

A plataformização do trabalho e seus impactos na atuação do secretariado e das assessorias executivas

RESUMO

Samantha Frohlich
Universidade Estadual do
Paraná – UNESPAR,
Apucarana, Paraná, Brasil
samantha.frohlich96@gmail.com

Fernanda Landolfi Maia
Universidade Federal do Paraná
(UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil
fernanda.landolfi@gmail.com

Rodrigo Muller
Universidade Federal da Bahia
(UFBA), Salvador, Bahia, Brasil
rodrigomullercwb@gmail.com

Dentre as transformações mais recentes na estrutura do mercado de trabalho na era digital observa-se a plataformização do trabalho, considerada por muitos pesquisadores como um fenômeno emergente na economia digital, que vem impactando diretamente a organização laboral de trabalhadores de diversas áreas. Especificamente na área do secretariado executivo e assessorias as mudanças pautadas pelos usos das tecnologias foram acentuadas no contexto pandêmico e pós pandêmico, com o uso de plataformas virtuais e ferramentas tecnológicas para a práxis de seus trabalhadores. Com o intuito de investigar essa nova realidade, essa pesquisa propõe como objetivo geral compreender o processo de plataformização do trabalho na atuação secretarial nas organizações contemporâneas, especificamente entre profissionais atuantes no planejamento estratégico em altas direções dentro de empresas de grande porte. A pesquisa caracteriza-se por ser de natureza aplicada com caráter exploratório e abordagem qualitativa para a coleta e tratamento dos dados do campo empírico, composto por pesquisa bibliográfica, análise documental e aplicação de entrevista semi-estruturada. Entre os achados preliminares, observa-se a execução do trabalho dos sujeitos participantes da pesquisa via plataformas e atividades presenciais que passaram a ser realizadas exclusivamente remotamente, bem como a naturalização de um novo modus operandi de atuação no campo secretarial que engloba o uso constante de ferramentas tecnológicas e a adoção de inteligência artificial para algumas atividades profissionais. Aspectos de vigilância e controle são fortemente observados uma vez que os profissionais estão “conectados” via plataformas e aplicativos e são acessados com frequência a partir das tecnologias vinculadas ao trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Plataformização do trabalho. Secretariado e Assessoria Executiva. Tecnologias e Inteligência Artificial.

INTRODUÇÃO

Dentre as inúmeras transformações ocorridas na sociedade nos últimos anos, com o olhar para o mundo do trabalho, observa-se que a forte presença de ferramentas de tecnologias da informação e comunicação (TICs) e as mudanças nas formas de execução do trabalho, bem como o surgimento e utilização mais recentes de inteligência artificial (IA) nas atividades laborais, vem se configurando como fenômenos que merecem destaque e análises para sua maior compreensão.

Um dos elementos que surge com forte impacto nesse contexto é a plataformação do trabalho, que tem sido vista como um fenômeno emergente na economia digital, impactando diretamente a organização laboral de trabalhadores de diversas áreas. O mundo corporativo, imerso nas mudanças pautadas pelos usos das tecnologias, adotou, de maneira acentuada no contexto pandêmico e pós pandêmico, o uso de plataformas virtuais e ferramentas tecnológicas para a práxis de seus trabalhadores, acarretando mudanças consideráveis na dinâmica laboral.

A plataformação do trabalho representa, neste sentido, uma das transformações mais significativas na estrutura do mercado de trabalho na era digital. Este conceito refere-se à organização de atividades laborais através de plataformas digitais, que conectam organizações, trabalhadores e consumidores de maneira direta (Poell; Nieborg; Dijck, 2020), mediados por plataformas que permitem a execução do trabalho de formas não tradicionais, seja pelas vias do trabalho remoto, ou pela execução das atividades laborais baseadas em softwares e ferramentas digitais.

Nesse contexto situam-se os profissionais atuantes na área do Secretariado Executivo e Assessorias Executivas que, a partir dos usos das tecnologias da informação e comunicação (TIC'S) e, mais recentemente das Inteligências Artificiais (IA's), reorganizaram seu modo de operar dentro do rol de atribuições do cotidiano do trabalho. Tradicionalmente marcada pelo uso de ferramentas tecnológicas para a execução do trabalho, a área de secretariado vem incorporando novos elementos e práticas baseadas no uso de tecnologias, de forma que sua relação com este campo tem amplo potencial de estudos e discussões.

A partir desse cenário de constantes transformações propõe-se essa pesquisa, que faz parte do Projeto denominado "As configurações do trabalho do secretariado no Brasil e no cenário Internacional", contando com a participação de pesquisadores da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal da Bahia (UFBA) e Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR). Para a condução desta etapa da pesquisa, tem-se como problematização a seguinte questão: Como a intermediação por plataformas digitais, intensificada pela automação e pela inteligência artificial, está transformando as relações de trabalho na área do secretariado executivo e assessorias executivas?

Entre os objetivos pretende-se, como objetivo geral, compreender o processo de plataformação do trabalho na atuação secretarial nas organizações contemporâneas, especificamente entre profissionais com atuação em altas direções dentro de empresas de grande porte.

Ainda, como objetivos específicos definiu-se: Discutir o conceito de plataformação do trabalho e o uso de tecnologias na atuação secretarial, Mapear as principais ferramentas e plataformas utilizadas pelos profissionais participantes da pesquisa e Identificar as principais mudanças na organização do trabalho a partir dos usos das TIC's e IA's com vistas às atividades técnicas e de gestão desenvolvidas na área eleita.

Justifica-se esta pesquisa pela necessidade de acompanhamento das principais mudanças na organização do trabalho na área do Secretariado executivo no contexto das transformações do modo de operar desses profissionais frente aos usos das tecnologias e plataformas virtuais e com o intuito de colaborar com a identificação do novo perfil exigido pelo mercado de trabalho para atuação nessa área.

