



Impactos da Indústria 4.0 na atuação dos profissionais de Secretariado Executivo

Impacts of Industry 4.0 on the performance of the Executive Secretariat professionals

Ivanete Daga Cielo¹

Luciana Dourado²

Carla Maria Schmidt³

Fernanda Cristina Sanches-Canevesi⁴

Recebimento: 2 de março de 2021

Aprovação: 17 de junho de 2021

Publicação: 23 de setembro de 2021

Resumo: A Indústria 4.0 tem alterado as cadeias globais de valor e a forma de atuação dos profissionais, que necessitam adequar seu perfil e competências para se manterem no mercado de trabalho. Aos secretários executivos, cujas atividades laborais possuíam inicialmente com caráter técnico, essas mudanças podem impactar de forma efusiva. Para tanto, este artigo pretende compreender as características, potencialidades e desafios da Indústria 4.0, visando a analisar suas possíveis implicações na atuação dos profissionais de secretariado executivo. A metodologia contemplou um levantamento bibliográfico contextualizando o secretariado executivo no processo da Indústria 4.0, além da identificação de variáveis na forma de atuação desses profissionais a partir de aplicação de questionário a secretários na Região Oeste do Paraná. Os principais resultados apontam que as mudanças impostas pelos avanços tecnológicos apresentam impactos significativos sobre a forma de atuação dos secretários executivos, principalmente no que se refere a atividades rotineiras e com baixo grau de complexidade e interação humana.

Palavras-chave: 4ª Revolução Industrial; Impactos da tecnologia; Secretário Executivo.

¹ Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). Docente do curso de Secretariado Executivo Trilíngue na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). E-mail: ivadcielo@hotmail.com.

² Acadêmica de Secretariado Executivo na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). E-mail: lucyana_5603@hotmail.com.

³ Pós-doutora pela FURB. Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (FEA/USP). Docente do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). E-mail: carlamariaschmidt@hotmail.com.

⁴ Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual de Maringá (UEM). Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste). E-mail: fernandacsanches@gmail.com.



Abstract: The Industry 4.0 has changed the global value chains and the way in which professionals work, who need to adapt their profile and skills in order to remain in the job market. To executive secretaries, whose work activities have been carried out initially on a technical basis, these changes can have a big impact. Therefore, this paper aims to understand the characteristics, potential and challenges of Industry 4.0, aiming to analyze the impacts on the performance of executive secretariat professionals. The methodology included a bibliographic survey contextualizing the executive secretariat in the process of Industry 4.0, and search to identify the performance characteristics of these professionals, from the application of a questionnaire to secretaries in the West Region of Paraná. The main results show that the changes imposed by technological advances have significant impacts on the performance of executive secretaries, especially with regard to routine activities and with a low degree of complexity and human interaction.

Keywords: 4th Industrial Revolution; Technology impacts; Executive Secretary.

1. Introdução

Ao longo dos anos, a humanidade vivenciou diversas evoluções desencadeadas, de sobremaneira, por tecnologias e por novas formas de perceber o mundo, as quais provocaram significativas mudanças, tanto nos sistemas econômicos quanto nas estruturas sociais (Schwab, 2016).

Nesse processo evolutivo, o século XXI trouxe consigo mais uma mudança, a chamada Indústria 4.0, também denominada 4ª Revolução Industrial. Trata-se de “um modelo de produção em que máquinas, ferramentas e processos estarão conectados à internet através de sistemas ciber-físicos, interagindo entre si e com a capacidade de operar, tomar decisões e se corrigir de forma praticamente autônoma” (Tessarini & Saltorato, 2018, p. 02).

A 4ª Revolução Industrial foi precedida por outras três revoluções, advindas das alterações nos processos de mecanização, eletricidade e tecnologias da informação. Entretanto, a Indústria 4.0 difere das demais revoluções em escala e complexidade por apresentar potencial de transformação da flexibilidade, da velocidade, da produtividade e da qualidade dos processos de produção, bem como provocar alterações no cenário econômico, na gestão e contexto das organizações e na forma de atuação dos profissionais (Confederação Nacional da Indústria [CNI], 2016; Schawab, 2016).



Para Tessarini e Saltorato (2018), esse paradigma tecnológico apresenta como uma das principais características a possibilidade de aperfeiçoar a utilização de recursos produtivos por meio de estruturas digitalizadas. Ademais, viabiliza incorporar as inovações do mundo digital, virtual e superconectado às grandes redes de comunicação global. Coelho (2016) complementa os autores supracitados ao afirmar que a Indústria 4.0 promoveu alterações na estrutura produtiva, fazendo com que os fornecedores, produtores e consumidores finais estejam conectados por meio de um sistema mais dinâmico e proativo.

Visto sob o prisma econômico, o dinamismo entre máquinas e homens, bem como a comunicação virtual entre tais partes produtivas, tende a se tornar melhor e possibilitar ganhos produtivos na escala global de produção para as corporações, além de dinamizar as etapas de inovação e criação de novos modelos de negócios (CNI, 2016; Coelho, 2016). Ao mesmo tempo, Gaspareto e Souza (2018) alertam que, paralela a essa escalada de vantagens em relação à produção, há a necessidade de investir no capital humano dessas organizações. Para os autores, os impactos da Revolução 4.0 afetam de forma direta a força de trabalho, exigindo das pessoas qualificação e aperfeiçoamento constante de suas competências para lidar com todas as novas tecnologias e garantir sua empregabilidade. Igualmente, apontam que quanto maior for a organização mais impactos dessas mudanças serão sentidos pelos trabalhadores, dada a capacidade de investimentos em novas tecnologias e inteligências artificiais (Schwab, 2016).

Nessa seara de incorporação tecnológica, de avanço das revoluções industriais e de dinamização das atividades nas organizações, profissionais que atuam nos setores produtivos e/ou que desempenham atividades técnicas são impactados com maior intensidade. Para Tyson (2017), a incorporação de tecnologia poupadora de mão de obra, a exemplo da automação industrial e da inteligência artificial, provoca um problema estrutural na geração e na manutenção de empregos no mundo.

