A Transformação Do Papel Da Secretária Executiva Na Era Digital: Competências, Desafios E Tendências Emergentes

Renata Penha

Curso Superior de Administração – FIEO. E-mail: renata-penha@hotmail.com

RESUMO: A presente pesquisa analisa as transformações contemporâneas no exercício da função da secretária executiva diante da intensificação da transformação digital nas organizações. A partir de uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, fundamentada em revisão bibliográfica e análise documental, o estudo identifica as competências emergentes, os desafios profissionais e as tendências que configuram o novo perfil exigido para o secretariado executivo. Os resultados evidenciam que a incorporação de tecnologias como automação de processos, sistemas integrados e inteligência artificial vem deslocando as atividades tradicionais, demandando dos profissionais não apenas domínio técnico, mas também habilidades cognitivas e socioemocionais complexas, como adaptabilidade, pensamento crítico, aprendizagem contínua e comunicação estratégica. Adicionalmente, observa-se no contexto brasileiro a persistência de lacunas na formação inicial e continuada em competências digitais, associadas a resistências organizacionais que dificultam a plena valorização do papel estratégico do secretariado executivo. Como contribuição, o estudo oferece subsídios teóricos e práticos que podem orientar programas de desenvolvimento profissional, políticas institucionais e pesquisas futuras no campo, destacando a importância da educação continuada e da reconfiguração cultural nas organizações. Por fim, propõe-se o aprofundamento de investigações empíricas que avaliem a evolução das competências ao longo do tempo e em diferentes contextos organizacionais.

PALAVRAS-CHAVES: Secretariado executivo. Transformação digital. Competências profissionais. Automação de processos. Educação continuada.

Date of Submission: 02-06-2025

Date of Acceptance: 12-06-2025

I. Introdução

Nas últimas décadas, as aceleradas inovações tecnológicas têm reconfigurado profundamente o cenário organizacional, impondo mudanças significativas em diversas profissões, entre elas, a de secretariado executivo. Com o advento da Quarta Revolução Industrial e a ascensão de tecnologias disruptivas como a inteligência artificial (IA), a automação de processos, os sistemas integrados e as plataformas colaborativas, observam-se transformações substanciais na dinâmica do trabalho administrativo e de suporte executivo (Schwab, 2016; World Economic Fórum, 2020; OECD, 2019).

Neste contexto, a atuação da secretária executiva transcende as atividades operacionais tradicionalmente atribuídas à função, assumindo cada vez mais um caráter estratégico e consultivo. De acordo com Amaral e Oliveira (2020), a digitalização dos processos exige destes profissionais competências ampliadas, que vão desde a proficiência em ferramentas digitais avançadas até habilidades cognitivas e socioemocionais complexas, tais como pensamento crítico, inteligência emocional e resolução de problemas em ambientes de alta complexidade. Essa transição demanda não apenas atualização técnica contínua, mas também uma profunda adaptação comportamental e intelectual (Frey & Osborne, 2017).

Ainda que a literatura internacional venha destacando as implicações das transformações digitais nas profissões administrativas (Susskind & Susskind, 2018; Brynjolfsson & McAfee, 2014), há uma lacuna evidente de estudos que abordem de forma sistemática o impacto dessas mudanças na atividade do secretariado executivo, sobretudo sob a ótica do contexto brasileiro. Conforme apontam Silva (2021) e Costa e Martins (2022), a escassez de investigações empíricas no país dificulta a compreensão detalhada de quais competências digitais são prioritárias, quais os principais desafios enfrentados na prática e de que maneira as organizações podem estruturar processos efetivos de capacitação e valorização profissional.

Diante desse panorama, o presente estudo tem como objetivo analisar criticamente a transformação do papel da secretária executiva na era digital, com foco na identificação das competências essenciais, dos desafios emergentes e das tendências que permeiam a prática profissional contemporânea. Busca-se ainda contribuir com a literatura acadêmica e com o aprimoramento da prática organizacional, oferecendo subsídios para o

desenvolvimento de políticas de formação continuada e gestão de competências alinhadas às exigências do mercado de trabalho globalizado.

Ao longo deste artigo, serão apresentados inicialmente os procedimentos metodológicos adotados para a investigação, seguidos pela revisão de literatura que sustenta a análise teórica do tema. Na sequência, os resultados obtidos serão discutidos criticamente à luz da produção acadêmica recente, culminando com as considerações finais, que sintetizam os achados, apresentam suas implicações práticas e sugerem direções para futuras pesquisas.

