

## INOVAÇÃO EM TEMPOS DE MUDANÇAS: O TRABALHO SECRETARIAL DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

### INNOVATION IN TIMES OF CHANGE: THE SECRETARIAL WORK DURING THE COVID-19 PANDEMIC

*Yann Antônio Alves de Freitas<sup>1</sup>*

*Débora Carneiro Zuin<sup>2</sup>*

*Nathalia Carvalho Moreira<sup>3</sup>*

*Emili Barcellos Martins Santos<sup>4</sup>*

#### RESUMO

Em 2020, a pandemia de COVID-19 alterou a forma de se trabalhar de todos. Todos os profissionais foram afetados, inclusive os Secretários Executivos, os quais são foco desta pesquisa, que se justifica pela necessidade de se entender como a inovação é utilizada pelos profissionais em momentos em que mudanças abruptas modificam suas rotinas. Para Keeley, Pixxel *et al* (2015) inovar é mais do que um produto em si, serviço ou invenção. É todo o processo que envolve negociações, planejamento e esquematização e que nem tudo o que é inovador, é realmente novo. Tem-se como objetivo geral, levantar e analisar os tipos de inovações que os profissionais de Secretariado Executivo têm feito nas empresas diante das mudanças e como objetivos específicos apresentar os conceitos de inovação, levantar casos reais de inovação nos escritórios e a analisar como se dá a autonomia desses profissionais. A metodologia teve cunho qualitativo e foram feitas entrevistas semi-estruturadas com profissionais de Secretariado Executivo. Os resultados da pesquisa indicam que o trabalho secretarial já vem sofrendo mudanças, que após a pandemia os profissionais utilizarão novas formas de trabalhar e que a tecnologia representa parte importante do processo de inovação.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo, Inovação, Trabalho, COVID-19.

#### ABSTRACT

In 2020, the COVID-19's pandemic changed the way everyone works. All professionals were affected, including the Executive Secretaries, who are the focus of this research, which is

<sup>1</sup> Universidade Federal de Viçosa UFV, Brasil. Graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Viçosa, MG.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Viçosa UFV, Brasil. Doutora em Estudos Organizacionais pela University of Edinburgh, Escócia. Professora Adjunta III da Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. Departamento de Letras, Campus UFV, Viçosa, MG.

<sup>3</sup> Universidade Federal de Sergipe, Brasil. Professora da Universidade Federal de Juiz de Fora. Doutora em Administração Pública e Governo pela Fundação Getúlio Vargas (EAESP/FGV)

<sup>4</sup> Embrapa, Brasil. Doutora e Mestre em Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês pela Universidade de São Paulo. Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Federal de Viçosa. Analista na Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

justified by the need to understand how innovation is used by professionals in times when abrupt changes modify their routines. For Keeley, Pixxel et al (2015) innovating is more than a product in itself, service or invention. It is the whole process which involves negotiations, planning and layout and that not everything innovative is really new. Its general objective is to survey and analyze the types of innovations that Executive Secretaries professionals have made in companies in the face of changes and as specific objectives to present the concepts of innovation, to raise real cases of innovation in the offices and to analyze how it happens to the autonomy of these professionals. The methodology was qualitative and semi-structured interviews were carried out with Executive Assistants. The research results indicate that the secretarial work is already undergoing changes, that after the pandemic, professionals will use new ways of working and that technology represents an important part of the innovation process.

**Keywords:** Executive Secretary, Innovation, Work, COVID-19.

## INTRODUÇÃO

Atualmente, o tema inovação tem recebido atenção das mídias, bem como das organizações, pois considera-se que o mesmo pode contribuir para aumentar a produtividade e a lucratividade dos negócios. Com isso, para que uma empresa possua inovação é preciso que ela possua funcionários com perfil criativo e que busque inovar nos seus produtos e/ou serviços.

Questiona-se quais inovações foram implantadas pelos secretários executivos nas organizações em tempos de pandemia da Covid-19, por meio de sua atuação remota. O objetivo geral, então, é analisar os tipos de inovações que os profissionais de Secretariado Executivo têm implementado nas organizações em tempos de pandemia da Covid-19, por meio de sua atuação remota.

Este estudo teve como objetivo geral levantar e analisar os tipos de inovações que os profissionais de Secretariado Executivo têm feito nas empresas em tempos de mudanças. E como objetivos específicos, ela apresentou o conceito de inovação e os estudos feitos atualmente que abordam os diferentes conceitos de inovação; levantou casos reais de inovação feita nos escritórios por profissionais de Secretariado Executivo e analisou, diante dos casos levantados, se os mesmos, têm tido autonomia para inovar nas empresas.

Este trabalho justifica-se pela necessidade de se provocar uma reflexão crítica sobre o cenário do mercado de trabalho atual para os profissionais de Secretariado, em um contexto de mudanças e transformações organizacionais estimuladas pela pandemia da COVID-19, enfatizando as inovações.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 INOVAÇÃO

Para se entender como o Secretariado Executivo e a inovação correlacionam-se, é preciso primeiro definir o que esta significa na concepção de alguns autores, que de forma geral concordam entre si ao defini-la.

