

O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 4.0

Leandro Varela de Sousa (Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR/ Curitiba – PR) varela.leandro.sousa@gmail.com

RESUMO:

A Indústria 4.0 tem atraído cada vez mais a atenção de pesquisadores que afirmam ser uma revolução tecnológica, ciber-físico, internet e biológicas na indústria, alterando, portanto, o modo de vivermos, trabalharmos e nosso engajamento social. Contudo, desde que nos foi apresentada em meados de 2012, muitas ideias ainda estão cruas e vagas, o que causa incertezas em várias profissões, dentre elas o perfil do secretariado executivo. Este artigo buscar contribuir para as seguintes questões apresentadas: De que forma a indústria 4.0 pode atingir o profissional de secretariado, direta ou indiretamente, de forma positiva no setor e um maior engajamento na indústria tecnológica? Analisar o perfil do profissional de secretariado executivo; verificar os prós e contras que abrangem o profissional de secretariado na indústria 4.0; Avaliar de que forma o profissional de secretariado pode estar se reinventando dentro da indústria 4.0.

Palavras-chave: Indústria 4.0, quarta revolução industrial, secretariado executivo

1. Introdução

A Indústria 4.0 tem sido abordada em diversos estudos recentes (ABEPRO, 2017), que nos favorece a uma onda de avanços tecnológicos que estamos vivenciando, isto é, alterando de forma gradual que trabalhamos e nos relacionamos.

Em pesquisa realizada no Fórum Econômico Mundial, em 2015, foram identificados alguns pontos de inflexão, ou seja, momentos em que certas tecnologias específicas chegam à sociedade. Isso quer dizer que estaremos numa sociedade hiperconectada e digital até 2025.

Dentre essas tecnologias, podemos destacar roupas conectadas à internet, 1 trilhão de sensores conectados à internet, óculos de leituras conectados à internet, telefone celular implantável e disponível comercialmente, primeira cidade sem semáforos com mais de 50.000 habitantes, a primeira máquina de Inteligência Artificial de um conselho de administração entre outras (SCHWAB, 2016, p. 33-34).

Segundo esse mesmo relatório, estima-se que os processos relacionados a indústria 4.0 pode reduzir custos relacionados a equipamentos (p.17), além de algumas profissões podendo ser substituídas pela inteligência artificial (IA), tendo uma margem percentual baixa (p. 43-44).

Abaixo segue quadro de exemplos de profissões que são mais propensas a automação de IA:

PROBABILIDADE	PROFISSÃO
0,99	Operadores de telemarketing
0,99	Responsável por calculo fiscal
0,98	Avaliadores de seguros, danos automobilísticos
0,98	Árbitros, juízes e outros profissionais desportivos
0,98	Secretários jurídicos
0,97	<i>Hosts e hostesses</i> de restaurantes, <i>louges</i> e cafés
0,97	Corretores de imóveis
0,97	Mao de obra agrícola
0,96	Secretários e assistentes administrativos, exceto médicos
0,94	Entregadores e mensageiros

Fonte: SCHWAB, 2016

Diante da relevância abordada nesse tema para os profissionais de Secretariado, que estamos no quadro apresentado acima como profissões propensas a automação de IA, vamos responder as seguintes questões: especificar de que forma a indústria 4.0 pode atingir o profissional de secretariado, direta ou indiretamente? Qual o perfil do profissional de secretariado atual? Quais os prós e contras que abrangem o profissional de secretariado na Industria 4.0?

Para tanto, o presente artigo será organizado nas seguintes seções: apresentar conceitos, definições e tecnologias importantes para o entendimento da Industria 4.0; em seguida, definições e competências do profissional de secretariado; e por fim, analisar a sintetizar a relevância da Indústria 4.0 em conjunto com o profissional de Secretariado.