REFERENCIAL TEÓRICO

Pensar nas transformações presentes na atividade secretarial sob a ótica da plataformização do trabalho leva a necessidade de compreender o conceito deste fenômeno contemporâneo e discutir o uso da tecnologia nas atividades laborais.

Plataformização do Trabalho

Assim como a vida em sociedade passou a ser mediada e impactada pela tecnologia em suas mais distintas formas, o mundo do trabalho recebeu constantemente interferências e influências das tecnologias da informação e comunicação (TICs) para suas práticas e para a sua execução.

Com relação ao termo plataformização do trabalho, Grohmann (2020, p. 112) aponta que o fenômeno pode ser visto como:

(...) a dependência que trabalhadores e consumidores passam a ter das plataformas digitais – com suas lógicas algorítmicas, dataficadas e financeirizadas – em meio a mudanças que envolvem a intensificação da flexibilização de relações e contratos de trabalho e o imperativo de uma racionalidade empreendedora.

Fuchs e Sandoval (2014) já indicavam que praticamente todas as atividades de trabalho envolvem um aspecto digital, mas que em tempos mais recentes o uso acentuado de tecnologia tem impactado na forma de execução das atividades laborais, criando novos postos de trabalho e aumentando, em certo sentido, as desigualdades e os desníveis de poder entre trabalhadores e contratantes.

A plataformização do trabalho pode ser entendida como o fenômeno de reorganização das atividades laborais mediadas por plataformas e tecnologias digitais, o que, por consequência, altera as formas como o trabalho é organizado, distribuído e gerido (Mckinsey Global Institute, 2017). Este fenômeno apresenta, portanto, implicações significativas para a estrutura do trabalho, para as relações de emprego e para a divisão entre vida pessoal e profissional (espaços de trabalho e de não trabalho).

De outra parte, pode-se perceber que o conceito de plataformização está intimamente ligado à quarta revolução industrial, caracterizada pela integração de tecnologias como a inteligência artificial, a automação e a análise de big data, que permitem a criação de plataformas digitais complexas e eficientes. Algumas dessas plataformas facilitam o trabalho sob demanda, onde as tarefas são realizadas conforme a necessidade dos clientes, sem a necessidade de contratos de longo prazo, por exemplo (Mckinsey Global Institute, 2017).

Segundo Richardson (2021), entre os benefícios da plataformização está a flexibilidade dos espaços de trabalho, permitindo aos trabalhadores realizarem suas tarefas a partir de qualquer lugar e em qualquer tempo, e a colaboração, de forma que é possível colaborar online com mais pessoas para uma mesma atividade e ainda utilizar espaços colaborativos para a realização do trabalho, como os coworkings. Por outro lado, tais formatos demandam adaptação por parte das organizações e dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que podem trazer desafios

para estabelecer limites e espaços de trabalho para separar a vida laboral da vida pessoal.

Outro elemento característico desse cenário de plataformização é a flexibilização das formas de emprego. Trabalhos que antes eram realizados sob contratos formais agora podem ser feitos de maneira independente, oferecendo aos trabalhadores uma suposta maior liberdade, ao passo que trazem também uma série de desafios, como a ausência de benefícios trabalhistas, instabilidade financeira e precarização das condições de trabalho (Bmt 66 Tecnologias Digitais, 2019).

A fragmentação das relações laborais também é exacerbada pela plataformização. A relação direta entre trabalhador e empregador é substituída por interações mediadas por algoritmos, que, muitas vezes, gerenciam e avaliam a performance dos trabalhadores. Esse novo modelo de organização do trabalho levanta questões sobre a proteção dos direitos trabalhistas, a representatividade sindical e a necessidade de novos regulamentos que considerem a realidade das plataformas digitais (Implications Of Digital Employee Monitoring, 2019).

De um modo geral, algumas das principais mudanças ocasionadas pela plataformização do trabalho podem ser vistas no quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Principais mudanças ocasionadas pela plataformização do trabalho

Elemento	Impactos
Reorganização da atividade laboral	Alteração na forma de execução e realização do trabalho, que passa, muitas vezes, de atividades com forte presença de elementos físicos para um processo digitalizado e mediado por tecnologias, seja na comunicação entre trabalhadores, na realização das atividades e nas formas de controle.
Reestruturação espacial e temporal do trabalho	Além de modificar a prática profissional, muitas vezes a plataformização altera espaços e estrutura física para o trabalho, levando trabalhadores a realizar sua atividade profissional a partir de casa ou de espaços compartilhados. Além disso, a percepção temporal do trabalho pode ser impactada por mesclar espaços de trabalho com espaço doméstico ou da vida privada, tornando as barreiras entre tempos e espaços de trabalho e de não-trabalho difusos e conflitantes.
Mudanças contratuais e trabalhistas	A realização do trabalho por meio de plataformas pode mudar formas de contrato, visto que permite o aumento de profissionais e atividades que podem ser realizadas de forma remota e por meio de contratos de prestação de serviços ou terceirização, o que acarreta em impactos diretos para o trabalhador que deixa de ser protegido por leis trabalhistas.
Dependência das plataformas	A realização de trabalho por meio de plataformas pode causar dependência de fornecedores de tecnologias que desenvolvem ferramentas

	específicas para uso profissional. Ainda, organizações podem demandar contratos especiais e pacotes específicos com fornecedores e desenvolvedores em função de questões ligadas à segurança de dados internos e de clientes.
--	---

Fonte: Elaborado pelos autores (2024) com base em Poell, Nieborg e Dijck (2029), Richardson (2021).