Antes de tudo é importante esclarecer que, diferentemente do que popularmente se pensa, inovação não é o mesmo que criatividade. Esta é definida como “curiosidade, capacidade de gerar novas ideias e de propor soluções diferenciadas para problemas” (FILHO, 2018, p.18). Enquanto que a inovação, como atesta Drucker (1987, p. 67) é o ato de se colocar essas ideias em prática, seguindo procedimentos previamente avaliados e calculando-se possíveis riscos, tendo o inovador que fazer uma análise lógica ao invés de usar intuição e imaginar como o processo e o resultado deveriam ser. Além disso ele completa:

Mas a análise, por maior que seja o seu rigor - seus requisitos para mudança, experimentação, orientação e avaliação - precisa estar alicerçada numa percepção de mudança, de oportunidade das novas realidades, da incongruência entre o que a maioria das pessoas ainda está certa sobre o que é a realidade e o que realmente tornou-se uma nova realidade. Isto requer disposição para dizer: "Eu não sei o bastante para analisar, mas vou descobrir. Vou sair a campo. olhar à minha volta, fazer perguntas e escutar". (DRUCKER, 1987, p. 67).

É necessário também compreender-se que, para qualquer inovação, seja tecnológica, de processo, ou outra duas serão suas classificações: disruptiva e incremental. A primeira é uma ideia nova, drástica ainda não implementada por ninguém, que leva mais tempo e que exige “novas demandas, indústrias, mercados, aplicações e processos, econômicos ou sociais” (AUDY, 2017, p. 78). A segunda, como o nome sugere, “gera melhorias contínuas e sustentação nas diversas fases do ciclo de vida de um produto ou processo, envolve melhorias, normalmente modestas e sempre no mesmo patamar tecnológico no qual se aplica” (AUDY, 2017, p.78)

De maneira semelhante a Audy, a OCDE, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, define inovação como "um produto ou processo ora novo ora aprimorado (ou uma combinação dos mesmos) que difere significativamente dos produtos ou processos anteriores da unidade e que foi disponibilizado para usuários em potencial (produto) ou utilizado pela unidade (processo)" <sup>5</sup> (OCDE, 2018, p.20, tradução nossa). Eles são criados quando “um grupo de usuários exige algo em um nível mais alto do que o mercado oferece em dado momento. Então, esses produtos e serviços migram para as fatias principais de mercado, como ocorreu com a banda larga de uso doméstico e o telefone celular”. (TIDD; BRESSANT, 2015, p. 236).

Sendo assim, entende-se que a inovação pode ocorrer no processo de produção e/ ou no resultado, sendo possível e necessário inovar-se nos insumos e gerar-se um produto final ou serviço inovador. Este poderá ser algo totalmente novo ou complementar o que já existe de uma maneira que ninguém foi capaz de fazer até aquele momento.

Reafirmando as definições desses autores, Keeley et al (2015, p. 19) explicam que inovar é mais do que um produto em si, serviço ou invenção. É todo o processo de negociações, planejamento e esquematização que garante seu sucesso, longevidade e que traz retorno de custos para que novas inovações continuem a ser feitas. Além disso, eles afirmam que nem tudo o que é inovador, é realmente novo. Pode ser algo que já exista, mas que recebeu funcionalidades inexistentes até então.

5 “a new or improved product or process (or combination thereof) that differs significantly from the unit’s previous products or processes and that has been made available to potential users (product) or brought into use by the unit (process)”.

Schumpeter (1961, p. 109.), vê a inovação de forma mais complexa ao relacioná-la ao capitalismo, acreditando que ela seja uma das razões pelas quais este está em constante evolução. O autor utiliza o termo “destruição criadora” para defini-la, pois ela torna produtos, serviços e ferramentas obsoletos à medida que os recria e renova. Ou seja, é como se destruísse os velhos e criasse novos.

Observa-se então que inovar é algo imprescindível para a sobrevivência e permanência de absolutamente tudo, desde negócios até carreiras. É basicamente criação e reinvenção e precisa ser melhorada a todo o momento para evitar a obsolescência. A inovação não só traz ganhos para os agentes inovadores como para toda uma sociedade e economia.

A temática da inovação no âmbito do trabalho secretarial ainda é incipiente. Contudo, hoje percebe-se que a inovação está presente nas tecnologias utilizadas pelos secretários executivos, bem como nos aplicativos que facilitam a organização de suas tarefas e naqueles em que é possível trabalhar-se remotamente.

## 2.2 A IMPORTÂNCIA DA INOVAÇÃO PARA AS EMPRESAS

Empresas que inovam mantêm-se relevantes mesmo com o passar de vários anos e por isso, autores que tratam desse tema concordam que ela não é mais uma opção, mas uma peça fundamental e obrigatória para o crescimento e estabelecimento de uma posição no mercado.

A OCDE (2018, pp. 70, 71, 73), divide a inovação organizacional em duas abordagens diferentes: de produto, a qual compreende bens e serviços, e de processos. Esta envolve seis subcategorias, sendo elas: produção de bens ou serviços, distribuição e logística, *marketing* e vendas, sistemas de informação e comunicação, desenvolvimento de produto e de processo organizacional, e por fim, administração e gerenciamento.

