFISSIONAL COM A IA**

<b>Opinião</b>	<b>%</b>
Concordam totalmente	28,70%
Concordam	53,80%
Sem opinião	14,40%
Discorda	1,90%
Discorda totalmente	1,20%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Em sequência, ao afirmar que cursos de atualização de ferramentas tecnológicas são importantes para diferenciar o profissional no mercado de trabalho, 49,4% dos entrevistados concordam totalmente, 46,9% concordam, 2,5% são sem opinião e 1,2% discordam.

Com a evolução da IA, as tarefas básicas não serão mais funções do ser humano, e então algumas habilidades humanas serão exigidas para não nos tornarmos obsoletos no mercado de trabalho. O Fórum Econômico Mundial cita dez habilidades do futuro e a Tabela 2 abaixo as apresentará, junto à apuração de resultados desta pesquisa.

**TABELA 3 – AS HABILIDADES DO FUTURO QUE OS PROFISSIONAIS ACREDITAM TER DESENVOLVIDO**

<b>Tipo de habilidade</b>	<b>%</b>
Pensamento Crítico	64,4%
Criatividade	60%
Orientação para Servir	58,8%
Inteligência Emocional	56,3%
Gestão de Pessoas	55,6%
Resolução de Problemas Complexos	51,9%
Julgamento e Tomada de Decisão	48,8%
Flexibilidade Cognitiva	42,5%
Negociação	41,3%
Trabalho em Equipe	38,8%

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Dos participantes, apenas 1,9% consideram não ter nenhuma das 10 habilidades do futuro, e cruzando o cenário mercadológico com as habilidades, 60,6% consideram muito necessário desenvolver as habilidades do futuro, 36,3% necessário e 3,1% pouco necessário.

Dentre as questões perguntadas foi questionado se os entrevistados acreditavam que a IA poderá ser tão indispensável quanto a Inteligência Humana e 51,9% disseram que não, já em contrapartida, 49,1% acreditam que sim.

A última questão perguntava se o profissional sentia que seu posto de trabalho está ameaçado pela IA, demonstrando 80,6% que “não” e 19,4% que “sim”. Como complemento da resposta foi perguntado “por quê?”, e 50,62% do público total respondeu.

## **5. Considerações finais**

O principal objetivo dessa pesquisa foi mensurar o quanto o Profissional de Secretariado está preparado e consciente do que é necessário para lidar com a Inteligência Artificial, e também abordar as novas habilidades demandadas para obter a IA como uma aliada e não uma ameaça.

Considera-se que os objetivos foram alcançados, visto que foi apresentado a definição do conceito principal de forma clara e geral, a fim de facilitar a compreensão sobre a IA, foi traçado a relação desta tecnologia com o mercado de trabalho, visando por conseguinte algumas das principais habilidades que serão necessárias para o profissional continuar atrativo ao mercado, e com base na pesquisa efetuada, foi possível analisar que algumas destas habilidades já estão presentes na rotina dos entrevistados, considerando as habilidades pensamento crítico e criatividade que mais de 60% deles julgam já possuir. A pergunta de pesquisa que norteou este trabalho foi respondida com 53,8% de concordância em que a IA melhora o desempenho no trabalho como uma ferramenta auxiliadora, e 80,6% não sentem que o posto de trabalho está ameaçado pela IA.

A relevância deste tema para a categoria é mostrar a importância de se dedicar na atualização para atender as frequentes mudanças do mercado de trabalho, ter condições de se reinventar dentro da profissão e demonstrar que o novo profissional de Secretariado precisará saber como pensar, como agir e não mais o que pensar, pois futuramente será função apenas da IA, visto que durante o

trabalho a definição de IA deu-se por: algoritmos imputados que agem conforme as ações que nós humanos introduzimos, e ela irá agir conforme precisamos.

A IA tem um conjunto de códigos a seguir, atuando de forma lógica, diferente do profissional atual, que possui um conjunto de valores. As diversas situações do dia a dia demandam o uso das habilidades, inteligências e principalmente a consciência humana. A profissão de secretariado evoluiu, e necessita evoluir ainda mais, o profissional que não buscar conhecimento e não aceitar as mudanças recorrentes, certamente terá dificuldade de manter-se no mercado de trabalho, conforme a pesquisa, apenas 38,80% dos entrevistados consideram saber trabalhar em equipe, sendo o menor índice dentre as dez habilidades do futuro tratadas. Diante deste dado é possível perceber o quanto é necessário aperfeiçoar essa e as demais habilidades, compreender que trabalhar com pessoas é aprendizagem, ter ciência de que todos os dias é possível lidar com um cenário diferente, sendo eles conflituosos ou emocionais, e a mente humana é apta a lidar com essas diferenças e usar estratégias de raciocínio para moldar uma solução de acordo com a situação, sendo uma característica essencial do pensamento humano. Lidar com as emoções certamente será um dos maiores desafios para os profissionais, e desenvolver a consciência humana não é mais um diferencial dentro do mundo corporativo.