II. Metodologia

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa, com delineamento exploratório e descritivo, sustentada por revisão bibliográfica sistematizada e análise documental. A escolha metodológica justifica-se pela necessidade de compreender em profundidade as transformações contemporâneas que impactam a atuação profissional da secretária executiva, notadamente no contexto da incorporação intensiva de tecnologias digitais e da reconfiguração de suas competências profissionais (Gil, 2019; Creswell, 2014; Flick, 2009).

Para a composição do corpus bibliográfico, estabeleceu-se um recorte temporal de publicações compreendendo os últimos quinze anos, de modo a abarcar a evolução recente do debate acadêmico e prático sobre as novas demandas do secretariado executivo na era digital. Foram selecionados prioritariamente artigos científicos revisados por pares, livros acadêmicos, dissertações, teses e relatórios técnicos, contemplando tanto produções nacionais quanto internacionais de reconhecida relevância nos campos do secretariado executivo, administração, inovação tecnológica, competências digitais e futuro do trabalho (Schwab, 2016; World Economic Forum, 2020; Silva, 2021).

O levantamento das fontes foi realizado nas bases de dados Scielo, Google Scholar, CAPES Periódicos e na plataforma de publicações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD), visando garantir a abrangência e a diversidade de perspectivas teóricas. Como critério de seleção, consideraram-se publicações que abordassem diretamente temas como a transformação digital no mundo do trabalho, as competências emergentes para o secretariado executivo, os impactos da automação e da inteligência artificial nas funções administrativas, e as estratégias de qualificação profissional no contexto da Quarta Revolução Industrial. Embora não se tenha empregado protocolos sistemáticos de busca próprios das revisões sistemáticas, a seleção das fontes obedeceu à coerência temática e à relevância acadêmica das publicações identificadas.

Adicionalmente, a análise documental foi conduzida mediante o exame de normativas legais, diretrizes profissionais e relatórios institucionais emitidos por entidades de referência, tais como o World Economic Forum (2020), a OECD (2019), bem como associações brasileiras vinculadas à prática do secretariado executivo. Este procedimento teve como objetivo complementar e aprofundar o entendimento acerca das exigências atuais e das tendências futuras que permeiam a profissão.

A abordagem qualitativa permitiu interpretar criticamente o material analisado, favorecendo a identificação de convergências, tensões e lacunas ainda existentes na literatura especializada. Conforme destaca Minayo (2016), tal abordagem revela-se particularmente pertinente para a análise de fenômenos complexos e multifacetados, como aqueles relacionados à reconfiguração das profissões no cenário digital, uma vez que extrapola as limitações das métricas quantitativas convencionais.

O tratamento dos dados bibliográficos e documentais seguiu as etapas propostas por Bardin (2016), compreendendo: a organização inicial do material, a leitura exploratória e flutuante dos textos selecionados, a categorização temática dos conteúdos, e a análise interpretativa, com triangulação permanente das fontes. Este procedimento assegurou o rigor metodológico necessário e fortaleceu a validade interna das inferências produzidas (Flick, 2009).

Cumprido, por fim, reconhecer que, à luz das recomendações de Gil (2019) e Creswell (2014), as limitações metodológicas do presente estudo concentram-se na dependência exclusiva de fontes secundárias e na ausência de pesquisa empírica de campo. Ainda assim, tais restrições não comprometem a robustez das reflexões propostas, uma vez que a análise empreendida oferece subsídios relevantes tanto para o avanço teórico da área quanto para a prática profissional da secretária executiva diante das transformações digitais contemporâneas.

Encerrada a exposição dos procedimentos metodológicos, passa-se à construção do referencial teórico, no qual serão sistematizadas e discutidas as principais contribuições acadêmicas recentes acerca das transformações nas competências, nos desafios e nas perspectivas emergentes para o secretariado executivo na era digital.

III. Referencial Teórico

A transformação do papel da secretária executiva na era digital demanda uma análise teórica que contemple a intersecção entre os processos de transformação digital, o desenvolvimento de competências profissionais e as tendências emergentes do mundo do trabalho. Neste sentido, o presente referencial teórico está estruturado em quatro eixos analíticos, os quais permitem a sistematização das principais contribuições acadêmicas sobre o tema, destacando as transformações em curso e suas implicações para a prática profissional.