Levando-se em consideração que algumas das competências mais importantes do profissional de Secretariado Executivo são administrar e gerir processos, é possível que sua atuação inovadora seja colocada em prática justamente ao gerir processos nessas circunstâncias. Para se confirmar essa suposição, é necessário entender como a inovação aplica-se a esse tipo de gestão.

A Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras, ANPEI (2017), explica que essa combinação tem como finalidade melhorar processos organizacionais de modo que sejam realizados de maneira objetiva e fomentem competitividade entre organizações ao produzir novos ou melhorados bens e serviços.

É então uma maneira de tornar os processos empresariais mais eficientes, eficazes e simples de serem executados, o que, muitas vezes, requer da empresa aquisições de ferramentas mais modernas de trabalho e capacitação para seus trabalhadores. Outra vez, nota-se a atribuição de destaque dos secretários executivos que é a simplificação do trabalho empresarial.

Porém, existe uma certa resistência de algumas organizações quanto a cultura de inovação empresarial. Trzceiak et al (2018, p. 6) relatam que algumas empresas temem passar pelo período de instabilidade que ela causa, já que para inovar é necessário arriscar e há a possibilidade de erro ou acerto. Eles também acrescentam que esse processo de constantes mudanças e rupturas necessita, como outros autores afirmam, de investimento em pesquisa e tecnologia para superar a concorrência.

Mas não é apenas a insegurança que configura uma barreira para implementar-se a inovação. o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE (2017), com sua pesquisa

trienal de inovação, a PINTEC, mostrou que no período de 2015 a 2017 houve uma retração na inovação de processo. Obstáculos como riscos econômicos, altos custos, falta de financiamento e ausência de pessoal qualificado foram os fatores que impactaram a sua implementação.

Diante de obstáculos como esses, fica evidente a importância da inovação nas organizações. Além de ela ser um instrumento útil de preparação para possíveis problemas, ela traz soluções para sair destes com o mínimo de perdas. Por isso é necessário investir-se em conhecimento e capacitação de profissionais visando o melhor desempenho da empresa em qualquer que seja a situação.

### 2.3 A NECESSIDADE DE ADAPTAÇÃO GERADA PELA PANDEMIA DE COVID-19

No ano de 2020 surge mais uma crise, gerada pela pandemia de Coronavírus (COVID-19 ou Sars-CoV-2), iniciada no ano anterior, a qual não permite que grande parte das empresas funcionem normalmente e nem que pessoas trabalhem e relacionem-se como costumavam. Nela, a tecnologia tem sido uma grande aliada para garantir a sobrevivência dos negócios e dos empregos, ao mesmo tempo em que inovações na medicina ocorrem com o intuito de garantir-se a sobrevivência do maior número de pessoas e criar-se uma cura o mais rápido possível para que o mundo volte à normalidade.

Tidd e Bressant (2015, p. 224) consideram esse tipo de evento abrupto um “choque no sistema”, que causa uma mudança tão grande que força as empresas e as pessoas a inovarem. O que também é afirmado por Pedroso (2020) que diz que

as pessoas e as organizações mudam quando suas percepções dos benefícios para mudar compensam os esforços e riscos associados à mudança. No caso da pandemia, o benefício pode ser incomensurável. A depender do contexto organizacional, a pandemia pode trazer importantes consequências aos negócios de uma organização, ou até mesmo colocar em risco sua sobrevivência. (PEDROSO, 2020).

Schwarcz (2020) reforça ambas as afirmativas explicando que a humanidade nunca sai da mesma forma que entrou em se tratando de situações dessa magnitude, dando como exemplos os momentos posteriores à quebra da bolsa de Nova Iorque em 1929 e o das duas Guerras Mundiais. Ela também diz que, assim como a Primeira Guerra Mundial marcou o fim do século XIX, a crise sanitária de 2020 marca o fim do século XX, pois acredita que o fator que finda um século compete a acontecimentos que causam um grande impacto e mudança de comportamento na sociedade e não ao período exato de 100 anos. Essa atribuição se dá por toda a mudança, adaptabilidade e percepções da realidade que a epidemia vem causando nas pessoas, como por exemplo, os múltiplos danos que esse tipo de situação traz para as que vivem em situações de vulnerabilidade e desigualdade e a clara importância do investimento em saúde e ciência. Por fim, a historiadora afirma que desde então as pessoas vêm repensando (e continuarão a repensar) o uso da tecnologia, os seus valores humanos, como a solidariedade, e também as suas rotinas inflexíveis e robotizadas de trabalho.

## 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 3.1 TIPO DE PESQUISA

Foi utilizado o método da pesquisa exploratória, a qual, segundo Mariano et al (2019), “estabelece critérios, métodos e técnicas para a elaboração de pesquisa; oferece informações sobre o objeto; orienta a formulação de hipóteses”, a fim de se obter dados sobre a relação das fontes primárias (os profissionais de Secretariado Executivo) com a inovação, mais precisamente, quando contratempos provocam uma mudança drástica em suas rotinas e isso exige que eles tomem medidas cabíveis e adaptem-se a situação. Sendo assim, não se averiguou informações numéricas, mas experiências pessoais destes, caracterizando a metodologia como qualitativa, que

quase sempre, é avaliada como o tipo de metodologia na qual os conceitos levantados são imensuráveis. [...] se expressa mais pelo desenvolvimento de conceitos a partir de fatos, ideias ou opiniões, e do entendimento indutivo e interpretativo que se atribui aos dados descobertos, associados ao problema de pesquisa (SOARES; FONSECA, 2019).