Tecnologia e Atuação Secretarial

Embora seja um ponto frequentemente discutido nos espaços acadêmicos e profissionais e que perpassa toda a atuação profissional, as discussões e produções teóricas sobre a relação entre tecnologia e secretariado têm recebido pouco destaque.

Em um levantamento realizado no dia 09/08/2024 nas bases de dados Teses e Dissertações Capes, Scielo e Oasis Br, utilizando-se como descritores de busca as palavras ‘secretariado’ AND ‘tecnologia’ e o operador booleano AND (que busca trabalhos que relacionem as duas palavras selecionadas), os resultados retornados apresentam um cenário incipiente sobre discussões relacionadas com a tecnologia e a atuação secretarial. O quadro 2, a seguir, apresenta os principais resultados desse levantamento:

Quadro 2 - Resultados do levantamento teórico sobre secretariado e tecnologia

Repositório	Número de Trabalhos Retornados	Número de Trabalhos Aderentes
Teses e Dissertações Capes	47	2
Scielo	0	0
OasisBr	643	15

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Na década de 1990, Soares (1990) indicava a presença de tecnologia no trabalho secretarial, apontando, inclusive, a possibilidade de automação de muitas tarefas rotineiras. Adelino e Silva (2012), por sua vez, comentavam que as tecnologias utilizadas pelos secretários tiveram grandes mudanças, evoluindo de ferramentas básicas para novas tecnologias que, além de facilitar o trabalho secretarial, contribuíram para mudanças significativas no perfil profissional, que passou a ser mais ativo e estratégico nas organizações.

Oliveira (2016), em um estudo sobre ferramentas tecnológicas na formação em secretariado executivo, identificou que o uso de novas tecnologias é essencial para a realização do trabalho secretarial em todas as suas esferas, desde atividades corriqueiras, como redação de documentos, comunicação com outros profissionais e gestores, criação e gerenciamento de documentos e arquivos, organização e operacionalização de reuniões (presenciais, remotas ou híbridas), gestão de eventos, dentre outras atividades, além de empreender por meio de ferramentas no trabalho como secretários remotos, por exemplo. No entanto, à época do

estudo, a presença de ferramentas tecnológicas no ensino de graduação estava distante da realidade profissional.

Oliveira (2016) ainda identificou que o uso de dispositivos móveis por estudantes da área de secretariado se torna cada vez mais frequentes no dia a dia, com amplo uso de ferramentas digitais (e-mail, whatsapp e outros aplicativos) de comunicação para vida profissional e pessoal, além do uso de ferramentas em nuvem permitindo acessos remotos a dados e informações a qualquer tempo. Essas e outras ações se configuram também como novas competências digitais desenvolvidas e demandadas por profissionais de secretariado.

Cordeiro, Barreto e Nunes (2019) ao estudar a aplicação de inteligência artificial (IA) no secretariado perceberam que a IA passou a fazer parte do dia a dia de trabalho de profissionais de secretariado na medida em que as evoluções tecnológicas na sociedade em geral passaram a ser incorporadas e adaptadas ao trabalho secretarial, de forma que muitos profissionais já percebem seus benefícios e contribuição para o trabalho, embora o grupo pesquisado estivesse ainda em fase inicial de adoção da IA.

Santana (2020) em um estudo sobre o uso de ferramentas de tecnologias da informação e comunicação no campo secretarial identificou, dentre profissionais que passaram a trabalhar no formato remoto a partir da pandemia do Covid-19, as ferramentas mais utilizadas, destacando-se as ferramentas de comunicação (aplicativos de mensagem instantânea, e-mail e sistemas internos), ferramentas para videochamadas e reuniões online, redes sociais e programas de edição de imagens. O autor verificou ainda que, apesar de facilitarem e agilizarem a comunicação e o compartilhamento de dados, impactos como o aumento da carga horária de trabalho e dificuldade em separar horários de trabalho e de descanso passaram a exigir dos profissionais maiores responsabilidades e novas competências, como é o caso da disciplina, da autogestão e da comunicação e da postura e comportamento no ambiente virtual.

Maia, Müller e Bernardo (2020) ao estudarem profissionais de secretariado que passaram a atuar de forma remota após a pandemia da Covid-19 também identificaram a forte presença de ferramentas tecnológicas, bem como da necessidade de adaptação dos profissionais ao cenário virtual, demandando novas posturas e habilidades. Ainda, como consequência dessa mudança, os autores perceberam que o trabalho remoto trouxe jornadas estendidas de trabalho, flexibilização na execução e no controle das atividades e uma dificuldade em separar tempos e espaços de trabalho e não trabalho.

Neste sentido, percebe-se que as ferramentas tecnológicas passaram a fazer parte do trabalho secretarial e contribuíram para mudanças na forma de execução das tarefas, nos processos de comunicação, nos relacionamentos e nas modalidades de trabalho, como o trabalho remoto e híbrido que se tornou possível com o uso dessas ferramentas e novas tecnologias.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se por ser de natureza aplicada, com caráter exploratório e abordagem qualitativa para o tratamento dos dados do campo empírico, composto por pesquisa bibliográfica, análise documental e aplicação de entrevistas semi-estruturadas (Creswell; Clark, 2013).

A primeira etapa da pesquisa foi um levantamento bibliográfico para localizar trabalhos referentes à tecnologia e secretariado, conforme apresentado na seção 2.2. Em seguida, foi realizada a identificação de profissionais de secretariado com atuação em postos de alta gestão e planejamento estratégico

Esta etapa foi composta por uma análise dos currículos de profissionais de secretariado executivo e assessoria executiva disponibilizadas na plataforma *LinkedIn* com o intuito de identificar profissionais que estivessem atuando em grandes corporações no âmbito do planejamento estratégico (assessorias de coordenadores e alta direção). O público-alvo dessa pesquisa é formado por profissionais que atuam em cargos ou posições de secretariado e assessoria executiva em organizações de grande porte no âmbito do planejamento estratégico.