Em relação aos profissionais que podem ser impactados pela Revolução 4.0, pode-se citar os secretários executivos. Isso porque a profissão de secretariado executivo, iniciada no Brasil no final da década de 1960, tradicionalmente era vinculada à realização de tarefas técnicas e rotineiras e considerada uma função complementar nas organizações. De acordo com Maçaneiro (2013), essa



forma de atuação estava arraigada na cultura organizacional e nos próprios cursos superiores de formação da área, que primavam pela oferta de um rol de conhecimentos técnicos e pela formação de profissionais para o desempenho de atividades elementares. Entretanto, a partir de 1980, a profissão de secretário apresentou considerável ascensão com a regulamentação da profissão (Lei n 7.377/85, complementada pela Lei n. 9.621/96), com o surgimento de entidades de classe e com a publicação do código de ética profissional em 1989, obtendo reconhecimento no mercado de trabalho e assumindo novas atribuições e contornos.

Com o passar dos anos, dadas as configurações das organizações e do mercado de trabalho, o perfil do profissional passou por modificações. Suas atribuições foram ajustadas às conjecturas organizacionais, o que permitiu que os secretários atuassem nas áreas de assessoria e gestão nas organizações. Conforme Nonato (2012, p. 126), as atividades de assessoria constituem o “cerne do fazer secretarial em um nível amplo”.

Todavia, no cenário atual da Indústria 4.0, os profissionais de secretariado executivo precisam novamente se reinventar, alargando sua forma de atuação e desempenho para se adequarem ao novo processo. Necessitam, a exemplo dos demais profissionais inseridos no mercado de trabalho, de outras habilidades e competências para poder competir e se manter nas chamadas organizações inteligentes, resultantes do modelo de corporações da Indústria 4.0. Para Tessarini e Saltorato (2018), os profissionais precisarão de menos treinamento específico sobre aspectos técnicos e operacionais e mais capacidade de utilizar dispositivos digitais e habilidades para acessar um repositório de conhecimento virtual.

Nesse contexto, o objetivo central deste artigo é investigar as características, potencialidades e desafios da Indústria 4.0, visando a analisar suas possíveis implicações na atuação dos profissionais de secretariado executivo. Especificamente, objetiva-se: a) compreender as projeções feitas pelos pesquisadores da área em relação às implicações da Indústria 4.0 para a organização do trabalho; b) analisar o desenvolvimento da profissão e das competências do profissional de secretariado executivo diante da lógica da Indústria 4.0; e c) identificar atividades desenvolvidas por profissionais que atuam como secretários executivos em empresas da região Oeste do Paraná tendo em vista as transformações tecnológicas da Indústria 4.0. A opção por essa região deu-se pela existência, na região, de cursos de



formação em secretariado executivo há mais de três décadas, o que possibilita uma maior inserção e atuação desses profissionais nas organizações nessa localidade. A partir disso, acredita-se que o trabalho pode contribuir com o avanço da pesquisa sobre o tema, propondo reflexões e análises no campo das oportunidades e desafios para os profissionais de secretariado executivo.

2 REVOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E A INDÚSTRIA 4.0

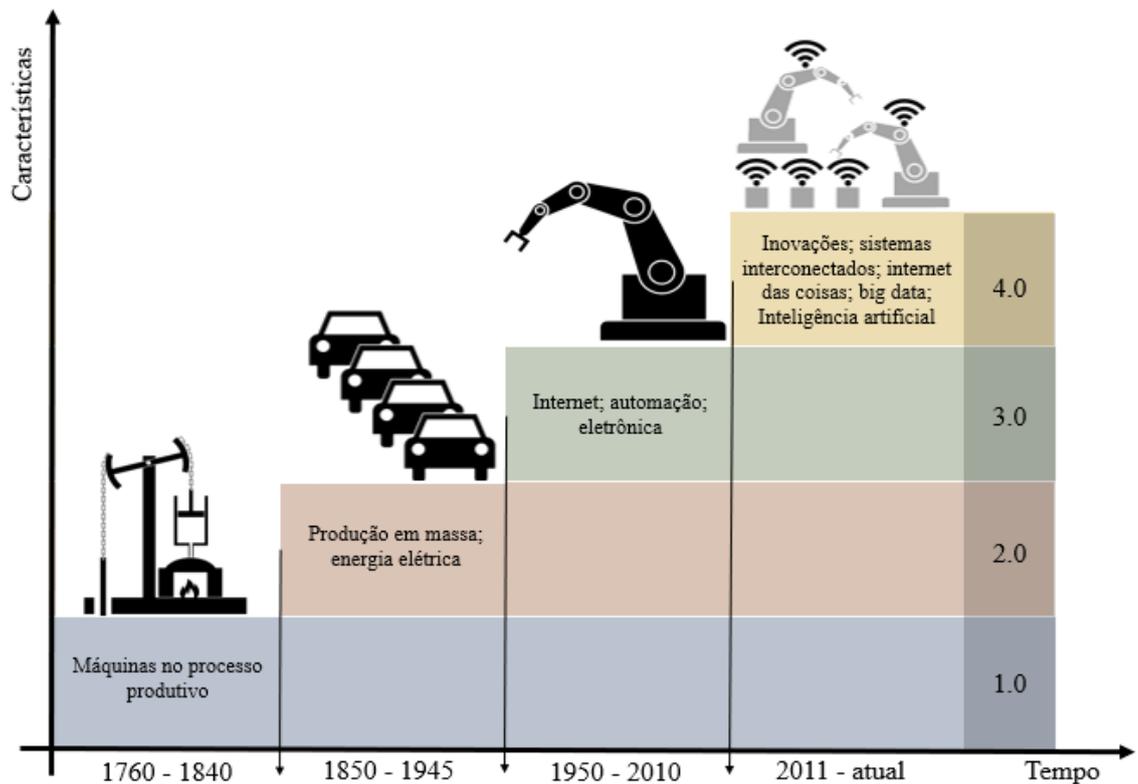
Ao longo dos anos, as atividades comerciais e industriais sofreram alterações decorrentes, principalmente, dos avanços da humanidade, aliadas aos progressos impulsionados pelas chamadas Revoluções Industriais.