Entre os autores que deram base a este estudo estão Peter Drucker, Joseph Schumpeter, Dorzeli Trzceiak e Edgar Lanzer, além de instituições como a OCDE e o IBGE, que coletam e medem dados sobre a inovação tanto do Brasil quanto de outros países.

### 3.2 SUJEITOS DE PESQUISA

Os sujeitos de pesquisa foram cinco secretárias executivas brasileiras, residentes dos estados de Minas Gerais, Goiás e Santa Catarina, que se formaram antes de 2020 e que exercem ou já exerceram funções administrativas em empresas públicas ou privadas. A escolha dessas entrevistadas se deu por meio de alguns contatos que a orientadora deste estudo possuía e de uma postagem em um grupo do Facebook, convidando seus membros para participarem da entrevista.

É evidente que a quantidade de profissionais escolhida para a entrevista não é capaz de ilustrar o panorama geral da profissão, mas possibilitou notar padrões e diferenças em seus relatos.

### 3.3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

Para se obter informações satisfatórias para alcançar os objetivos desta pesquisa, foi necessário que o método escolhido envolvesse o ponto de vista e as experiências de quem lida diretamente com a inovação ao aplicá-la à sua rotina. Por isso, a ferramenta utilizada para a coleta de dados foi a de entrevista semiestruturada pois ela “permite ao pesquisador uma maior liberdade de variar os questionamentos dependendo dos rumos que as respostas tomarem” (MARTINS; 2018)

Nesta pesquisa, os Secretários Executivos foram entrevistados por vídeo chamada gravada no aplicativo Google Meet, sobre sua atuação profissional no momento em que a pandemia de COVID-19 ainda ocorre, além de exemplificarem a presença da inovação no seu trabalho e o modo como imaginam que ela continuará sendo utilizada após esse período e as entrevistas aconteceram no mês de agosto e setembro de 2020.

### 3.4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados comparando-se os relatos dos entrevistados nas com o conteúdo presente no referencial teórico desta pesquisa, observando-se suas similaridades e

particularidades entre si, de forma a elucidar os leitores sobre a atuação secretarial inovadora em tempos de mudança como o atual período de pandemia.

Foi utilizado o método de análise de conteúdo de Laurence Bardin, caracterizado como

uma técnica de análise das comunicações, que irá analisar o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador. Na análise do material, busca-se classificá-los em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está por trás dos discursos (SILVA, FOSSÁ; 2015).

Esse método possibilitou que a coleta de dados fosse sistematizada, organizada e interpretada, para que uma análise dos mesmos fosse inferida.

## 4 RESULTADOS

Em função da confidencialidade assegurada aos secretários entrevistados, eles serão aqui identificados por E1, E2, E3, E4 e E5, conforme apresentamos a seguir:

### 4.1 SECRETARIADO E O SIGNIFICADO DE INOVAÇÃO

Para quatro entrevistadas, inovação é uma maneira de melhorar as suas tarefas, tornando-as mais práticas, eficientes e eficazes. Essa perspectiva de inovação é classificada por Audy (2017) como incremental e ocorre quando, ao invés de se criar algo inexistente, melhora-se aquilo que já foi inventado.

Para além do que disse o restante das entrevistadas, E2 diz que inovação “é aquilo que gera valor de qualquer tipo, a partir da criatividade e de ideias originais”, fato que também é mencionado por Drucker (1987, p. 67); E5 vê-a como uma forma “diferente de fazer algum procedimento, ou que já exista, ou até implementar um novo procedimento que ajude a organização a atingir os objetivos de uma forma bem eficaz. Eficiente e eficaz”. Seus argumentos tiveram total concordância com a teoria de Audy.

Sobre quais exemplos de inovação no meio secretarial elas poderiam dar, todas as entrevistas citaram a introdução massiva do trabalho remoto em suas rotinas durante a pandemia de COVID-19, além do maior uso de ferramentas tecnológicas (E1 e E4) e a nova forma de trabalhar independente e sem supervisão (E5).

Notou-se que há, de forma geral um bom entendimento acerca do conceito de inovação por parte das profissionais apesar de a maioria parecer não diferenciar a disruptiva da incremental, apresentando sua concepção acerca de somente a primeira ou somente a segunda.

### 4.2 INCENTIVO À CRIATIVIDADE (PELA EMPRESA)

Das cinco entrevistadas, apenas uma é incentivada a ser criativa na empresa automobilística em que trabalha. Nas afirmações das outras quatro, são notáveis as afirmações de E1, E2 e E3.