3.1 Transformação Digital e o Mundo do Trabalho

A transformação digital configura-se como uma das forças estruturantes mais impactantes das últimas décadas, modificando de forma substancial a dinâmica organizacional e as formas de atuação profissional. Como observa Schwab (2016), a Quarta Revolução Industrial, impulsionada por tecnologias como a inteligência artificial, internet das coisas, big data e sistemas integrados, tem remodelado os processos produtivos, de gestão e de serviços, impondo novos desafios às organizações e aos seus profissionais. Nesse contexto, a adaptação a esse novo ecossistema tecnológico não constitui mais uma opção, mas uma exigência fundamental para a sustentabilidade das carreiras e das próprias organizações (World Economic Forum, 2020).

Os impactos da digitalização transcendem a mera substituição de atividades operacionais, exigindo uma reconfiguração profunda das práticas de trabalho e das competências requeridas. De acordo com a OECD (2019), a digitalização tem promovido o surgimento de ambientes organizacionais mais dinâmicos, interativos e orientados por dados, nos quais as tarefas repetitivas são progressivamente automatizadas, deslocando o foco das atividades humanas para funções de análise, interpretação, decisão e mediação de complexidades. Como consequência, há uma demanda crescente por habilidades que combinem o domínio tecnológico com competências cognitivas superiores e socioemocionais sofisticadas.

Nesse cenário de transição, o secretariado executivo — tradicionalmente vinculado a funções de apoio administrativo — passa a ocupar uma posição estratégica, exigindo de seus profissionais não apenas conhecimentos técnicos atualizados, mas também habilidades comportamentais complexas. Como argumenta Prensky (2001), ainda que se observe uma distinção entre "nativos digitais" e "imigrantes digitais", a fluência tecnológica tornou-se competência transversal indispensável a todos os profissionais, independentemente da geração a que pertençam. A superação dessas barreiras requer um investimento sistemático em capacitação continuada, capaz de equipar os profissionais com as ferramentas e competências necessárias à sua inserção competitiva no mercado de trabalho digitalizado.

3.2 Competências Profissionais e Digitais

O debate sobre competências profissionais no século XXI está intrinsecamente relacionado aos novos desafios impostos pela transformação digital. Conforme relatório do World Economic Forum (2020), destacam-se, entre as habilidades críticas, o pensamento analítico e inovador, a resolução de problemas complexos, a criatividade, a liderança influente e a inteligência emocional, além da alfabetização digital em múltiplas plataformas e sistemas tecnológicos. A integração dessas competências revela-se imprescindível para profissionais que desejam atuar de forma estratégica em organizações cada vez mais digitais e globalizadas.

No âmbito do secretariado executivo, observa-se uma ampliação expressiva das competências requeridas, articulando conhecimentos técnicos e habilidades interpessoais. Como destacam Passos (2018) e Silva (2021), os profissionais da área devem dominar ferramentas digitais avançadas, técnicas de gestão documental eletrônica, comunicação corporativa multicanal, bem como apresentar elevada capacidade de comunicação assertiva, discricção, ética e visão estratégica. O domínio isolado de competências técnicas, portanto, não é mais suficiente; exige-se, concomitantemente, a competência relacional e a capacidade de mediação em contextos organizacionais complexos e multiculturais.

Entretanto, a literatura nacional tem evidenciado importantes lacunas na formação inicial e continuada desses profissionais, particularmente no que diz respeito ao desenvolvimento pleno das competências digitais exigidas (Silva, 2021). Como observa Dias (2020), além da capacitação técnica, é imperativo estimular o protagonismo profissional, a autonomia e o engajamento contínuo no aprendizado, uma vez que o conhecimento requerido está em constante evolução. Trata-se de um processo de aprendizagem permanente, no qual a capacidade de atualização rápida e autônoma constitui um diferencial competitivo indispensável.

3.3 Futuro do Trabalho e Novas Tendências

As perspectivas para o futuro do trabalho permanecem marcadas por incertezas e disrupções constantes. Estudos como os de Brynjolfsson e McAfee (2014) indicam que a automação, a robótica e a inteligência artificial continuarão a reconfigurar as estruturas ocupacionais, impactando inclusive profissões tradicionalmente menos suscetíveis à substituição tecnológica. Nesse panorama, funções administrativas e de apoio, como o secretariado executivo, deverão buscar sua reinvenção por meio da agregação de valor estratégico às suas atividades (Autor, 2015).