Em relação às Revoluções Industriais, cabe inferir que se trata de um processo contínuo e evolutivo. A primeira delas teve início na Inglaterra por volta dos anos 1760 a 1840 e, posteriormente, propagou-se pelo restante da Europa e, em seguida, nos Estados Unidos, sendo caracterizada pela passagem da manufatura para o sistema fabril. A 2ª Revolução Industrial foi marcada pelo progresso científico e tecnológico ocorrido na Inglaterra, França e Estados Unidos, por volta dos anos 1850 a 1945. Já a 3ª, nomeada Revolução Informacional ou Digital, começou em meados de 1950, momento em que a eletrônica surge como propulsora dos avanços e da modernização da indústria, abrangendo, igualmente, progressos na agricultura, na pecuária, no comércio e na prestação de serviços. Nesse período, ocorreu a intensificação do uso de computadores e da internet, a automatização de linhas de produção, o armazenamento e processamentos de dados digitais, entre outros (Coelho, 2016).

Para Drath e Horch (2014), a Revolução Digital colaborou para os processos de comunicação, tornando-os mais rápidos e possibilitando a transmissão de informação segura e eficaz, tanto dentro das organizações como também entre clientes e fornecedores. Entretanto, esse processo evolutivo e de rápida incorporação de tecnologias fez com que o período atual fosse novamente impactado por transformações e mudanças significativas para a sociedade nos setores econômico, social e político. Esse período passa a ser denominado 4ª Revolução Industrial, também chamado de Indústria 4.0, termo utilizado pela primeira vez em 2011 na Feira de Hannover, Alemanha, para definir o que seria essa nova Revolução Industrial (Drath & Horch, 2014).

A Figura 1 apresenta os principais níveis de automação e evolução de cada uma das Revoluções Industriais até o advento da Indústria 4.0, período em que a inteligência artificial e a alta tecnologia são características marcantes.

Figura 1. Linha do tempo das Revoluções Industriais



Fonte: elaborado pelas autoras (2021).

Segundo Albertin, Elienesio, Aires, Pontes e Aragão (2017), o que diferencia a Indústria 4.0 das demais revoluções é o fato de que, nessa nova forma de produção, o processo de fabricação vai progredindo de uma única célula automatizada para os demais sistemas automatizados e integrados



entre si, gerando, assim, maior velocidade, produtividade, flexibilidade e qualidade dos sistemas de produção.

Em estudo sobre a Indústria 4.0, Morais, Araujo, Aleixo, Uchoa e Oliveira (2018) afirmam que esta tem base nas máquinas, nos produtos e nos processos dependentes, os quais coletam e analisam dados para, então, tomar decisões. Nesse contexto, de acordo com os autores supracitados, as fábricas serão muito mais espertas, flexíveis e dinâmicas, surgindo, assim, o conceito de “*Smart factory*”, que remete à ideia de fábricas interligadas com a Indústria 4.0, com produção, produtos e maquinários inteligentes.

Para Kupfer (2016, p. 2), “a Indústria 4.0 é muito mais um elenco de inovações incrementais que decorrem da incorporação e, principalmente, da integração de tecnologias já disponíveis ou emergentes e que, portanto, já fazem parte do estado da arte”. Ainda, para o autor, a melhor analogia da Indústria 4.0 é tratá-la como trataram o Toyotismo nos anos 1980: “São tecnologias organizacionais que não dizem respeito ao que se produz e, sim, à forma como se produz” (Kupfer, 2016, p. 2).

No Brasil, a discussão sobre a Indústria 4.0 ainda não é muito difundida, considerada por Kupfer (2016) como em fase embrionária. Estudos da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN), apontam que essas discussões ainda não tomaram proporções maiores porque grande parte da indústria brasileira está transitando entre a segunda e a terceira revolução industrial, ou seja, entre o uso de linhas de montagem e a aplicação da automação (FIRJAN, 2018). Ademais, esses estudos sinalizam para a existência de desafios que precisam ser superados em relação à implantação da Indústria 4.0 no cenário brasileiro, a exemplo de elaboração de políticas estratégicas, incentivos governamentais, desenvolvimento tecnológico e formação de profissionais e pesquisadores da área para atender às demandas desse novo modelo (FIRJAN, 2018).

Tessarini e Saltorato (2018) discutem em seu estudo justamente a questão da formação de profissionais para atuarem na Indústria 4.0, destacando a necessidade de mudança de hábito e perfil dos trabalhadores para se ajustarem a esse novo contexto, uma vez que para esse novo modelo é imperativa a proximidade entre homem, tecnologia e máquina.



O estudo de Tessarini e Saltorato (2018) também aponta para a existência de um rol de habilidades e competências que serão demandadas aos profissionais pela nova Revolução Industrial. Dentre elas, os autores destacam: conhecimento avançado em tecnologia da informação, controle de sistemas e equipamentos, conhecimento matemático, criatividade, gerenciamento de tempo, habilidades de trabalhar em equipe e liderança. Entretanto, para além dessas habilidades e competências, o relatório do Fórum Econômico Mundial de 2016 já alertava que essas competências não podem ser estáticas e que novas exigências e habilidades poderão surgir, podendo substituir parcial ou totalmente os antigos empregos, além de alterar como e onde é efetuado o trabalho nos atuais setores (*World Economic Forum*, 2016).

Por fim, Tessarini e Saltorato (2018) chamam a atenção para o lado humano dessa nova Revolução Industrial, que ainda está pautado em especulações e contradições, com poucos trabalhos publicados versando sobre a temática. Nesse contexto e na tentativa de elucidar os possíveis efeitos da Indústria 4.0 na perspectiva dos profissionais, o próximo tópico aborda os aspectos da profissão de secretariado executivo, lócus de análise do presente estudo.