E1 não fala sobre o incentivo à criatividade, mas à inovação. Apesar disso sua resposta é válida, uma vez que para se ter esta é necessário que se instigue aquela. É como afirma Filho (2018, p.18), que a primeira é a ideia, e como pontua Drucker (1987, p. 67), que a segunda é a sua prática. Na empresa de pesquisa em que trabalha, inovar é fundamental e depende de cada gestor e da geração a qual ele pertence para que esse incentivo ocorra.

Já as outras duas secretárias executivas têm opiniões parecidas sobre não ser toda instituição que estimula a criatividade em seus colaboradores. E2 diz: “eu acredito que a criatividade só irá ocorrer verdadeiramente naquela empresa que criar um ambiente que valorize a contribuição do seu colaborador” e de forma semelhante E3 opina: “Eu acho que depende muito da cultura da empresa que tu está inserido. [...] talvez a empresa em que eu trabalho, por ela está presente há mais de cem anos no mercado... é... seja uma coisa bem difícil d'eles aceitarem ainda, mas eu vejo que muitas empresas já estão permitindo isso, então... eu até acredito que quanto menor a empresa e menor [a] quantidade de processos... é... a gente consegue implementar mais coisas, ser mais criativo e ser mais inovador no desempenho das funções”. Outro ponto a ser observado é a inflexibilidade da empresa para mudanças, relatada por ela, que poderia configurar o temor de instabilidade, causado pelo processo de inovação, que Trzceiak *et al* (2018, p. 6) citam.

Verifica-se então que quando a empresa não trabalha especificamente com inovação a possibilidade de ela não incentivar os colaboradores a serem criativos é grande, já que não vê necessidade nisso. Caso os profissionais de Secretariado Executivo queiram investir em criatividade nesse tipo de organização (onde não há seu incentivo) isso só terá aplicabilidade à pequenas tarefas suas.

#### 4.4 CONTRIBUIÇÃO PESSOAL PARA A INOVAÇÃO

Foi possível notar-se que a contribuição inovadora das entrevistadas em relação às empresas onde trabalham se dá na administração e gerenciamento das mesmas, funções consideradas pela OCDE (2018, pp. 70, 71, 73) como uma das seis subcategorias da abordagem de processos na inovação organizacional. Um fato que chama a atenção é que nos relatos de duas secretárias, destaca-se a influência que a geração, tanto dos gestores quanto a dos profissionais de Secretariado, têm para que estes possam contribuir de maneira inovativa.

E1 se refere a geração dos gestores ao afirmar que o local em que trabalha “é uma empresa que a maioria dos empregados trabalha nela há quarenta... trinta a quarenta anos e agora que estão se aposentando. Então eu já sou de uma geração já que... a inovação acontece de forma mais acelerada, mais rápida, 'né'? A gente já vivencia isso [...]”. Por outro lado, E3 menciona o diferencial da nova geração de secretários executivos ao afirmar que “talvez a minha geração seja mais de contestar as coisas, de ‘por que que isso é feito assim?’, se não poderia ser feito de outra forma e isso tem feito eles pensarem se realmente a gente não está certo”.

Percebe-se então que tanto a idade dos profissionais de Secretariado quando a de seus Executivos impactam na presença da inovação dentro da empresa. A nova geração é mais propícia a mudanças, enquanto que as mais antigas preferem continuar trabalhando da maneira que sempre deu certo.

#### 4.5 FORMAS DE INOVAÇÃO NO SECRETARIADO

Todas as respostas fizeram menção ao uso das tecnologias durante a pandemia de Coronavírus para trabalho remoto, reuniões e outras finalidades. Teve destaque a resposta de E5 que não só apresentou a inovação enquanto produto (ferramentas tecnológicas) como enquanto processo. Ela disse: “eu acredito que é mais de... é... você estar sempre criando... é... novas... digamos que novas formas, assim, novos jeitos de... desempenhar atividades que até então eram muito corriqueiras”. Observando-se a teoria da OECD (2018, pp. 70, 71, 73)

novamente, faz-se presente uma das atribuições de Inovação Organizacional: a de processo, que, como já citada anteriormente, possui a subcategoria “administração e gerenciamento”, sendo os atos de administrar e gerenciar atribuições dos profissionais de Secretariado. Juntamente a isso a ANPEI (2017) conceitualiza a gestão inovativa de processos como objetiva e fomentadora de competitividade entre organizações ao produzir novos ou melhorados bens e serviços.

Ou seja: não apenas utilizar inovação em forma de produto, mas também aplicá-la na forma de processo é uma maneira completa de os secretários executivos serem inovadores ao administrarem e gerirem as empresas para as quais trabalham. Porém faz-se necessário que eles compreendam esses diferentes tipos de inovação, para que, por exemplo não fiquem limitados apenas a usá-la, mas também a produzi-la, mesmo com as limitações de suas atribuições.