A amostra é intencional e por acessibilidade, de forma que foram identificados profissionais nessa categoria e convidados a participar desse estudo, buscando encontrar sujeitos que representassem as características típicas para esta proposta metodológica (Richardson, 2007). Dessa forma, foram realizadas quatro entrevistas semiestruturadas entre o período de 20/08/2024 a 31/08/2024, conforme Quadro 3, a seguir.

Quadro 3 - Dados gerais das pessoas entrevistadas

E	Sexo	Idade	Formação	Cargo	Vín.	Data da Entrevista	Tempo
1	F	45 anos	Bacharelado em Secretariado Executivo; Especializações em Gestão; Comunicação; Governança e Administração.	Sênior <i>Executive Assistant</i> e Coordenadora de <i>Executive Office</i> em Curitiba	CLT	20 de agosto de 2024	60 min
2	F	50 anos	Bacharelado em Secretariado Executivo; Especializações em Marketing e Gestão Pública	Secretária Executiva em Brasília	CLT	30 de Agosto de 2024	64 min
3	F	39 anos	Técnico em mecânica; Bacharelado em Administração; Especialização em Assessoria Executiva	<i>Executive Assistant</i> em São Paulo	CLT	31 de Agosto de 2024	53 min
4	F	25 anos	Bacharelado em Secretariado Executivo; MBA em Assessoria Executiva	<i>Executive Assistant</i> em Salvador	CLT	30 de Agosto de 2024	52 min

Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados da pesquisa (2024).

Para a etapa de coleta de dados empíricos, foi adotada a técnica de entrevista semiestruturada, cujo roteiro foi dividido em quatro sessões: a) caracterização dos respondentes; b) formação e carreira; c) organização e condições materiais do trabalho; e d) aspectos da plataformização do trabalho das assessorias executivas e usos de ia na prática profissional. Ao todo o roteiro contou com trinta (30) questões que abordam desde o início da profissão, percepções gerais sobre mudanças na execução do trabalho, utilização de tecnologia e percepções sobre o campo da prática secretarial a partir do uso de ferramentas de tecnologia.

Para análise dos dados da entrevista a parte da abordagem proposta por Bardin (2011), contendo as etapas de: (1) seleção do material a ser analisado, (2) pré-análise, (3) exploração do material e (4) tratamento dos dados e inferências. Ainda, foram estabelecidas categorias de análise de conteúdo e elementos inerentes às categorias de análise que perpassam os objetivos desta pesquisa conforme Quadro 4.

Quadro 4 – Categorias da análise de conteúdo

Categoria de Análise (CA)	Elementos Inerentes À CA
Plataformização do Trabalho	- execução do trabalho via plataformas - atividades presenciais que passaram a ser realizadas remotamente
Plataformas e Ferramentas	- profissionalização (autoridade e autonomia) - organização do trabalho
Relações de Trabalho	- burocracia - vigilância e controle
Tipologia de Atividades Profissionais	- atividades realizadas no âmbito das assessorias executivas

Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados da pesquisa (2024).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa procurou a partir de narrativas de profissionais da área do secretariado e assessorias executivas sobre suas práticas laborais, observar em que medida a intermediação por plataformas digitais, intensificada pela automação e pela inteligência artificial, está transformando as relações de trabalho no campo de atuação.

Destaca-se que os profissionais participantes desta etapa da pesquisa, atuam diretamente com alta direção em nível estratégico e suas rotinas englobam intensas atividades de base técnica e de gestão (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

As Mudanças e a Plataformização do Trabalho

No que tange a execução do trabalho via plataformas e atividades presenciais que passaram a ser realizadas remotamente, destaca-se o depoimento de todos os profissionais do Secretariado Executivo, que perceberam nos últimos anos um movimento de intensificação das atividades mediadas por tecnologias e plataformas.

Ao serem indagados sobre as principais mudanças na organização do trabalho secretarial, os participantes destacaram os impactos dos usos rotineiros das tecnologias na realização das atividades técnicas e de gestão. A entrevistada 2, confirma o papel central das plataformas digitais na execução das atividades de trabalho, afirmando que praticamente todas as tarefas são realizadas por meio desses sistemas, conforme relato: "Utilizamos plataformas para tudo, tanto em viagens, de agenda, de pesquisa, de abertura de chamado, de pagamentos, assinatura de documentos, é 95% do trabalho utilizando ferramentas" (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, Secretária Executiva).

A Entrevistada 4 comentou sobre a realização do trabalho ser praticamente toda remota, mesmo quando há a necessidade de ir ao escritório:

"Hoje meu trabalho é 99% remoto e o contato (presencial) é mais quando vamos para o escritório. Tem contato com os colegas, mas não trabalhamos muito juntos, porque os executivos têm projetos diferentes. Eles trabalham entre si no Brasil, mas acabam trabalhando com pessoas de fora, então não tem muito trabalho conjunto aqui no Brasil" (Entrevistada 4, mulher, 25 anos, *Executive Assistant*).