No âmbito do secretariado, Oliveira (2017) e Moura (2016) identificam a emergência de novas demandas profissionais, que incluem não apenas a fluência tecnológica, mas também a atuação como consultores internos, articuladores de processos interdepartamentais, gestores de informações estratégicas e facilitadores de processos decisórios. A atuação do secretariado executivo passa, assim, a integrar diferentes domínios de conhecimento e a exigir múltiplas competências simultaneamente desenvolvidas.

McGowan (2020) enfatiza que, nesse cenário volátil e altamente competitivo, o profissional do futuro precisará desenvolver elevada adaptabilidade, capacidade de aprendizado contínuo e abertura para incorporar novos papéis em seu repertório de atuação. Essa adaptabilidade, no caso do secretariado executivo, traduz-se na

capacidade de agregar conhecimentos de gestão, comunicação organizacional, análise de dados, governança corporativa e inteligência de mercado, integrando-os na interface com as lideranças organizacionais.

3.4 Evolução do Papel da Secretária Executiva

Historicamente, o secretariado executivo esteve vinculado a funções operacionais de apoio administrativo, planejamento de agendas e organização de documentos (Passos, 2018). Todavia, as mudanças introduzidas pela transformação digital têm ressignificado profundamente esta função, conferindo-lhe maior autonomia, protagonismo e participação estratégica nos processos decisórios (Gomes, 2015).

Atualmente, a secretária executiva é concebida como uma gestora multifuncional, capaz de atuar em articulação direta com lideranças, gerenciar fluxos de informações estratégicas e contribuir efetivamente para a governança organizacional (Silva, 2019). Este novo perfil profissional exige domínio técnico avançado, sensibilidade organizacional e habilidades interpessoais refinadas, constituindo um agente de integração entre setores e níveis hierárquicos distintos.

No contexto brasileiro, Oliveira (2017) e Dias (2020) ressaltam que a valorização contínua da profissão está diretamente relacionada à capacidade dos profissionais em atualizar suas competências digitais, incorporar práticas inovadoras de gestão e adotar posturas proativas frente às transformações organizacionais. A educação continuada configura-se, portanto, como fator imprescindível para garantir a empregabilidade e a relevância profissional em um mercado em constante mutação (Dias, 2020).

IV. Resultados e Discussão

A investigação realizada permite identificar de forma integrada os impactos da transformação digital sobre o exercício do secretariado executivo, bem como mapear as competências emergentes, as práticas profissionais observadas e os desafios que persistem no contexto brasileiro. Os dados analisados, à luz da literatura contemporânea, evidenciam uma reconfiguração ampla e contínua da profissão, em consonância com as dinâmicas disruptivas do mundo do trabalho.

4.1. Resultados

A análise da literatura especializada e dos exemplos práticos de atuação profissional indica que a automação dos processos administrativos representa uma das transformações mais expressivas vivenciadas pelo secretariado executivo na atualidade (Schwab, 2016; Passos, 2018). Atividades tradicionalmente operacionais, como organização de agendas, controle financeiro e gestão documental, vêm sendo gradativamente automatizadas por meio de softwares especializados, reduzindo a carga de tarefas repetitivas e permitindo que os profissionais direcionem seus esforços a atividades de maior valor agregado.

Nesse sentido, destaca-se a crescente incorporação de sistemas integrados e plataformas colaborativas, tais como ERP (Enterprise Resource Planning) e CRM (Customer Relationship Management), que exigem competências técnicas mais complexas para o seu pleno aproveitamento (World Economic Forum, 2020). O domínio dessas ferramentas possibilita ao secretariado atuar de maneira multifuncional, exercendo funções de interface entre departamentos, promovendo a fluidez da comunicação interna e contribuindo para a otimização dos processos organizacionais.

Adicionalmente, observa-se a adoção progressiva de soluções baseadas em inteligência artificial no suporte à tomada de decisão e na execução de tarefas rotineiras, como filtragem de informações, automatização de respostas e planejamento logístico (OECD, 2019). Tais mudanças têm elevado o nível de exigência quanto à capacidade dos profissionais em interpretar dados, operar plataformas complexas e desenvolver pensamento analítico.