#### 4.6 CAPACITAÇÃO PARA INOVAR

E1 e E3 buscam capacitação por conta própria pelo fato de suas empresas não financiarem isso e E2, porque não faz parte de uma organização. As outras duas entrevistadas têm esse incentivo de suas respectivas empresas. A de E4, por pertencer a uma área tão inovativa quanto a automobilística, oferece essa capacitação para suas Assistentes Executivas através de eventos *on-line* e plataformas de treinamento próprias; enquanto que a de E5 incentiva-a financeiramente, pagando uma parte da mensalidade de qualquer curso que ela queira fazer, além de cobrar que ela sempre se aperfeiçoe, através de uma avaliação no final do ano em que uma das questões é sobre a nova formação que buscaram e como esta foi útil. Entretanto a secretária afirma que não busca capacitação específica para inovar, e sim, para aperfeiçoar suas habilidades secretariais, além de cursos de assessoria e inglês jurídicos para auxiliar os advogados com quem trabalha. Ela relata: “a gente tem um incentivo educacional de... é... o escritório contribui com uma parte de mensalidade, de valores pecuniários, então a gente tem esse incentivo, já, financeiro. E a gente é muito cobrado de estar sempre... assim, atualizando, principalmente nessa questão de... de formação”.

Segundo a pesquisa do IBGE (2017) a falta de pessoal qualificado é um dos obstáculos para a implementação da inovação. Porém fica evidente que mesmo quando os profissionais de Secretariado Executivo têm esse estímulo ou atitude própria de buscar inovação são limitados pelas suas empresas e pelas vontades do gestor, ainda que trabalhem especificamente no setor ou em uma empresa voltada a inovação. Também é possível notar que o perfil da empresa determina se o aprendizado da inovação será útil ou não para os secretários.

#### 4.7 ROTINA DE TRABALHO NA PANDEMIA

De maneira geral, para todas as entrevistadas, as atividades que antes eram feitas presencialmente, são agora realizadas remotamente com o auxílio de ferramentas tecnológicas, as quais, levando-se em consideração a teoria da OECD (2018, p. 20) são consideradas inovações de produto por si sós e inovadoras também no âmbito dos processos de trabalho.

Como algumas secretárias disseram, essas tecnologias já existiam, eram usadas de forma mais tímida e durante a pandemia de Coronavírus tiveram seu uso bastante ampliado, o que reforça a fala de Tidd; Bressant (2015, p. 236) sobre quando parte da sociedade necessita de algo inovador e ainda não muito disponível que faz com que novos “produtos e serviços migrem para as fatias principais de mercado”. Além disso, os mesmos autores destacam que um evento

de grande magnitude, como a pandemia de COVID-19 “força as empresas e as pessoas a inovarem”, fato que pode ser observado, realmente, no presente momento.

Dois relatos chamaram a atenção pela semelhança dos acontecimentos e sinalização do que pode estar em risco no ramo secretarial. O primeiro é o de E1 que diz que “coisas que antes dependiam do profissional de Secretariado, eles conseguem fazer até de forma autônoma”, referindo-se ao momento em que os gestores perceberam que poderiam fazer muitas das funções que requerem a intervenção dela, como o envio de e-mails para participação em reuniões, utilizando plataformas tecnológicas. O segundo é o de E5 que afirma que “antes eu fazia muita coisa, assim... eu fazia muita coisa por eles, digamos assim, porque como eles estavam viajando, então falavam ‘Faz isso ‘pra’ mim, faz isso ‘pra’ mim’, porque ele não estava no computador e eu estava. E depois... e aí eles começaram a ficar mais independentes, assim, porque eles tinham acesso a computador o tempo inteiro”.

Nota-se em nessas falas que os executivos, para quem as profissionais trabalham, passaram a não depender tanto de suas assistentes graças às ferramentas tecnológicas como as do Google, por exemplo. Eles aprenderam a utilizá-las e passaram a fazer agendamentos e reuniões por conta própria. Nesse ponto faz-se necessário refletir sobre um possível fim da necessidade de os gestores pedirem que outro profissional faça o que eles mesmos podem fazer com alguns toques. Entretanto, dentro de uma empresa há muitas tarefas a serem feitas e prazos curtos a serem cumpridos. Se nem tudo pode ser feito por uma pessoa só então não é tão certo que os secretários executivos perderão sua função.

#### 4.8 EXPECTATIVAS PARA O TRABALHO PÓS-PANDEMIA

Na opinião da maioria das entrevistas, o trabalho remoto continuará como uma opção após o fim da pandemia devido a comprovação feita, durante o atual período, de que isso funciona e ajuda a empresa, os colaboradores e os clientes a poupar muitos gastos. E1 espera que, na empresa em que trabalha, seus chefes continuem a fazer por conta própria as tarefas que antes exigiam a intermediação dela e que outras funções sejam dadas a ela; E2 opina que ninguém terá mais resistência a trabalhar virtualmente. Na concepção de E4 as pessoas passarão a se questionar dos seus objetivos de vida, se querem uma rotina mais leve de trabalho com tempo para a família ou se querem ficar o dia todo em frente a um computador. Ela questiona: “Depois de passar tanto tempo dentro de de casa fazendo as coisas funcionarem [...] porque que você vai ser obrigado a voltar ‘pra’ aquela rotina maçante de todos os dias [...]?”. Essa contestação também se faz presente na fala de Schwarkz (2020), que diz que as pessoas vêm repensando e continuarão a repensar o uso da tecnologia, os seus valores humanos, como a solidariedade, e também as suas rotinas inflexíveis e robotizadas de trabalho. Complementando isso, E3 diz que “muitas pessoas vão se dar conta que não precisava de alguém cuidando da agenda delas porque elas são extremamente capazes de abrir o Google... o... a agenda do Google e programar seus compromissos, colocar alerta... que tu consegue controlar. Então, assim, muita gente vai mudar o pensamento, mais ainda, muita gente vai se dar conta de que não gosta de fazer isso. Então o que eu estou vendo é uma mudança de pensamento. Eu acho que os secretários vão inovar naturalmente [...]”. Ela acredita ainda que a profissão de Secretariado Executivo acabará se os profissionais continuarem a apenas esperar ordens, continuarem a fazer apenas funções básicas de secretário e não buscarem aprendizados em outras áreas, pontuando também que muitas atividades tradicionais dos secretários, como a redação de atas, por exemplo já não fazem mais sentido sendo que existem ferramentas para gravar reuniões.