2. Indústria 4.0

Segundo SCHWAB (2016) e SIGAHI *et al* (2017), a palavra revolução denota uma mudança súbita e radical. Na história, tivemos até o presente momento 3 grandes revoluções industriais: 1) 1760-1840 que foi a mecanização provocada pela

construção de ferrovias e pela invenção de máquinas a vapor; 2) início do final do século XIX, a produção em massa que foi o surgimento da linha de montagem e invenção da eletricidade; 3) início da década de 1960, revolução digital, surgimento e desenvolvimento da computação e internet, uso de eletrônicos e T.I nos processos de produção. 4) Em 2011 na Feira de Hannover, Klaus Schwab disse que estamos vivenciando a 4º Revolução Industrial, ou Revolução 4.0, que a proposito são as revoluções nos meios da ciber-física, automação, inteligência artificial, tendência de digitalização e nanotecnologia, isto também foi alcunhado pelos professores Kubinger e Sommer com a quarta era da revolução industrial. Isso denota que estamos vivendo uma série de mudanças tanto de produção como em profissões que, caso não ocorra a adaptação, corre o risco de ser extinguida.

3. Conceito e competência do profissional de Secretariado

De acordo com NEIVA e D'ELIA (2009), a profissão de secretário não apenas acompanhou a evolução gradativa da história, mas como criou a sua própria. Isso tem um significado digno de orgulho tanto no cenário brasileiro como mundial. Desde os primórdios escribas no antigo Egito, como nos escritórios europeus antes da primeira Guerra Mundial, a profissão foi se adaptando primeiramente de exclusivamente masculina, para o público feminino em um mundo de guerra, onde os homens foram convocados a guerra que assolava o mundo. E nesse tempo, as mulheres foram alcançando ainda mais espaço nessa profissão que mais tarde, vem a passar quase que inteiramente formada por mulheres.

Segundo MEDEIROS e HERNANDES (2010), dentro de uma organização, uma das principais qualificações de um profissional de secretariado executivo é o exímio relacionamento com os executivos, auxiliares, colegas e visitantes. Resumidamente, há a necessidade de viabilizar boas relações no ambiente corporativo.

Ainda de acordo com MEDEIROS e HERNANDES, para o profissional de secretariado executivo, as relações humanas deliberam-se geralmente como a capacidade de relacionar-se positivamente com as pessoas ao qual trabalha. Um bom relacionamento com o executivo ao que se trabalha é evidentemente, imprescindível para o desempenho profissional.

Abaixo segue quadro do perfil do profissional de secretariado executivo no geral:

Década de 70	Década de 80	Década de 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando.	Sua performance é sua ferramenta de comando.	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e de outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político.	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resistente à mudança.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista.	Procura ser cooperador.	Facilitador.	Criativo.
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Fonte: NEIVA e D'ELIA, 2009, p.36.

4. Metodologia

Partindo de uma concepção que método é um procedimento ou linha de raciocínio para alcançar algum objetivo, ou uma finalidade científica para a busca do conhecimento, pode-se afirmar que o método científico é o conjunto de procedimentos e/ou sistemas adotados com o propósito de atingir um determinado conhecimento. De acordo com Marconi e Lakatos (2010):

O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Tendo em vista a elaboração do artigo científico O Perfil Profissional de Secretariado Executivo na Revolução Industrial 4.0, foi utilizado a pesquisa bibliográfica, ou de

fontes secundárias. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, sendo publicadas ou sendo gravadas (MARCONI e LAKATOS, 2010, p.166).