2.1 PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO E SUA EVOLUÇÃO

A profissão de secretariado, embora existente desde a época dos faraós, passou a ser reconhecida e desempenhada com maior frequência no período pós-guerras, posterior à década de 1950, concomitantemente ao desenvolvimento dos diversos setores econômicos. Isso porque, com a necessidade de mão de obra qualificada para o desempenho das atividades, inúmeras iniciativas à capacitação profissional começaram a surgir, a exemplo dos cursos de datilografia e cursos Técnicos em Secretariado, que impulsionaram o desenvolvimento e crescimento da profissão. Anos mais tarde, no final da década de 1960, surge a primeira graduação em Secretariado Executivo do Brasil, na Universidade Federal da Bahia (UFBA), com o objetivo de formar um profissional preparado para gerir as indústrias e os órgãos públicos que estavam em grande desenvolvimento no país (Araujo, 2018).



Assim, a profissão foi evoluindo e atividades de cunho gerencial começaram a ser atribuídas ao secretário executivo, já que desde o início da profissão ele exercia majoritariamente atividades técnicas e rotineiras. Avanços também foram obtidos com a regulamentação da profissão (Lei n. 7.377, 1985), a criação de sindicatos da categoria, da Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSECC) e do Código de Ética do profissional de Secretariado Executivo.

Nesse contexto evolutivo, destaca-se também a criação das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para o curso de graduação em Secretariado Executivo em 2005 e, em 2013, da fundação da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC), que visa ao desenvolvimento científico na área (ABPSEC, 2019).

No entanto, além dos aspectos de regulamentação, a profissão também acompanhou as evoluções organizacionais e mercadológicas. Castelo (2007, p. 22), em estudo sobre os avanços da profissão de secretariado, afirma que “a profissão adaptou-se às inovações e automações tecnológicas, superou as infundadas previsões de extinção e consolidou-se como uma profissão estruturada, consistente, atual e em constante desenvolvimento”. Também Silva e Silva (2013, p. 3) afirmam que “[...] as organizações não desejam mais profissionais estáticos, mas multifuncionais, capazes de desempenhar várias atividades que tenham visão focada no todo da organização e que busquem melhoria contínua”. Assim, o profissional de secretariado executivo necessita se aperfeiçoar, com o intuito de se tornar um profissional empregável para acompanhar as transformações impostas pelo mercado de trabalho.

Nessa lógica, observa-se que o mercado de trabalho exige do profissional de secretariado executivo ações antecipadas às mudanças tecnológicas e econômicas e que este tenha domínio de novas demandas, além de apresentar desenvolvimento laboral satisfatório e facilidade de adaptação às novas exigências (Castelo, 2007).

Além dessas competências, para Bortolotto e Willers (2005), o profissional deve estar apto para assumir responsabilidades, adaptar-se a ambientes de mudanças constantes, ser flexível, enfrentar novos desafios e manifestar interesse na realização de diferentes atividades. Nesse sentido, Silva e Silva (2013, p. 4) afirmam que “mais do que nunca as pessoas precisam ser inteligentes,



criativas, com ideias inovadoras, viáveis e produtivas, com visão prospectiva e maturidade para negociar conflitos e interesses”.

Entretanto, é importante que os cursos de graduação acompanhem as mudanças do mercado, ajustando constantemente o perfil e as competências do profissional formado. Durante, Vaz, Bertoletti, Santos e Chais (2011, p. 171) afirmam “que o curso tem a necessidade de direcionar a formação de seus alunos em consonância com as demandas do mercado de trabalho”, visto que as organizações estão em constante transição e os profissionais precisam acompanhar essas tendências, atendendo às necessidades exigidas no e pelo mercado. Como afirmam Durante e Santos (2010, p. 27), as organizações enfrentam o desafio de “gerenciarem os conhecimentos de seus funcionários, promovendo a criação, socialização e utilização adequada dos conhecimentos, porque disso resultam melhorias no processo, inovações, logo, a competitividade e desenvolvimento do negócio”.

Durante e Santos (2010) complementam, ainda, que o conhecimento e a postura do profissional de secretariado executivo faz com que ele seja essencial dentro da organização, cabendo a ele, então, a responsabilidade de atualização constante, acompanhando as mudanças do mercado e desenvolvendo novas habilidades do mundo moderno. Entretanto, barreiras, a exemplo da inexistência de órgãos de fiscalização, dificultam esses avanços e impactam na atuação do profissional (Bioen, Cielo, Sanches-Canevesi, & Lima, 2019). No contexto da Revolução 4.0 e das habilidades requeridas, o secretário executivo, de acordo com Sammartino, Souza, Ferreira, Rockenmeyer e Mata (2016) e Brito (2017), precisa ampliar a sua capacidade de pensar estrategicamente, ser polivalente e multifuncional, ter iniciativa e criatividade e aptidão para trabalhar com as principais inovações tecnológicas que estão modificando o mundo. Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019) alertam para o fato de que as atividades desempenhadas por assistentes administrativos, assistentes de executivos e secretários executivos podem sofrer diretamente com os impactos advindos das tecnologias atuais e emergentes. Em um estudo desenvolvido na Europa com profissionais de secretariado de diferentes organizações, essas autoras expõem um conjunto de tarefas desempenhadas por esses profissionais que, atualmente, são passíveis de serem automatizadas e substituídas por tecnologias. A Figura 2 apresenta uma síntese desse estudo.