Já na opinião de E5 o trabalho remoto deverá ser estendido para todos os colaboradores do escritório em que trabalha, acreditando também que as relações interpessoais com membros

da organização de outros estados serão potencializadas pois durante a pandemia pôde estar em contato com muitos que não conhecia antes.

Sendo assim, é esperada uma grande mudança na profissão após o período pandêmico tendo o profissional de Secretariado que buscar soluções para o risco que sua profissão corre; buscar a evolução e a reinvenção daquilo que faz para que a tecnologia não lhe tire suas funções.

#### 4.9 INVESTIMENTOS PARA OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS PÓS-PANDEMIA

Todas entrevistadas concordaram que os profissionais devem aprender a utilizar ferramentas tecnológicas como aplicativos e softwares. Algumas delas, assim como nas questões anteriores opinaram sobre o fim ou não da profissão.

E2 aconselha que os secretários executivos busquem as novas formas de trabalho que estão surgindo, como a assessoria e o Secretariado remotos e o *Office Manager* e capacitem-se através dos cursos, palestras, *lives*, aplicativos e outras plataformas que estão sendo oferecidas neste momento, se tiverem oportunidade e opina que a profissão não acabará, e sim, se reinventará. Ela ainda ressalta que muitas profissões novas que surgirão precisarão de assessoria e que talvez o que ocorrerá é uma mudança de nome da área. E3 acha que os profissionais devem investir em idiomas, aprender um pouco de tudo, estar atualizados ao que acontece no mundo e entender também de administração e empreendedorismo para saber como a empresa em que trabalham funciona e o porquê das decisões que ela toma. E5 citou este último ponto dito por E3, além de recomendar que as secretárias executivas da área jurídica, como ela, invistam em conhecimento em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Compliance, pois estão em alta. Com relação as Secretárias em geral, ela opina que deveriam investir em conhecimento básico de Tecnologia da Informação para auxiliar sua empresa na ausência dos técnicos de T.I., em planilhas para facilitar o controle das atividades da organização

Por fim, E4, assim como E2 diz não acreditar no fim da profissão e que a tecnologia não substituirá o trabalho secretarial pois muitas tarefas exigem a sensibilidade humana dos secretários executivos, que diferentemente da tecnologia, são os únicos capazes de perceber o que se passa com a equipe. Ela finaliza dizendo que as tecnologias estão avançando brutalmente, mas que enquanto os secretários se manterem atualizados em relação a elas, suas funções continuarão sendo necessárias, mesmo que daqui a alguns anos, não sejam as mesmas desempenhadas até aqui.

O que se observa novamente é que uma mudança é esperada para a profissão de Secretariado Executivo após o fim da pandemia de COVID-19 e não apenas nesse tópico, como nos anteriores, nota-se uma necessidade, vinda até mesmo dos próprios profissionais, de que haja uma inovação e adaptação na área para os novos tempos que virão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral levantar e analisar os tipos de inovações que os profissionais de secretariado executivo têm feito nas empresas em tempos de mudanças, e em especial no período da pandemia do COVID 19.

Dentre os principais resultados encontrados, na percepção dos profissionais de secretariado executivo, percebe-se uma variedade de sugestões para investimento na carreira

em momentos de mudanças e crises, como por exemplo: aprender sobre idiomas, atualidades, administração, empreendedorismo, conhecimentos jurídicos, *compliance*, tecnologia da informação e informática.

Também foi possível constatar que a inovação está presente nas atividades cotidianas deste profissional, sobretudo por meio da utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente.

Os resultados obtidos nesta pesquisa não tiveram a intenção de apresentar um panorama geral da inovação secretarial, mas uma amostra da aplicabilidade da inovação nas suas rotinas durante a crise pandêmica do COVID-19 em 2020 e nas novas formas de trabalho em que diversos profissionais de Secretariado Executivo se encontraram. Apesar de não se generalizar, os dados obtidos neste estudo poderão servir de base para que novos estudos sobre inovação na área secretarial sejam feitos. Afinal, pode-se dizer que em um futuro breve pós pandemia de COVID-19, a pesquisa e inovação serão imprescindíveis no contexto secretarial, como, por exemplo, nos trabalhos remotos, utilização de novas tecnologias e espaços compartilhados de trabalho (*coworking*).