Para a evolução deste tema, onde não foi encontrado nenhum trabalho que aborde a mesma temática ou semelhante, foi necessário buscar dois assuntos distintos para consolidarmos em apenas um. No entanto, tais limitações instigam possibilidades de novos estudos sobre o tema em questão, com o intuito de obter novos desenvolvimentos para a área do Secretariado Executivo. Para os próximos estudos sugere-se que seja explorado sobre a quarta revolução industrial e qual será o impacto dentro da categoria integralizando as pesquisas científicas, e aumentando o acervo sobre o secretariado e a tecnologia.

## 6. Referências

ALMEIDA, W. G.; ROGEL, G. T. S.; SHIMOURA, A. S. **Mudanças de Paradigmas na Gestão do Profissional De Secretariado**. 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3/72>>. Acesso em: 31 mar. 2019.

ANTUNES, C.; **As Inteligências Múltiplas e Seus Estímulos**. 14.ed. São Paulo: Papyrus, 2008.

ARAÚJO, D. S.; SILVA, V. L. **O Profissional de Secretariado e o Uso das Tecnologias de Comunicação e Informação nas Organizações**. 2018. Disponível em: <[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf)> Acesso em: 27 mar. 2019.

AULETE, C. **Dicionário Caldas Aulete da Língua Portuguesa**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2008.

BARSALINI, C. M. et. al. **A Busca da Cientificidade do Secretariado no Contexto Brasileiro: Aspectos Históricos e Atuais**. 2015. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/275771409\\_A\\_Busca\\_da\\_Cientificidade\\_do\\_Secretariado\\_no\\_Contexto\\_Brasileiro\\_Aspectos\\_Historicos\\_e\\_Atuais](https://www.researchgate.net/publication/275771409_A_Busca_da_Cientificidade_do_Secretariado_no_Contexto_Brasileiro_Aspectos_Historicos_e_Atuais)> Acesso em: 30 mar. 2019.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. **Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil**. Revista Expectativa, Paraná, ano 2005, v. 4, n. 1, 2005. Disponível em: <http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>. Acesso em: 16 ago. 2019.

BRUN, A.; CECHET, G.; NEUMANN, S. **Gestão secretarial a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho**. 2012. Disponível em: <[seer.upf.br/index.php/ser/article/download/3024/2030/](http://seer.upf.br/index.php/ser/article/download/3024/2030/)> Acesso em: 25 mar. 2019.

CÂMARA, M.C.G.R. **Orientação Para Servir Em Contratos De Adesão**. Natal, 2015. Disponível em: <https://unp.br/wp-content/uploads/2015/05/ORIENTA%C3%87%C3%83O-PARA-SERVIR-EM-CONTRATOS-DE-ADES%C3%83O.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

CAMARGO, F.; BARBERO, E. R. **Competências financeiras: a importância percebida por profissionais de secretariado**. 2017. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/765>> Acesso em: 20 mar. 2019.

CARVALHO, A.A.A. **A representação do conhecimento segundo a teoria da flexibilidade cognitiva**. Revista Portuguesa de Educação. Portugal, v. 13, ed. 1, p. 169-184, 2000. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/374/37413108.pdf>. Acesso em: 7 out. 2019.

CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNINGKAMP, K. R.. **Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis.** 2014. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/4356/435641697003.pdf>> Acesso em: 30 mar. 2019

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 10.ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. ed. Barueri: Manole, 2014. ISBN 978-85-204-4549-5.

FERNANDES, J. G. L. et al. **Inteligência Artificial: Uma visão Geral, São José do Rio Preto.** 2018. Disponível em: <<http://reeed.com.br/index.php/reeed/article/view/25/23>> Acesso em 30 mar. 2019.

FONTANELLA, R. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado.** 2012. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/56>> Acesso em: 28 mar. 2019.

FORUM, E. F. **The Future of Jobs – Employment, skills and workforce Strategy for the fourth Industrial Revolution.** 2016. Disponível em: <[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf)> Acesso em: 23 mar. 2019.

GARDNER, H. **Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

KOLBJØRNSRUD, V. et al. **How Artificial Intelligence Will Redefine Management.** [S. l.], 2 nov. 2016. Disponível em: <https://hbr.org/2016/11/how-artificial-intelligence-will-redefine-management>. Acesso em: 15 ago. 2019.

LIMA, T. F.; CANTAROTTI, A. **A Formação a Construção de Competências para a Atuação do Profissional de Secretariado Executivo – Um estudo de Caso em uma Empresa Júnior.** 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641686006>> Acesso em 26 mar. 2019.