5. Análise e Considerações Finais

Estamos vivenciando hoje, uma das maiores revoluções já ocorridas, a Revolução Industrial 4.0, que nada mais é que a substituição excessiva de mão-de-obra humana por robôs. Segundo o *World Economic Forum*, realizou-se a maior pesquisa global sobre o assunto, sendo seu objetivo principal, assimilar de tal forma, as mudanças tecnológicas e sociodemográficas em andamento, afetariam os postos de trabalhos até o ano de 2020 (JUNIOR e SALTORATO, 2018, p.16). Foram entrevistados executivos e gerentes de recursos humanos de alto escalão, totalizando 371 empresas, 9 setores diferentes entre 15 países desenvolvidos e emergentes (incluindo o Brasil) e somadas, possuem mais de 13 milhões de empregados. Os resultados foram divulgados em 2016, na *Report “The future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution”*, apontando que mais de 7,1 milhão de empregos serão perdidos, mas em contrapartida serão criados 2 milhões de novos postos de trabalhos. Sendo assim, como vimos na tabela deste artigo, o profissional de secretariado executivo tem 0,96% de chance dessa perda de trabalho e sendo substituída por inteligência artificial. O percentual é pouco, mas estamos já vivenciando essa nova era da revolução industrial 4.0 que, hologramas estão ganhando mais força em substituir o ser humano em palestras, e que podemos designar tarefas simples para os ambientes virtuais como já está sendo substituído pessoas por ambientes virtuais como a *Bia* – Banco Bradesco, *SIRI* – Iphone, entre outros. Um dos exemplos que podemos destacar, é no filme da Marvel – Homem de Ferro, em que vemos ele com seus secretários particulares *Jarves* e *Sexta-Feira*, ambos de inteligência artificial. Claro que, não podemos citar isso como substituição do profissional de secretariado, mas quantos avanços tecnológicos já vimos em tempos passados que estavam apenas na ficção e hoje tornaram-se reais advindos pelo avanço da tecnologia.

Em suma, podemos afirmar que, com o decorrer de todo o tempo em que o profissional de secretariado está atuando e atuante no setor, ele foi se moldando e adaptando as novas tendências. A polivalência do profissional de secretariado executivo é uma das qualificações que é agregada, tendo em vista a capacidade de realizações multitarefas incumbidas na área, inclusive “entender de gente” é algo intrínseco para alguém que é agente facilitador. Vários profissionais de secretariado executivo na atualidade, frequentam cursos de pós-graduação, MBA, cursos no exterior, além de participações em simpósios, congressos e eventos da categoria e afins. (NEIVA e D’ELIA, 2009, p.31).

Ainda de acordo com NEIVA e D’ELIA (2009), a profissão de secretariado executivo vem passando por transições no decorrer das décadas, e se analisarmos o perfil de ontem em comparação com as novas tendências da era moderna em que vivemos, podemos dizer que esse profissional tornou-se agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e de mudanças, que é exatamente esse perfil que o profissional se tornou. Tendo em contrapartida uma mínima porcentagem na revolução industrial 4.0 (0,96%) de sermos atingidos e extinta a profissão, podemos nos reinventar por conta da polivalência desse profissional. Por termos contato direto com pessoas, é irrelevante a substituição por completo por I.A, tendo em vista que segundo SCHWAB (2016), executivos não terão porcentagem de substituição por quaisquer tipo de tecnologia e estamos ligados diretamente a isso, a chance de sucesso de desafiar essa nova era da internet e tecnologias é imprescindível para o sucesso de uma nova adaptação.

REFERÊNCIAS

JUNIOR, Geraldo Tessarini; SALTORATO, Patrícia. **IMPACTOS DA INDÚSTRIA 4.0 NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA.** Disponível em <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/viewFile/2967/1678>>. Acesso em: 04 de abril de 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária.** 12. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado.** 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial.** São Paulo: Edipro, 2016.

SCHWAB, Klaus; DAVIS, Nicholas. **Aplicando a quarta revolução industrial.** São Paulo: Edipro, 2018.

XXXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **A INDÚSTRIA 4.0 NA PERSPECTIVA DA ENGENHARIA DE PRODUÇÃO NO BRASIL: LEVANTAMENTOS E SÍNTESE DE TRABALHOS PUBLICADOS EM CONGRESSOS NACIONAIS.** Disponível em http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_247_428_31208.pdf. Acesso em: 03 de abril de 2019.