Em relação ao alto uso das plataformas digitais, a Entrevistada 2 revela que o WhatsApp é amplamente utilizado, seguido pelo *Microsoft Teams*, *Zoom* para reuniões internacionais e *Trello* para organização. Também menciona o uso de *Acrobat* para PDFs, o pacote *Office*, e o *Chat GPT*, mas com cuidado em relação a ferramentas de tradução e a confidencialidade de documentos. O SAP é usado para pagamentos, e a *DocuSign* para assinaturas, especialmente com certificação digital. Já a Entrevistada 3, cita que além das funcionalidades da *Microsoft* e do *Whatsapp*, também utiliza com frequência PDF, *Telegram* e *Canva* para algumas funções. Ainda, a Entrevistada 4 comenta que a comunicação e os diálogos são realizados por plataformas digitais, em especial e-mail, *Slack*, *Zoom* para videochamadas e reuniões, *One Note* e sistemas próprios da instituição. Para Oliveira (2016), esse cenário configura-se novas competências digitais desenvolvidas e demandadas por profissionais de secretariado, conforme Figura 1 abaixo:

Além das ferramentas mais utilizadas, distribuídas nas grandes áreas de atuação secretarial, conforme Figura 1, destaca-se a importância do cuidado com a confidencialidade dos documentos da empresa, conforme o relato da entrevistada 2, a seguir:

"Ferramentas de tradução temos muito cuidado, quando temos um documento muito grande, preferimos mandar para empresa de tradução, porque tem um acordo de confidencialidade, porque tem que ter cuidado de não carregar documentos na nuvem, a gente não faz isso com documentos com informações confidenciais" (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, Secretária Executiva).

Vale destacar que, para além dos cuidados essenciais com os dados empresariais, a confidencialidade de documentos da empresa significa proteger informações sensíveis e estratégicas da organização e faz parte de uma das funções do profissional de Secretariado Executivo que nos últimos anos está respaldado pela LGPD- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 (Brasil, 2020), criada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Nesse sentido, busca-se garantir que essas informações confidenciais não sejam acessadas por pessoas não autorizadas. Isso é fundamental para evitar

vazamentos que possam comprometer a segurança da empresa ou violar acordos legais e regulamentações.

Além da atenção aos usos dos dados sensíveis das empresas, os profissionais de secretariado entrevistados também revelaram o intenso uso das plataformas de inteligência artificial (IA) no trabalho. No relato da Entrevistada 3, a seguir, ela reconhece que a IA pode ser útil para tarefas práticas, como gerar um convite de reunião em outra língua, mas destaca que não substitui habilidades humanas essenciais, conforme relato a seguir:

"(...) o que eu vejo é que ainda não tem nenhum chip que implanta na cabeça e aprende alemão, tem coisas que as pessoas ficam dependentes da tecnologia, mas para determinadas coisas ajuda muito, mas outras depende da gente, ninguém vai tirar uma comunicação, uma fala, uma atitude que consegue entender de uma cultura" (Entrevistada 3, mulher, 39 anos, *Executive Assistant*).

Embora a tecnologia ajude em aspectos operacionais, ela acredita que certas coisas, como atitudes e interpretações culturais, dependem das pessoas e a IA não consegue replicar essas nuances, conforme relato: *"isso a tecnologia não vai refletir, quem tem que aprender somos nós, a tecnologia pode ser muito positiva em algumas coisas, mas outras não vai funcionar, então é isso, dá para usar as tecnologias, mas não esquecer das relações humanas"* (Entrevistada 3, mulher, 39 anos, *Executive Assistant*). Nesse sentido, embora a tecnologia seja uma ferramenta valiosa, não deve substituir o valor das relações humanas e a necessidade de aprendizado pessoal.

Ademais, destaca-se que a pandemia acelerou a adaptação para salvar e compartilhar documentos de forma remota e online, além do intenso uso de plataformas na rotina do trabalho. Assim, os relatos apresentados pelas entrevistadas como um todo, refletem mudanças do ambiente de trabalho, onde muitas atividades que antes eram presenciais ou manuais foram transferidas para plataformas online, modernizando os processos. Esta observação vai de encontro com o achado de Santana (2020), que sugere que os profissionais de secretariado passaram a usar mais ferramentas tecnológicas, o que facilitou a comunicação, no entanto, isso também trouxe desafios, como o aumento da carga horária e a dificuldade em separar trabalho e descanso, exigindo novas habilidades como disciplina e autogestão, consequentemente interferindo na autoridade, autonomia e legitimidade das ações e decisões dos profissionais de Secretariado Executivo na organização do trabalho.

O intenso uso das plataformas digitais, como observado por Richardson (2021), traz benefícios como a flexibilidade, permitindo aos profissionais de secretariado executivo realizarem suas tarefas de qualquer lugar e a qualquer momento, além de facilitar a colaboração online. Esse aspecto pode ser percebido no relato da entrevistada 2, que apresenta que a plataformização do trabalho oferece aos profissionais a oportunidade de se destacarem, pois proporciona acesso a recursos e ferramentas que podem facilitar suas funções. Ela menciona a importância de saber utilizar esses recursos adequadamente: *"a questão da plataformização te ajuda a ser um profissional destaque, tem a faca e o queijo na mão, tem que saber usar [...] esse é o pulo do gato, aprender a fazer as coisas que nunca fizemos antes, com mais praticidade"* (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, *Secretária Executiva*).

Esse aspecto é reforçado pela entrevistada 3 que enxerga as ferramentas digitais como ambientes a serem explorados, sugerindo que há sempre espaço para otimizar e aprimorar seu uso no dia a dia:

"as ferramentas são lindas e podem nos dar velocidade, agilidade no nosso trabalho, de maneira encantadora, porém muitas vezes nós vamos além daquele recurso, durante a certificação eu aprendi muito sobre a gestão dentro do meu e-mail, eu uso meu e-mail para trabalhar pra mim, meu follow up, é controlável, se uma ferramenta me dá uma imensidão de opções, eu diria que é um ambiente a ser explorado" (Entrevistada 3, mulher, 39 anos, *Executive Assistant*).