Tarefa	Diagnóstico
--------	-------------

Gerenciar e manter as programações dos executivos e organização de viagens	Substituído por inteligências artificiais (AI) e assistentes digitais
Preparar faturas, relatórios, memorandos, cartas, demonstrações financeiras e outros documentos, usando processamento de texto, planilha, banco de dados ou <i>software</i>	A maioria dos documentos necessários será gerado automaticamente por <i>softwares</i> e sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP) e <i>big data</i>
Coordenar e dirigir serviços de escritório, como registros, elaboração de orçamentos, confecção de relatório financeiros e auxílio em questões de pessoais	Se as tarefas de coordenação fazem parte de uma rotina ou de um processo, elas serão automatizadas por meio de sistemas de ERP, assim como qualquer outra tarefa de rotina
Atender ligações e direcionar ligações para partes apropriadas ou receber mensagens	Em breve será descontinuado. Substituído por distribuição automática de chamadas (ACD)
Desempenhar funções gerais de escritório, como pedidos de suprimentos, manter registros de banco de dados, de gerenciamento e realizar trabalho de contabilidade básica	Em breve será descontinuado. Processo de rotina irá ser automatizado por meio de sistemas ERP
Arquivar e recuperar documentos corporativos, registros e relatórios	O processo de rotina será automatizado por meio de sistemas ERP. A informação digital será amplamente disponível e o acesso a ela será gerenciado por sistemas que fornecerão níveis de acesso distintos dentro e fora da companhia
Participar de reuniões para registrar atas	Em breve será descontinuado. Substituído por AI e assistentes digitais, como Siri (Apple), Cortana (Microsoft), Alexa (Amazon), Bixby (Samsung) e Google Assistant
Recepcionar visitantes e encaminhá-los aos setores afetos	O contato pessoal pode ser mantido como um núcleo tarefa dos secretários executivos (SE), sendo inclusive, uma das principais competências dos SE em termos de representação de executivos em reuniões e outras atividades de trabalho em equipe
Preparar agendas e fazer ajustes e operacionalização, como coordenar <i>catering</i> para almoços, para comitês, diretoria e outras reuniões	Tarefas de coordenação que não podem ser realizadas por assistentes digitais permanecerão como competências dos SE
Realizar pesquisas, compilar dados e preparar papéis para consideração e apresentação por executivos, comitês e conselhos de diretores	Gestão do conhecimento e tarefas que exigem função cognitivo-intelectual e crítica, como a pesquisa, permanecerão como núcleo competências
Ler e analisar os memorandos recebidos, submissões e relatórios para determinar seus significados e planejar sua distribuição	O processo de rotina será automatizado por meio de sistemas ERP. No entanto, conhecimento de gerenciamento e tarefas que exigem pensamento crítico (função cognitiva-intelectual), permanecerão como uma competência do cargo
Fornecer suporte administrativo para outros departamentos	Gestão do conhecimento, pensamento crítico e o trabalho em equipe permanecerão como competências do cargo. Se o suporte é meramente administrativo, a tarefa pode se tornar obsoleta

Figura 2. Tarefas desempenhadas por assistentes administrativos, assistente de executivos e secretários executivos, bem como a possibilidade de substituição ou manutenção

Fonte: adaptado de Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019).



Embora desenvolvido em países e contextos distintos ao cenário nacional, o estudo aponta que as alterações impostas pela Indústria 4.0 podem se transformar em barreiras ao desenvolvimento e expansão de profissões, a exemplo do secretariado executivo, que, muito embora tenha apresentado um cenário evolutivo significativo nas últimas décadas, ainda executa, em muitos postos de trabalho, um rol de atribuições passíveis de serem absorvidas pelo advento da nova revolução industrial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta pesquisa, adotou-se como enfoque metodológico a abordagem qualitativa, de caráter descritivo. A opção pela abordagem qualitativa pode ser justificada tendo em vista os objetivos do estudo, em que o pesquisador procura descrever e analisar as interações entre as variáveis, fatos e teorias, abrindo mão de abordar o problema a partir de procedimentos e técnicas estatísticas (Appolinário, 2011).

Em relação ao caráter descritivo, justifica-se a opção dado que, nesse tipo de pesquisa, objetiva-se a descrição das características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo relações entre variáveis (Severino, 2007). No caso deste trabalho, trata-se da relação entre as mudanças impostas pela chamada 4ª Revolução Industrial e seu impacto para os profissionais que atuam como secretários executivos.

Para atingir os objetivos aqui propostos, fez-se um levantamento de informações sobre empresas localizadas nos municípios da região Oeste do estado do Paraná que possuem maior probabilidade de dispor do cargo de secretário executivo em seu quadro de funcionários.

Considerando que, em sua maioria, esses profissionais atuam em empresas de grande porte, optou-se pelo recorte de empresas cujo capital social é igual ou superior a R\$1.000.000,00. Para essa delimitação e posterior localização das empresas, foi utilizada a base de dados constante no *site* Econodata (2019), uma vez que este dispõe de informações detalhadas de empresas de todo o Brasil. A partir dessa pesquisa, constatou-se que na região Oeste do Paraná existem 145.528 empresas

formalmente registradas. Destas, 248 possuem capital social declarado igual ou superior a um milhão de reais. A distribuição espacial dessas empresas pode ser visualizada na Tabela 1.

Tabela 1

Municípios que possuem empresas com capital social igual ou superior a um milhão de reais

Município	Total de empresas	Empresas com capital social igual ou superior a R\$1.000.000,00
Anahy	227	0
Assis Chateaubriand	3.460	8
Boa Vista da Aparecida	787	3
Braganey	413	0
Cafelândia	1.553	3
Campo Bonito	313	2
Capitão Leônidas Marques	1.402	5
Cascavel	38.644	6
Catanduvas	669	4
Céu Azul	1.230	10
Corbélia	1.926	7
Diamante do Sul	218	0
Diamante D'oeste	354	0
Entre Rios do Oeste	539	4
Formosa do Oeste	1.100	0
Foz do Iguaçu	29.930	5
Guaíra	3.261	16
Guaraniaçu	1.630	1
Ibema	637	3
Iguatu	154	0
Iracema do Oeste	146	0
Itaipulândia	1.252	6
Jesuítas	801	1
Lindoeste	489	3
Marechal Cândido Rondon	6.685	13
Maripá	538	3
Matelândia	1.698	10
Medianeira	4.862	17
Mercedes	651	1
Missal	1.094	6
Nova Aurora	1.273	2
Nova Santa Rosa	879	5
Ouro Verde do Oeste	510	1
Palotina	3.821	25
Pato Bragado	715	0
Quatro Pontes	570	2
Ramilândia	195	0

Santa Helena	2.683	6
Santa Lúcia	384	2
Santa Tereza do Oeste	1.078	13
Santa Terezinha de Itaipu	1.985	14
São José das Palmeiras	283	1
São Miguel do Iguaçu	2.597	20
São Pedro do Iguaçu	469	2
Serranópolis do Iguaçu	480	0
Terra Roxa	2.284	9
Toledo	15.848	3
Três Barras do Paraná	867	1
Tupãssi	1.041	4
Vera Cruz do Oeste	903	1
Total	145.528	248

Fonte: dados da pesquisa com base em Econodata (2019).