Para estudos futuros, sugere-se que sejam feitas pesquisas sobre inovação no campo secretarial abordando as mudanças efetivas na forma de trabalho desses profissionais e de como inovações durante a pandemia mudaram de alguma forma o trabalho secretarial, suas tarefas, habilidades e capacidades técnicas e psicológicas.

## REFERÊNCIAS

ANPEI. **Guia da Lei do Bem: o que é inovação para a Lei do Bem? Conheça o principal instrumento de fomento à inovação em empresas do Brasil.** [S.l.]: Letras & Artes Comunicação, 2017. Disponível em: <[http://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/tecnologia/incentivo\\_desenvolvimento/lei\\_bem/arquivos/Guia-da-lei-do-Bem-Outubro-de-2017.pdf](http://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/tecnologia/incentivo_desenvolvimento/lei_bem/arquivos/Guia-da-lei-do-Bem-Outubro-de-2017.pdf)>. Acesso em 26 junho 2020

AUDY, Jorge Luis Nicolás. A inovação, o desenvolvimento e o papel da Universidade. *In: Estudos Avançados*. v. 31, n. 90. São Paulo/SP: USP, 2017. p. 75-87. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ea/v31n90/0103-4014-ea-31-90-0075.pdf>>. Acesso em 21 julho 2020.

DRUCKER, Peter F. **Inovação e espírito empreendedor (*entrepreneurship*): prática e princípios.** Tradução de Carlos Malferrari. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1987. 371p. 22,8 x 15,5 x 1,9cm

FILHO, Fernando. Criatividade, Onde Começa a Inovação. *In: TRZCEIAK, Dorzeli; LANZER, Edgar et al. Inovação: uma nova cultura.* Florianópolis/SC: Instituto Ânima, 2018. p. 16-66. Disponível em: <<https://inovacao.nossoinstitutoanima.com.br/>>. Acesso em: 10 julho 2020.

IBGE. **Pesquisa de Inovação 2017.** Disponível em: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101706\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101706_informativo.pdf)>. Acesso em: 29 junho 2020.

KEELEY, Larry et al. **Dez Tipos de Inovação - A Disciplina de Criação de Avanços de Ruptura**. 1. ed. São Paulo/SP: DVS Editora. 2015. 370 p. 17,3 x 23,9 x 1,5cm

MARIANO, Prof. Dr Ari et al. **Orientações para a Elaboração de Projetos de Pesquisa**. Disponível em: <[https://www.uniceub.br/arquivo/8ng\\_20190426023445\\*.pdf?AID=2681](https://www.uniceub.br/arquivo/8ng_20190426023445*.pdf?AID=2681)>. Acesso em: 19 julho 2020.

MARTINS, Everton. **Entrevista: Técnica de Coleta em Pesquisa Qualitativa**. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/blog/index.php/2018/08/15/entrevista/>>. Acesso em: 20 novembro 2020.

OCDE. **Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting, and Using Data on Innovation**. 4 ed. Paris/Eurostat, Luxemburgo: OECD Publishing, 2018. 241p., Disponível em: <<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264304604-en.pdf?expires=1605876510&id=id&accname=guest&checksum=417F484AB3C750FB4CB E2AD13985B944>>. Acesso em: 30 junho 2020.

PEDROSO, Marcelo Caldeira. **Estratégia de inovação em tempos de pandemia**. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/artigos/estrategia-de-inovacao-em-tempos-de-pandemia/>>. Acesso em 23 julho 2020.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Capitalismo, Socialismo e Democracia**. Rio de Janeiro/RJ: Fundo de Cultura, 1961. 487p. 23 x 16 x 3cm

SCHWARCZ, L. 100 dias que mudaram o mundo. **Universia**: 09 abril 2020. Entrevista concedida a Camila Brandalise e Andressa Rovani. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/universa/reportagens-especiais/coronavirus-100-dias-que-mudaram-o-mundo/#cover>>. Acesso em: 09 julho 2020.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica Para Análise de Dados Qualitativos. *In: Qualitas Revista Eletrônica*. v.17, n. 1, 2015. Campina Grande/PB: UFPB, 2015. p. 1-14. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/2113/1403>>. Acesso em: 19 novembro 2020.

SOARES, Simaria de Jesus; FONSECA, Valter Machado da. **Pesquisa científica: uma abordagem sobre a complementaridade do método qualitativo**. Montes Claros/MG: Revista Ciranda, 2019. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/ciranda/article/view/314/348>>. Acesso em: 27 maio 2020.

TIDD, Joe. BRESSANT, Joe. **Gestão da Inovação**. 5. ed. Porto Alegre/RS: Bookman Editora LTDA. 633 p. 25 x 17,2 x 3cm

TRZCEIAK, Dorzeli et al. **Inovação: uma nova cultura**. Florianópolis/SC: Instituto Ânima, 2018. 306 p. Disponível em: <<https://inovacao.nossoinstitutoanima.com.br/>>. Acesso em: 10 julho 2020.