Ademais, as entrevistadas enfatizam a importância da adaptação ao ambiente de trabalho contemporâneo, que, apesar de não ser completamente novo, continua a exigir flexibilidade e mudanças. A Entrevistada 3 observa: "*Eu vejo que houve avanço, até pela pandemia, tivemos que nos adaptar e passar para o digital, isso tudo trouxe um cenário bem diferente, para entender e se adaptar. Por outro lado, apesar de tudo isso da tecnologia, vai do perfil do profissional de secretariado*". Esse comentário reforça a ideia de que, além das transformações tecnológicas, a capacidade de adaptação varia conforme o perfil de cada profissional.

A Entrevistada 4, ao comentar sobre o uso das ferramentas e o trabalho online traz o seguinte relato:

"Dá muita liberdade de fazer as coisas remotas, traz flexibilidade para a gente. Tem essa questão da região, porque aqui em Salvador, por exemplo, a gente sabe que o mercado é reduzido, então isso nos proporciona a possibilidade de trabalhar em uma empresa em São Paulo, fora do Brasil, que eu acho que é um ponto positivo e relaciona com o caso da secretária remota que trabalha para outras pessoas e não empresas. De certa forma empodera a gente" (Entrevistada 4, mulher, 25 anos, *Executive Assistant*).

Em outro trecho da entrevista, a Entrevistada 4 pontua:

"Eu acho que acaba sendo um risco pra gente, que as pessoas que não se adaptarem vão ficar desatualizadas na profissão e outro risco ligado a isso, a tecnologia vai criando novas formas de trabalhar e interagir com o mercado de trabalho. Tem que se adaptar com isso e com a forma de outras pessoas trabalharem com a tecnologia. (...) A própria tecnologia da IA, se a gente não aprende, corremos o risco de ficar para trás" (Entrevistada 4, mulher, 25 anos, *Executive Assistant*).

Portanto, Richardson (2021) corrobora essa visão ao apontar que a plataforma exige adaptação tanto das organizações quanto dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que pode trazer desafios, como a dificuldade de estabelecer limites claros entre o trabalho e a vida pessoal.

Relações de Trabalho

O avanço da tecnologia oferece inúmeros benefícios, mas também impõe desafios. Nesse sentido, evidencia-se a importância do discernimento e da capacidade de filtragem diante do aumento da quantidade de informações, especialmente com o avanço das tecnologias, como a inteligência artificial (IA). Conforme relata a entrevistada 2 em relação a questão de segurança da empresa:

"temos que tomar cuidado, tem que ter uma capacidade de filtro, de discernimento muito grande, a tendência é vir cada vez mais, avalanche de informação, de IA, tomar muito cuidado com a questão de segurança da empresa, senhas, antes deixavam as senhas com os profissionais e hoje existe uma preocupação muito grande em relação a isso, por causa da tecnologia que tem muita coisa pro mal, isso tende a aumentar cada vez mais, assim como tem lado bom, também tem lado ruim, eu acho que a palavra é discernimento mesmo" (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, Secretária Executiva).

Percebe-se que embora a tecnologia ofereça muitos benefícios, ela também exige cuidados de proteção de dados quanto ao uso principalmente do profissional de Secretariado Executivo, para gerenciar tanto as oportunidades quanto os riscos que surgem com o uso dessas inovações. Além disso, a evolução tecnológica pode ser comparada como um 'caminho de mão dupla' ou 'seria uma quebra de paradigma para algumas pessoas que ainda acham que vai atrapalhar', indicando que o impacto depende de como cada profissional lida com isso. A entrevistada 1 (mulher, 45 anos, *Executive Assistant*) menciona que "houve um salto durante a pandemia, coisa que antes você nem pensava em fazer, reuniões híbridas, home office e virou do nada e hoje é natural as reuniões por vídeo chamada, a gente não consegue imaginar outro cenário. Estabeleceu esse novo modus operandi". Em contrapartida, a Entrevistada 3 menciona que alguns profissionais podem não explorar totalmente as ferramentas disponíveis por falta de segurança ou receio, o que pode limitar os benefícios que essas inovações trazem, como maior agilidade no trabalho.

Em suma, todos os profissionais de secretariado entrevistados, enxergam a tecnologia como uma aliada, mas reconhecem que a aceitação e a exploração dessas ferramentas ainda são desafios para muitos profissionais.

"A partir do momento que trabalho com uma pessoa, que trabalha 24h por dia, eu vou ficar 24h por dia ligada, tenho o celular corporativo fica do meu lado o tempo todo, principalmente quando ela viaja, porque eu tenho que adquirir contatos de segurança, motorista, tenho que ver toda essa logística da viagem dela, se chegou 23h no aeroporto, o segurança manda o horário que chegou no hotel, horário que chegou na reunião, mas isso é algo tão leve, que se tem consciência que ao trabalhar para alguém que trabalha 24h por dia, tem que ter essa disponibilidade," (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, Secretária Executiva).

A entrevistada apresenta que para desempenhar bem seu papel, ela precisa estar sempre acessível e atenta, mantendo o celular corporativo por perto o tempo todo, principalmente durante as viagens da pessoa para quem trabalha. Apesar da alta demanda e da necessidade constante de estar 'ligada', a entrevistada não vê isso como algo pesado, mas sim como uma parte natural e tranquila do trabalho, mostrando uma postura profissional dedicada e responsável. Entende, ainda, que essa disponibilidade faz parte da função do profissional de Secretariado ao trabalhar com executivos que têm uma carga horária extensa.