Na sequência, essas empresas foram contatadas via telefone e, do total de 248 verificadas, apenas 73 atenderam aos critérios da pesquisa (existência de um profissional que desempenhasse atividades de secretariado executivo). Para essas 73 empresas, foi enviado um questionário por meio da plataforma Google Formulários e foram obtidas 28 respostas, que caracterizaram os dados primários. O intuito da aplicação desse questionário foi identificar as atividades desenvolvidas por esses profissionais, a fim de analisar se estão inclusas ou não no rol de atividades descritas no estudo de Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019) como passíveis de sofrerem alterações no contexto da Indústria 4.0.

Os dados coletados foram expressos em forma de tabela e analisados por meio de estatística descritiva, que, de acordo com Gil (2009), consiste em um ramo da estatística que avalia e descreve as características de determinada população de estudo. Isso permitiu uma análise sobre as atividades desenvolvidas por profissionais de secretariado no contexto da Revolução 4.0.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No intuito de alcançar os objetivos delineados para o presente estudo, a pesquisa subdividiu-se em dois blocos. No primeiro, houve a identificação do perfil dos profissionais e, no segundo, foram abordadas, especificamente, as funções e a frequência com que são desempenhadas.



Em relação ao perfil, observou-se que, entre os 28 respondentes, há predominância feminina, sendo que em 71% dos postos a função é exercida por mulheres. Esse resultado apresenta-se em consonância com a realidade nacional, em que a profissão é desempenhada majoritariamente por mulheres (Ribeiro, Weber, Cielo, Sanches-Canevesi, 2020). Quanto à idade, os respondentes possuem, em sua maioria (64,3%), entre 26 e 40 anos. Os demais subdividem-se entre 16 a 26 anos (21,4%) e acima de 40 anos (14,3 %).

Em relação ao perfil, cabe destacar que os respondentes atuam em empresas de diversos municípios da região, a citar: Palotina, com 14% dos respondentes; Assis Chateaubriand e Céu Azul, ambas com 11%; Cascavel, São Miguel do Iguaçu, Entre Rios do Oeste e Maripá, com 7% cada; e Matelândia, Santa Helena, Santa Tereza do Oeste, Terra Roxa, Corbélia, Foz do Iguaçu, Guaíra, Guaraniaçu e Marechal Cândido Rondon, com um respondente cada, o que corresponde a 4%.

Sobre o grau de escolaridade, 21% dos profissionais que atuam na função de secretariado são pós-graduados e 47% graduados, o que corresponde ao maior número dos respondentes; 28% possuem curso superior incompleto; e 4% apresentam somente ensino médio completo. Dos respondentes com curso superior completo ou pós-graduação, identificou-se que 21% são formados em Ciências Contábeis, 17% em Administração e os demais com formações em cursos como Sistema da Informação, Matemática, Medicina Veterinária e Ciências Biológicas. Destaca-se que, do total de respondentes, não foram observados profissionais com formação em Secretariado Executivo ou mesmo em curso técnico na área. Esse resultado requer reflexão, uma vez que, nos casos investigados, a função de secretariado está sendo desempenhada por profissionais advindos de diferentes campos de formação que não o esperado. Essa constatação aponta para fragilidades em relação ao reconhecimento da profissão e à necessidade da criação de um conselho profissional, órgão com poder de fiscalizar o exercício profissional e, por consequência, aumentar o número de vagas para graduados na área.

Além disso, identificou-se que o cargo é exercido nas organizações, com o uso de diferentes nomenclaturas. Nesse aspecto, constatou-se que mais da metade dos respondentes (64%) estão registrados como auxiliares administrativos. Os demais são registrados como: assistente administrativo, assistente de negócios, assistente de vendas, auxiliar contábil, contador, diretor, gestor

de recursos humanos e recepcionista. Apenas um dos respondentes declarou ser contratado como secretário. Esses resultados, igualmente, remetem a uma reflexão sobre a necessidade de mecanismos de fiscalização sobre o exercício ilegal da profissão, inexistentes na área. Bioen, Cielo, Sanches-Canevesi e Lima. (2019) reforçam essa preocupação ao afirmarem que, muito embora a profissão de Secretariado seja regulamentada desde 1985, o exercício ilegal da profissão ainda é prática recorrente dentro de diversas organizações, independente do porte.

Em relação ao segundo bloco de questões, estas foram elaboradas com base em Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), pois, no referido estudo, as autoras apresentam as atribuições do profissional de secretariado que podem permanecer, ser alteradas ou extintas diante das mudanças impostas pela Revolução 4.0. Nesse sentido, os profissionais foram questionados quanto às atividades que desempenham e com qual frequência são executadas. Os resultados dessa investigação, bem como o comparativo com o estudo de Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), podem ser visualizados na Tabela 2.

Tabela 2

Atividades desempenhadas por Secretários Executivos e perspectiva de alteração

Atividades desempenhadas por profissionais de secretariado executivo	Frequência de desempenho da atividade*					Perspectiva de alteração da atividade
	1	2	3	4	5	
Gerenciamento de arquivos e documentos digitais/físicos	1	3	6	2	16	Poderão ser realizadas automaticamente por sistemas de informação e assistentes digitais de inteligência artificial
Preparação de documentos (processamento de texto, planilhas, banco de dados ou <i>softwares</i>)	0	2	4	7	15	
Atendimento telefônico	3	2	5	4	14	
Coordenação de serviços de escritório	3	4	4	5	12	
Organização de viagens de executivos e comitês	5	6	9	4	4	
Participação de reuniões para registrar atas	16	2	3	4	3	
Gerenciamento de agenda e programação dos executivos	12	4	6	3	3	
Atendimento e apoio a clientes internos e externos	1	5	8	5	9	Poderão ser absorvidas por outros cargos e/ou outros níveis
Gerenciamento de projetos/contribuição	5	9	5	8	1	

para o comitê ou trabalhos em equipe						hierárquicos
Fornecimento e suporte administrativo a outros departamentos	2	2	6	10	8	Competências essenciais com baixa propensão à substituição por sistemas
Operação de novas tecnologias na organização	5	6	9	4	4	
Realização de pesquisas, compilação de dados e preparação de apresentações	11	6	5	3	3	

*1 – Nunca; 2 - Raramente; 3 – Ocasionalmente; 4 – Frequentemente; 5 – Muito frequente

Fonte: adaptado de Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019); dados da pesquisa (2020).