MARTINELLI, D.P. **Negociação empresarial: Enfoque sistêmico e visão estratégica.** 1. ed. Barueri: Manole, 2002. ISBN 85-204-1436-2.

MENDES, R. G. **A Atuação Do Profissional De Secretariado Executivo Na Administração Do Tempo Da Diretoria: O Caso Da Presidência Da Funarbe.** 2009. Disponível em: <<http://www.secretariadoexecutivo.ufv.br/docs/Roseany%20G.%20Mendes.pdf>> Acesso em: 31 mar. 2019

MICHAELIS. **Dicionário escolar Língua Portuguesa.** 3. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2008.

MASCARENHAS, M. H. S; SEPULVEDA, F. A. M.; D'ASSUMPÇÃO, E. S. **Sistema de gestão integrado: A atuação do secretário executivo**. 2011. Disponível em: < <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/49>> Acesso em 29 mar. 2019.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **Emotional development and emotional intelligence: Educational Implications**. New York: Basic Books, 1997.

NATALENSE, L. A secretária do futuro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NOVIKOBAS, A. C. S; LAMARI MAIA, L. B. **Conceito de inteligência e a teoria das inteligências múltiplas**. Disponível em: < [http://fait.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/iv8QVLnve57UjqC\\_2017-1-21-10-48-42.pdf](http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/iv8QVLnve57UjqC_2017-1-21-10-48-42.pdf)> Acesso em: 27 mar. 2019.

ODELIUS, C.C *et al.* Atitudes e Habilidades Sociais para Trabalho em Equipe: Desenvolvimento de uma Escala. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 20, ed. 2, p. 175-196, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/840/84044326004.pdf>. Acesso em: 2 out. 2019.

ODO, I.M.; KLANN, R.C. Avaliação Da Capacidade De Julgamento & Tomada De Decisão Baseado Nas Normas Internacionais De Contabilidade. **Revista catarinense da ciência contábil**, Blumenau, ano 2017, v. 16, ed. 4, 2017. DOI 10.16930/2237-7662/rccc.v16n47p51-68. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4775/477550402004/html/index.html>. Acesso em: 13 out. 2019.

PAUL, R.; ELDER, L. **Critical Thinking: Concepts and Tools**. 2006. Disponível em: [https://www.criticalthinking.org/files/Concepts\\_Tools.pdf](https://www.criticalthinking.org/files/Concepts_Tools.pdf). Acesso em: 21 set. 2019.

PIAGET, J. **Epistemologia Genética** 3ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

REYNOSO, R. **A Complete History of Artificial Intelligence**. 2019. Disponível em: <<https://learn.g2.com/history-of-artificial-intelligence>>. Acesso em: 26 maio 2019.

RUSSEL, S; NORVIG, P. **Inteligência Artificial**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campos, 2004.

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

SANTOS, M. A. P; COSTA, C. F; GOMES, I. C. R. **Entendendo A Origem Da Profissão Do Secretariado**. 2017. Disponível em: <<https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/jornada/article/view/186/83>> Acesso em 31 mar. 2019.



SOARES, M. T. C.; PINTO, N. B. **Metodologia da resolução de problemas, 2001. 24<sup>a</sup> Reunião ANPEd.** Disponível em: <[http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/setembro2012/matematica\\_artigos/artigo\\_soares\\_pinto.pdf](http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/setembro2012/matematica_artigos/artigo_soares_pinto.pdf)> Acesso em: 26 nov. 2019.

SOBRAL, O. J. **Inteligência Humana: Concepções e Possibilidades.** Disponível em: <<http://revistacientifica.facmais.com.br/wp-content/uploads/2013/05/3.-INTELIG%C3%80NCIA-HUMANA-CONCEP%C3%87%C3%95ES-E-POSSIBILIDADES-Osvaldo-Jos%C3%A9-Sobral.pdf>> Acesso em: 30 mar. 2019.

SOUZA, B.C.C. **Criatividade:** Uma Arquitetura Cognitiva. Orientador: Dr. Alejandro Martins Rodriguez. 2001. 52 p. Dissertação (Mestre de Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79512/187661.pdf?sequencia=1>. Acesso em: 11 out. 2019.

TRAVASSOS, L. C. P. **Inteligências Múltiplas. Revista de Biologia e Ciências da Terra.** v. 1, n.2, p. 1, 2001 ISSN 1519 5228. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50010205>> Acesso em: 30 mar. 2019.

TEIXEIRA, J. F. **Inteligência Artificial como ler filosofia.** 1. ed. São Paulo – SP Paulus, 2009. ISBN 9788534930192.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias.** Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/30589/000768519.pdf?sequencia=1&isAllowed=y>> Acesso em: 27 mar. 2019.