Contudo, a literatura indica que, apesar dos avanços tecnológicos incorporados ao cotidiano do secretariado executivo, subsiste uma lacuna relevante em relação à qualificação dos profissionais para atender às novas exigências do mercado (Silva, 2021; Dias, 2020). Tal constatação evidencia a necessidade de políticas institucionais que incentivem a formação continuada, a atualização constante das competências digitais e o reconhecimento do papel estratégico do secretariado na governança organizacional.

A seguir, sistematizam-se as principais tendências, competências demandadas e desafios identificados no Quadro 1, elaborado a partir da triangulação entre literatura e observação prática:

Quadro 1 – Competências demandadas e desafios para o secretariado executivo na era digital

Tendência Identificada	Competência Demandada	Desafio Associado
Automação de tarefas	Domínio de softwares de automação	Atualização tecnológica contínua
Sistemas integrados	Gestão de plataformas colaborativas	Integração e comunicação intersetorial
Inteligência artificial	Interpretação e análise de dados	Resistência organizacional à inovação
Expansão do papel estratégico	Soft skills e visão sistêmica	Falta de políticas institucionais de apoio

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Schwab (2016), OECD (2019), World Economic Fórum (2020), Silva (2021) e Dias (2020).

4.2. Discussão

Os resultados obtidos corroboram os achados já descritos na literatura internacional e nacional, confirmando que a transformação digital amplia significativamente o escopo de atuação do secretariado executivo e impõe novas exigências profissionais (Schwab, 2016; OECD, 2019; World Economic Fórum, 2020). A automação de processos, a integração de sistemas e a utilização de inteligência artificial não eliminam a função, mas a redimensionam para um papel estratégico, consultivo e orientado por resultados (Passos, 2018; Silva, 2021).

Conforme argumenta Prensky (2001), o domínio tecnológico tornou-se transversal, independentemente da geração profissional. Assim, a fluência em ferramentas digitais, plataformas colaborativas e sistemas integrados é condição básica, mas não suficiente. A sustentabilidade da carreira, conforme apontam McGowan (2020) e o próprio World Economic Fórum (2020), depende fortemente do desenvolvimento de competências socioemocionais e cognitivas complexas, como adaptabilidade, autonomia, comunicação assertiva e aprendizagem contínua.

Particularmente no contexto brasileiro, os desafios são intensificados por uma série de fatores estruturais e institucionais. A lacuna na formação inicial e na oferta de programas contínuos de qualificação em competências digitais permanece uma barreira crítica à plena atualização dos profissionais (Silva, 2021). Ademais, verifica-se certa resistência cultural em algumas organizações quanto à plena integração do secretariado em instâncias decisórias e estratégicas, restringindo, em parte, o potencial de atuação ampliada preconizado pelos estudos internacionais (Dias, 2020).

Por fim, os achados convergem para a compreensão de que o secretariado executivo do futuro será cada vez mais híbrido: atuando como elo entre as tecnologias emergentes e as relações humanas, sendo não apenas agente operacional, mas sobretudo mediador de fluxos de informação, facilitador de processos e agente ativo na inovação organizacional. Esse novo perfil, como defendem Schwab (2016) e Autor (2015), exigirá, portanto, um permanente reposicionamento profissional, sustentado pela educação continuada e pela capacidade de adaptação a cenários de permanente transformação.

V. Considerações Finais

O presente estudo teve como objetivo analisar as transformações ocorridas no exercício da função da secretária executiva em decorrência da incorporação intensiva de tecnologias digitais, identificando as competências emergentes, os desafios enfrentados pelos profissionais da área e as tendências que moldam o futuro da profissão. A partir da revisão bibliográfica e da análise documental realizada, foi possível constatar que a Quarta Revolução Industrial vem impondo mudanças profundas no escopo de atuação do secretariado executivo, deslocando-o de funções meramente operacionais para um papel multifuncional, estratégico e orientado por resultados.

As evidências analisadas revelam que a automação de tarefas rotineiras, a integração de sistemas colaborativos e o uso de inteligência artificial estão ressignificando a prática profissional, exigindo não apenas o domínio de ferramentas digitais avançadas, mas também o desenvolvimento de competências cognitivas e socioemocionais superiores. Nesse contexto, habilidades como pensamento crítico, adaptabilidade, capacidade de aprendizagem contínua e comunicação assertiva emergem como elementos centrais para a sustentabilidade da carreira e a valorização do secretariado executivo nas organizações contemporâneas.