A partir dos dados da Tabela 2, é possível inferir que, em relação às atividades desempenhadas pelos profissionais investigados, parcela significativa se encontra dentre aquelas consideradas por Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019) como passíveis de serem substituídas por sistemas de informação e assistentes digitais de inteligência artificial, a exemplo: Siri (Apple), Alexa (Amazon), Cortana (Microsoft), Bixby (Samsung) e Assistente do Google. Nesse sentido, destaca-se a elevada frequência com que essas atividades são desempenhadas pelos profissionais entrevistados: gerenciamento de arquivos (57%), preparação de documentos (53%), atendimento telefônico (50%) e coordenação de serviços de escritório (42%).

Por outro lado, observa-se que as tarefas consideradas de baixo impacto pela Indústria 4.0 e, por consequência, com potencialidade reduzida de substituição por *softwares*, por exemplo, são desenvolvidas com muita frequência por menor parcela dos profissionais investigados, a citar: fornecimento de suporte administrativo a outros departamentos (28%), operação de novas tecnologias (14%) e realização de pesquisas, compilação de dados e preparação de apresentações (10%).

Tais achados remetem à reflexão da necessidade de revisão do perfil dos profissionais aqui investigados e de uma maior atenção para a migração do desempenho de atividades rotineiras e de cunho técnico, que exigem pouco senso e análise crítica e criatividade, para tarefas mais especializadas e voltadas à área de gestão e assessoria, o que requer treinamentos contínuos e avançados em tecnologias, pesquisa e gestão. Nesse sentido, alerta-se, também, para a necessidade de adequações e atualizações nos documentos de regulamentação e diretrizes da profissão, que muitas vezes ainda apontam para um perfil de profissional baseado em atribuições técnicas.

Além disso, o estudo apresenta um rol de atribuições que podem ser desenvolvidas por profissionais de outras áreas, o que reforça a necessidade de cumprimento das leis e regulamentações



da profissão secretarial. Essa ideia é ratificada por Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), ao afirmarem que algumas das atividades que deveriam ser exercidas pelos secretários executivos estão sendo incorporadas por outros profissionais da organização, reduzindo, assim, o espaço de atuação do profissional de secretariado. Novamente, chama-se a atenção para a importância do trabalho de órgãos fiscalizadores na área.

Assim, a busca constante pelo aprimoramento e o desenvolvimento de novas habilidades que acompanhem as mudanças impostas pela Revolução 4.0, com foco nas competências essenciais com baixa propensão à substituição por sistemas, podem ser caminhos relevantes para a manutenção e evolução da profissão de secretariado executivo no mercado de trabalho atual e futuro.

Considerações finais

O avanço tecnológico promovido pela Indústria 4.0 é propulsor de desenvolvimento, tornando, por exemplo, a produção de bens e serviços rápida e facilitada. Igualmente, as tecnologias propiciam agilidade e maior eficiência no desenvolvimento de atividades laborais nas mais diversas áreas.

Entretanto, essas mesmas tecnologias podem alterar a forma de atuação dos profissionais no mercado de trabalho, bem como as atribuições de diversas profissões já estabelecidas, como é o caso do secretariado executivo, objeto de investigação do presente estudo. Para esses profissionais, como demonstrou a pesquisa realizada, o avanço tecnológico pode acarretar em substituição de tarefas rotineiras e de cunho técnico, desenvolvidas com muita frequência nas organizações por *softwares* e aplicativos com igual ou superior eficiência. Como exemplo, pode-se citar as atividades de atendimento telefônico, redação de atas, arquivamento de documentos diversos, entre outras.

De modo geral, a Indústria 4.0 aponta para a importância de contratação de profissionais que saibam dialogar com diferentes departamentos, utilizando ferramentas tecnológicas, e que possuam perfil crítico e analítico, que advém, em grande parte, da busca e compilação de dados e pesquisas. Nesse sentido, considerando as atuais atribuições dos profissionais, o cenário aponta para necessidade de revisão e ajustes no perfil destes, a fim de que possam acompanhar os avanços e se adequarem às



novas exigências do mercado de trabalho impostas pelas Revoluções Tecnológicas. Talvez a falta de formação na área secretarial possa justificar, em partes, a lacuna existente entre as características da Indústria 4.0 e as atividades exercidas pelos profissionais apresentados neste estudo. Igualmente se faz necessário um avanço institucional no que tange à criação de órgãos fiscalizadores da profissão de secretariado, uma vez que o estudo aponta que essa atuação está sendo desenvolvida, também, por profissionais advindos de outras formações.

Por fim, como proposta para pesquisas futuras, sugere-se a realização de estudos que ampliem a investigação aqui exposta para que se possa compreender a realidade dos impactos da Indústria 4.0, investigando especificamente profissionais formados em secretariado executivo. Além disso, sugere-se a realização de investigações nos mesmos moldes deste estudo em outras regiões do Brasil.