Sobre controle de horários, é possível perceber que há uma relação entre o perfil do profissional e a forma como lida com os horários. Enquanto a Entrevistada 2 comenta que, por hábito e ter aprendido dessa forma, gosta de chegar antes da chefe e sente-se mal em sair antes dela, a Entrevistada 4 indica que prefere encerrar o trabalho ao final do dia de expediente e usa apenas as ferramentas de comunicação conectadas ao computador para não misturar o trabalho com os

horários de descanso. Cabe salientar que a Entrevistada 4 atua com um pool de *executive assistants* e a empresa possui vínculo com uma agência de viagens disponível 24 horas para situações de emergência com passagens e mudanças de voos e traslados. Os relatos a seguir mostram o cuidado com essa questão:

"Porque a gente vê, principalmente as secretarias mais antigas, de que se tem que chegar mais cedo do chefe e só pode ir embora depois. Eu me criei assim, não estou falando que é certo, mas assim, depois que ase acostuma com isso, se teu chefe está lá e você vai embora, você acha que está fazendo a coisa mais errada do mundo" (Entrevistada 2, mulher, 50 anos, Secretária Executiva).

"Hoje a comunicação com os colegas e executivos é feita apenas pelo computador do trabalho. Se eu fecho o notebook, acabou o trabalho. A gente tem uma política que usamos aplicativos específicos de comunicação. O whatsapp não é a comunicação da empresa, não é a forma mais segura. Algumas pessoas cedem o whatsapp pessoal para falar com os executivos. Eu não faço isso para ter essa quebra, não quero misturar o whatsapp pessoal com o contato empresarial. Por conta do fluxo de trabalho isso vai se conectar. Sábado ou final do dia, as pessoas continuam trabalhando e correm o risco de mandarem mensagem no whatsapp pessoal e mesmo que eu não responda, vai ficar aquilo na cabeça. No computador da firma se mandarem, eu só vejo no dia seguinte" (Entrevistada 4, mulher, 25 anos, *Executive Assistant*).

De outra parte, sobre os rumos da profissão a partir do uso de ferramentas tecnológicas e inteligência artificial, foi possível perceber que as entrevistadas indicam uma forte relação da profissão com a tecnologia e como isso pode contribuir para um aprimoramento das tarefas e da posição da profissão dentro das empresas, conforme pode ser observado no relato a seguir:

"Eu enxergo uma profissão muito mais ligada à estratégia, porque cada vez mais as tecnologias vão tirar as atividades operacionais e vão ficar ali realmente o que importa, tomada de decisão, agilizar a vida para o executivo, melhorar o tempo para ele, cada vez mais os profissionais serão direcionados para as atividades estratégicas. Alguns colegas ainda estão limitados a processos, resistentes a ferramentas e não essa nova postura que o mercado tem buscado" (Entrevista 3, mulher, 39 anos, *Executive Assistant*).

Neste sentido, verifica-se que a plataformação do trabalho, impulsionada pelo período da pandemia do Covid-19 e fomentada pelo surgimento cada vez mais acelerado de ferramentas tecnológicas capazes de interferir nas formas de execução do trabalho e das atividades técnicas do secretariado, se faz presente no dia a dia das profissionais entrevistadas. erifica-se também que há um posicionamento das entrevistadas de entender a tecnologia e as ferramentas baseadas em IA, o que implica em sua adoção para a atividade laboral e em uma visão de relação muito próxima do desenvolvimento de tais ferramentas com a profissão de secretariado e as atividades da assessoria.

Figura 1 - Ferramentas tecnológicas identificadas na pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados da pesquisa (2024).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como pergunta de pesquisa o seguinte questionamento: ‘como a intermediação por plataformas digitais, intensificada pela automação e pela inteligência artificial, está transformando as relações de trabalho na área do secretariado executivo e assessorias executivas?’. A partir do referencial levantado e dos dados coletados e analisados, verifica-se que o trabalho respondeu a questão de pesquisa e atendeu ao objetivo geral, que foi delimitado como: compreender o processo de platformização do trabalho na atuação secretarial nas organizações contemporâneas.

A partir dos dados e diálogos com as profissionais entrevistadas, foi possível perceber que o uso de plataformas digitais e tecnologias, como a automação de processo, as ferramentas de comunicação e a inteligência artificial (IA), está transformando as práticas de profissionais de secretariado e assessorias executivas, especialmente no contexto do trabalho remoto, que se tornou uma realidade para muitos profissionais e tem sido cada vez mais presente no campo do secretariado, em especial após o período de pandemia da Covid-19.

As entrevistas revelam, dessa forma, uma alta dependência de ferramentas como e-mail, *Microsoft Teams*, *Trello*, *SAP*, *WhatsApp* e *DocuSign*, usadas para tarefas como agendamentos de viagens, reuniões e compromissos, comunicação com gestores e colegas de trabalho, compartilhamento de dados e documentos, pagamentos e assinaturas digitais, por exemplo.

Dentre as principais mudanças nas atividades laborais, o trabalho em modo *home office* e o trabalho híbrido surgem como expoentes, indicando possibilidade de execução de tarefas do dia a dia profissional a partir de plataformas e ferramentas tecnológicas. Neste sentido, pode-se perceber que a platformização do trabalho se configura como uma realidade no cenário investigado. Foi possível entender que atividades que antes eram presenciais agora são realizadas

digitalmente, facilitando o trabalho remoto e aumentando a flexibilidade nas suas formas de execução.

De outra parte, as profissionais entrevistadas enfatizam a necessidade do cuidado com informações sensíveis, evitando o uso imprudente de ferramentas como tradutores automáticos, devido ao risco de perder nuances específicas do conteúdo, além de violar acordos de confidencialidade, por exemplo.

Sobre a IA, pode-se perceber que esta auxilia em tarefas operacionais, como traduções e criação de textos, elaboração de materiais de divulgação e redação de documentos, mas não substitui competências humanas, como a interpretação cultural e a comunicação interpessoal.