Entretanto, os dados também indicam que persistem desafios relevantes, especialmente no contexto brasileiro, relacionados à insuficiência de formação inicial e continuada voltada para competências digitais, à resistência cultural à mudança nas organizações e à carência de políticas institucionais que incentivem a qualificação e reconheçam o papel estratégico do secretariado. Esses fatores evidenciam a necessidade urgente de investimentos em educação continuada e de ações voltadas para a construção de uma cultura organizacional mais aberta à inovação e ao reposicionamento das funções de apoio estratégico.

As contribuições deste estudo são relevantes tanto para o avanço da literatura acadêmica quanto para a prática profissional. Ao sistematizar e analisar criticamente as transformações em curso, o trabalho oferece subsídios para a formulação de programas de formação e desenvolvimento profissional mais alinhados às demandas contemporâneas, além de fornecer orientações para gestores e instituições interessados em potencializar o valor estratégico do secretariado executivo no cenário digital.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos empíricos que investiguem a efetividade de programas de capacitação em competências digitais para secretários executivos, bem como a análise comparativa entre diferentes contextos organizacionais e culturais. Investigações longitudinais também se mostram promissoras para o acompanhamento da evolução das competências profissionais no longo prazo e para a identificação de novos padrões emergentes no perfil do secretariado executivo frente às constantes inovações tecnológicas.

Referências Bibliográficas

- [1]. AUTOR, David H. Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives*, v. 29, n. 3, p. 3-30, 2015.
- [2]. BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.
- [3]. BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York: W. W. Norton & Company, 2014.
- [4]. CRESWELL, John W. *Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.
- [5]. DAVENPORT, Thomas H.; KIRBY, Julia. *Only Humans Need Apply: Winners and Losers in the Age of Smart Machines*. New York: HarperBusiness, 2016.
- [6]. DIAS, Luciana de Oliveira. Educação continuada e inovação profissional no secretariado executivo. *Revista Educação & Trabalho*, v. 21, n. 2, p. 140-156, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reveducacaoetrabalho/article/view/44876>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- [7]. FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- [8]. GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- [9]. GOMES, Maria Teresa. O novo perfil do secretário executivo: desafios e oportunidades. *Secretariado Executivo em Revista*, v. 17, n. 2, p. 89-102, 2015. Disponível em: <https://seer.uscs.edu.br/index.php/secretariado/article/view/3332>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- [10]. MCGOWAN, Heather; SHIPLEY, Chris. *The Adaptation Advantage: Let Go, Learn Fast, and Thrive in the Future of Work*. Hoboken: Wiley, 2020.
- [11]. MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2016.
- [12]. MOURA, Zélia Cardoso de. O impacto das tecnologias no trabalho da secretária executiva. *Gestão & Secretariado*, v. 7, n. 2, p. 22-34, 2016. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v7i2.575>
- [13]. OECD. *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World*. Paris: OECD Publishing, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- [14]. OLIVEIRA, Lucilene Rodrigues de. A influência da tecnologia na atuação do secretário executivo. *Revista Gestão & Secretariado*, v. 7, n. 1, p. 121-136, 2017. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v7i1.553>
- [15]. PASSOS, Maria Aparecida. O profissional de secretariado no século XXI: competências e desafios. *Revista Gestão & Secretariado*, v. 9, n. 1, p. 20-38, 2018. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v9i1.809>
- [16]. PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, v. 9, n. 5, p. 1-6, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- [17]. SCHWAB, Klaus. *A Quarta Revolução Industrial*. São Paulo: Edipro, 2016. (The Fourth Industrial Revolution. Geneva: World Economic Forum, 2016).
- [18]. SILVA, Carla Cristina da. Competências essenciais no secretariado executivo moderno. *Anais do Congresso Nacional de Secretariado*, 2019. Disponível em: <https://www.cnsec.com.br/anais2019>. Acesso em: 2 jun. 2025.
- [19]. SILVA, Débora Cortês da. Competências digitais para o secretariado executivo: desafios e perspectivas. *Revista de Secretariado e Assessoria Empresarial*, v. 12, n. 1, p. 77-94, 2021. Disponível em: https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_secretariado/article/view/7652. Acesso em: 2 jun. 2025.
- [20]. WORLD ECONOMIC FORUM. *The Future of Jobs Report 2020*. Geneva: World Economic Forum, 2020. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020/>. Acesso em: 2 jun. 2025.