Referências

- ABPSEC - Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado Executivo. (2019). *Nossa história*. Recuperado 20 de junho de 2019, de: <https://abpsec.com.br>.
- Albertin, M. R., Elienesio, M. L. B., Aires, A. D. S., Pontes, H. L. J., & Aragão, D. P. Junior (2017). Principais inovações tecnológicas da Indústria 4.0 e suas Aplicações e Implicações na Manufatura. *Simpósio de Engenharia de Produção - Universidade Federal do Ceará*, Ceará, Brasil. Recuperado de: <https://bit.ly/2NsjMan>
- Appolinário, F. (2011). *Dicionário de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- Araujo, Z. P. (2018). *Secretariado executivo de 1978 a 2017: legislação, mudanças e evolução da profissão*. (Trabalho de conclusão de curso). Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Recuperado de: <https://abpsec.com.br/abpsec/?mdocs-file=3939>
- Bioen, E. K., Cielo, I. D., Sanches-Canevesi, F. C., & Lima, J. de S. As novas configurações da profissão de secretariado executivo no contexto da Economia Colaborativa: um estudo em *Coworking Spaces* do Estado do Paraná. *Anais do Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo*, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, Brasil, VI.
- Bortolotto, M. F. P., & Willers, E. M. (2005). Profissional de Secretariado Executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. *Revista Expectativa*, 45-56. Recuperado de: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>



- Brito, A. A. F. (2017). A Quarta Revolução Industrial e as Perspectivas para o Brasil. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 2(7), 91-96. Recuperado de: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br>
- Castelo, M. J. (2007). A formação acadêmica e a atuação profissional do secretário executivo. Recuperado em 28 de outubro de 2019, de http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_.pdf.
- Coelho, P. M. N. (2016). *Rumo à indústria 4.0*. (Dissertação do Mestrado). Faculdade de Ciências e Tecnologias – Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Confederação Nacional da Indústria (CNI). (2016). *Desafios para a Indústria 4.0 no Brasil*. Recuperado em 03 de abril de 2019, de <http://www.portaldaindustria.com.br/publicacoes/2016/8/desafios-para-industria-40-nobrasil/>
- Drath, R., & Horch, A. (2014). Industrie 4.0: Hit or hype? *IEEE Industrial Electronics Magazine*, 8(2), 56–58. <http://doi.org/10.1109/MIE.2014.2312079>
- Durante, D. G., & Santos, M. E. M. (2010). Profissão secretarial: enfoque na atuação estratégica. *Revista Expectativa*, Paraná, 4(1), 25-42, jan./dez. Recuperado de <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/5868>
- Durante, D. G., Vaz, C. F. M., Bertoletti, R., Santos, M. E. M., & Chais, C. (2011). Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. *Revista de Gestão e Secretariado – GeSec*, São Paulo, 2(2), 170-193, jul./dez. <https://doi.org/10.7769/gesec.v2i2.76>
- Econodata. (2019). *Lista de empresas no Paraná*. Recuperado em 05 de novembro de 2019, de <https://www.econodata.com.br/lista-empresas/PARANA/cidades-PR>
- Firjan. (2018). *Indústria 4.0 no Brasil: Oportunidades, perspectivas e desafios*. Recuperado em 30 de abril de 2020, de <https://www.firjan.com.br/publicacoes/publicacoes-de-inovacao/industria-4-0-no-brasil>
- Gaspareto, V.; & Souza, E. S. (2018). Características e Impactos da Indústria 4.0: Percepção de Estudantes de Ciências Contábeis. *Anais do Congresso Brasileiro de Custos*, Vitória, ES, Brasil, XXV.
- Gil, A. C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- Kupfer, D. (2016). Indústria 4.0 Brasil. Recuperado em 30 de abril de 2020, de <https://valor.globo.com/opiniaocolumna/industria-4-0-brasil.ghtml>



- Maçaneiro, M. (2013). Estado da arte e o rumo do conhecimento científico em Secretariado executivo: mapeamento e análise de áreas de Pesquisa. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(3), 157-188. <https://doi.org/10.7769/gesec.v4i3.274>.
- Mesquita A., Oliveira L., Sequeira A. (2019). The Future of the Digital Workforce: Current and Future Challenges for Executive and Administrative Assistants. In Á. Rocha, H. Adeli, L. Reis, S. Costanzo (Eds) *New Knowledge in Information Systems and Technologies*. World Conference on Information Systems and Technologies. (Vol. 930, pp. 25-38). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16181-1_3
- Morais, M. de O., Araujo, N. B., Aleixo, H. W. dos S. A., & Uchoa, L. S. de O. (2018). Conhecimento e o Capital Humano na Indústria 4.0. *Brazilian Journal of Development*. 4(7), 4570-4583. Recuperado de <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/599>
- Nonato, R. Jr. (2012). Objeto de pesquisa em secretariado executivo. In D. Durante, (Ed.). *Pesquisa em secretariado: cenários, perspectivas e desafios* (pp. 121 - 131). Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo.
- Oliveira, I. V. de (2020). *A quinta revolução da inteligência artificial*. Recuperado em 14 de novembro de 2020, de <http://ocs.ifsp.edu.br/index.php/conict/xiconict/paper/view/7259/2143>
- Ribeiro, D. C. dos R, Weber, M. T. D., Cielo, I. D., & Sanches-Canevesi, F. C. (2020). A Empregabilidade em Secretariado Executivo: O Caso dos Padrões Estéticos e Comportamentais. *Revista Expectativa*, 19(1), 162-183. <https://doi.org/10.48075/revex.v19i1.24211>
- Schawab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Recuperado em 05 de maio de 2019, de <https://luminariaz.files.wordpress.com/2017/11/the-fourth-industrial-revolution-2016-21.pdf>
- Severino, A. J. (2007). *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo: Cortez.
- Silva, G. C.; Silva S. G. (2013) A evolução do profissional do secretariado executivo e a inteligência emocional. *Revista Conexão Eletrônica*, 10(1), 617-631. Recuperado de: <http://revistaconexao.aems.edu.br/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=1295>
- Sammartino, J. S., Souza, V. O., Ferreira, E. M., Rockenmeyer, A., & Mata, M. A. (2016). Gestão e liderança secretarial no cenário organizacional brasileiro: uma Análise da Atuação a Partir da Chegada das Multinacionais nos Anos de 1950. *Anais do Simpósio Excelência Em Gestão E Tecnologia - SEGET*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Tyson, L. (2017). *O trabalho na era da automação*. Recuperado em 30 de abril de 2020, de <https://valor.globo.com/opiniao/coluna/o-trabalho-na-era-da-automacao.ghtml>



Tessarini Junior, G; & Saltorato, P. (2018). Impactos da Indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Produção Online*. v. 18, 2, 743-769. <https://doi.org/10.14488/1676-1901.v18i2.2967>

World Economic Forum. (2016). *The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution*. Recuperado em 25 de setembro de 2020, de <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>