No tocante aos desafios apresentados pelas ferramentas tecnológicas e pela própria plataformização do trabalho, verifica-se que a digitalização de processos e de atividades laborais trouxe benefícios, mas também desafios, como a dificuldade em separar trabalho e descanso, uma vez que a atividade profissional passa a ser realizada de casa nos formatos de *home office*, bem como a necessidade de adaptação constante e o risco de desatualização para quem não acompanha as mudanças tecnológicas.

Por fim, as entrevistadas reconhecem a importância de adaptar-se a esse novo cenário digital, destacando que o uso eficiente dessas plataformas pode ser um diferencial para os profissionais de secretariado, mas sem deixar de lado as relações humanas e a autogestão. Essas novas formas de execução do trabalho reconfiguram o *modus operandi* dos profissionais de secretariado, tornando as relações e formas de trabalho flexíveis e trazendo novos elementos ao contexto profissional, o que inclui novas formas de controle sobre o tempo do trabalho e controle dos resultados, uma vez que as plataformas utilizadas para o trabalho muitas vezes colocam os profissionais de secretariado e assessoria em posição de acessibilidade a qualquer tempo por meio das ferramentas digitais, bem como engloba o uso constante de ferramentas tecnológicas e a adoção de inteligência artificial para algumas atividades profissionais.

Como principais limitações do estudo, salienta-se que a abordagem qualitativa e o número de entrevistas realizadas não permitem generalizações dos resultados, embora apontem indícios do cenário atual do secretariado executivo e das assessorias. Neste sentido, sugere-se que novos estudos sejam realizados com uma amostra maior de participantes, bem como abordagens quantitativas e mistas para obtenção de outras nuances. Além disso, destaca-se a necessidade de mais estudos abordando o uso de inteligência artificial para o trabalho secretarial.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J. S.; SILVA, M. A. V. A tecnologia da informação como agente de mudança no perfil do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 3, n. 2, p. 05-23. Jul./Dez. 2012.

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

BEARSON, D.; KENNEY, M.; ZYSMAN, J. Measuring the Impacts of Labor in the Platform Economy: New Work Created, Old Work Reorganized, and Value Creation Reconfigured. Labor: **Supply & Demand e Journal**. 2019.

BMT_66_TECNOLOGIAS_DIGITAIS. Tecnologias digitais, habilidades ocupacionais e emprego formal no Brasil entre 2003 e 2017. **Mercado de Trabalho: Conjuntura e Análise**, n. 66, p. 2-10, 2019.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Lei nº 14.020, de 06 de julho de 2020. Brasília, DF, Presidência da República**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm.. Acesso em: 20 ago. 2024.

CORDEIRO, C.; BARRETO, J.; NUNES, L. Inteligência Artificial aplicada ao secretariado executivo. Trabalho de Conclusão de Curso. **Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP**. Bacharelado em Secretariado Executivo. 2019.

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. **Pesquisa de Métodos Mistos**. 2 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

DOORN, N.; MOS, E.; BOSMA, J. (2021). Actually Existing Platformization. **South Atlantic Quarterly**, v. 120, n. 4, p. 715-731, 2021.

FUCHS, C.; SANDOVAL, M. Digital workers of the world unite! **A framework to critically theorising and analysing digital labour**. TripleC, v. 22, n. 2, p. 486-563, 2014.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, v. 22, n. 1. p. 106-122, Jan/Abr, 2020.

IMPLICATIONS OF DIGITAL EMPLOYEE MONITORING. The Implications of Digital Employee Monitoring and People Analytics for Power Relations in the Workplace. 2019.

MAIA, F. L.; MÜLLER, R.; BERNARDO, K. A. S. O trabalho remoto no Secretariado: panorama da realidade brasileira a partir do cenário do Covid-19. **Revista Expectativa**, v. 19, n. 2, p. 118-137, Jul/Dez, 2020.

MAIA, Fernanda Landolfi. STECE, Vanderleia de Oliveira. **Secretariado em Pauta: Técnicas de Assessoria e Métodos de Organização**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE. Technology, jobs, and the future of work. **Prepared for the Fortune Vatican Forum**, December 2016. Updated February 2017.

POELL, T.; NIEBORG, D.; DIJCK, J. V. Plataformização. **Revista Fronteiras - Estudos Midiáticos**, v. 22, n. 1. Jan/Abr, 2020.

OLIVEIRA, M. C. Secretariado Executivo: uma investigação do uso das ferramentas tecnológicas na formação acadêmica. Trabalho de Conclusão de Curso. Dissertação. **Universidade Norte do Paraná - UNOPAR**. Programa de Pós-Graduação em Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias. 2016.

RICHARDSON, L. Coordinating office space: Digital technologies and the platformization of work. **Environment and Planning D: Society and Space**, v. 39, p. 347-365, 2021.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTANA, J. S. Uso das tecnologias da informação e comunicação para a assessoria remota: contribuições para atuação do profissional de secretariado executivo. Trabalho de Conclusão de Curso. **Universidade Federal da Bahia**. Bacharelado em Secretariado Executivo. 2020.

SOARES, A. S. Novas tecnologias e a questão do gênero: automação e as secretárias. **Revista de Administração de Empresas**, v. 30, n. 3, p. 69-78. Jul./Set., 1990.

Recebido: 03/06/2025
Aprovado: 18/11/2025
DOI: 10.3895/rts.v22n69.20345

Como citar:

FROHLICH, Samantha; MAIA, Fernanda Landolfi; MULLER, Rodrigo. A plataformização do trabalho e seus impactos na atuação do secretariado e das assessorias executivas. **Rev. Tecnol. Soc.**, Curitiba, v. 22, n. 69, p.59-75, abr./jun., 2026. Disponível em:

<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/20345>

Acesso em: XXX.

Correspondência:

Direito autoral: Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

