



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA CENTRAL
CURSO TECNOLOGIA EM SECRETARIADO**

MARIANE DA SILVA MONTEIRO

**IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO *WHATSAPP* NO AMBIENTE DE
TRABALHO POR SECRETÁRIOS(AS) EXECUTIVOS(AS): DESAFIOS À
COMUNICAÇÃO EM EMPRESAS PRIVADAS**

**TERESINA-PI
2022**

MARIANE DA SILVA MONTEIRO

**IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO *WHATSAPP* NO AMBIENTE DE
TRABALHO POR SECRETÁRIOS (AS) EXECUTIVOS (AS): DESAFIOS À
COMUNICAÇÃO EM EMPRESAS PRIVADAS**

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Tecnólogo em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), Campus Teresina Central.

Orientador: Prof^o Me José Rodrigues Alves Filho.

IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO *WHATSAPP* NO AMBIENTE DE TRABALHO POR SECRETÁRIOS (AS) EXECUTIVOS(AS): DESAFIOS À COMUNICAÇÃO EM EMPRESAS PRIVADAS

Mariane da Silva Monteiro¹

José Rodrigues Alves Filho²

RESUMO

Este artigo científico tem como tema a utilização do aplicativo *whatsapp* no ambiente de trabalho por profissionais de Secretariado Executivo. E apresenta o seguinte problema de pesquisa: quais os impactos na comunicação diária devido a utilização do aplicativo *whatsapp* pelo (a) secretário (a) executivo (a), egresso(a) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus Teresina Central, em seu ambiente de trabalho, em empresa privada? Outrossim, essa pesquisa teve como objetivo geral analisar os impactos da utilização do aplicativo *whatsapp* por profissionais de secretariado executivo, egressos(as) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus Teresina Central, na comunicação diária, em seu ambiente de trabalho, em empresas privadas. E como objetivos específicos: i) estudar as atividades do (a) profissional de secretariado executivo; ii) investigar os benefícios e malefícios do uso do *whatsapp* pelo(a) profissional de secretariado nas suas rotinas profissionais. A metodologia desta investigação, cuja pesquisa foi qualitativa, teve como instrumentos de coleta de dados a aplicação de questionário e entrevista, na medida que o recorte amostral considerou os egressos do Curso Tecnologia em Secretariado Executivo, do IFPI Campus Teresina Central, graduados nos últimos 04 (quatro) anos, como participantes da pesquisa. Assim, conclui-se que os(as) profissionais de Secretariado Executivo melhoraram significativamente a agilidade na comunicação organizacional e as tarefas profissionais com o uso do aplicativo *whatsapp*, em seus ambientes de trabalho, além de confirmarem que o mesmo, em certa medida, interfere negativamente em determinadas situações.

Palavras-chave: aplicativo *whatsapp*; secretariado executivo; IFPI Teresina Central; ambiente de trabalho; empresas privadas.

ABSTRACT

This scientific article has as its theme the use of the *whatsapp* application in the work environment by Executive Secretariat professionals. And it presents the

¹ Graduanda em Tecnologia de Secretariado, pelo Instituto Federal do Piauí, Campus Teresina Centra. E-mail: marimonteiro1908@gmail.com

² Doutorando em Educação. Mestre em Educação. Administrador. Professor do Instituto Federal do Piauí, Campus Teresina Centra. E-mail: josefilho@ifpi.edu.br

following research problem: what are the impacts on daily communication due to the use of the whatsapp application by the executive secretary, egress (a) of the Technology Course in Secretariat of the IFPI Campus Teresina Central, in your work environment, in a private company? Furthermore, this research had as general objective to analyze the impacts of the use of the whatsapp application by executive secretarial professionals, graduates of the Technology Course in Secretariat of the IFPI Campus Teresina Central, in daily communication, in their work environment, in companies private. And as specific objectives: i) to study the activities of the executive secretariat professional; ii) investigate the benefits and harms of using whatsapp by secretarial professionals in their professional routines. The methodology of this investigation, whose research was qualitative, had as data collection instruments the application of a questionnaire and an interview, insofar as the sample cut considered the graduates of the Technology Course in Executive Secretariat, from the IFPI Campus Teresina Central, graduated in the last 04 (four) years as research participants. Thus, it is concluded that the Executive Secretariat professionals significantly improved the agility in organizational communication and professional tasks with the use of the whatsapp application, in their work environments, in addition to confirming that it, to some extent, interferes negatively in certain situations.

Keywords: whatsapp application; executive Secretariat; IFPI Teresina Central; Desktop; private companies.

Data de aprovação: 18/AGO/2022.

INTRODUÇÃO

A profissão de secretário (a) está inserida no mercado de trabalho brasileiro desde os anos 50 (não se sabe uma data específica), mas foi por essa década que chegaram as multinacionais no país, fazendo com que a profissão ganhasse um significativo impulsionamento. Para a qual era pré-requisito determinada habilidade em datilografia. Porém, com o passar dos anos, na medida em que foi se modernizando a sociedade esse pré-requisito foi deixado para trás e foi substituído pela digitação em computadores, dos mais variados tipos.

O(a) profissional de secretariado possui múltiplas tarefas dentro de uma organização, como está definido na lei federal Nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 (BRASIL, 2022), e atualizado pela lei Nº 177/2017 (BRASIL, 2022, n.p). Podemos citar: planejamento, organização e serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos; coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas.

No entanto, há vários recursos tecnológicos para auxiliar na elaboração dessas tarefas diárias. Assim, esta investigação teve como tema a utilização do aplicativo *whatsapp* no ambiente de trabalho pelos (as) profissionais de secretariado executivo. E apresentou o seguinte problema de pesquisa: quais os impactos na comunicação diária devido a utilização do aplicativo *whatsapp* pelo (a) secretário(a) executivo(a), egresso(a) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus

Teresina Central, em seu ambiente de trabalho, em empresa privada? Quanto a hipótese, consideramos que os(as) profissionais de Secretariado Executivo, egressos(as) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus Teresina Central, melhoraram significativamente a comunicação interpessoal e as tarefas profissionais com o uso do aplicativo *whatsapp*, em seus ambientes de trabalho, em empresas privadas.

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar os impactos da utilização do aplicativo *whatsapp* pelos (as) profissionais de secretariado executivo, egresso(a) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus Teresina Central, na comunicação diária, em seu ambiente de trabalho, em empresas privadas. E como objetivos específicos:

- i) Estudar as atividades do (a) profissional de secretariado executivo;
- ii) Investigar os benefícios e malefícios do uso do *whatsapp* pelo (a) profissional de secretariado nas suas rotinas profissionais.

Desta forma, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa. Quanto a metodologia, foram utilizados, como instrumentos de coleta de dados, a aplicação de entrevista com o atual coordenador do Curso de Secretariado Executivo do IFPI Campus Teresina Central, assim como de questionário, com egressos do Curso referido, graduados de 2018 a 2021.

Este artigo está dividido em 06 (seis) partes. Na primeira, tem-se a introdução, seguido da segunda parte, que aborda o (a) profissional de secretariado e suas atribuições. Na terceira, é apresentada a metodologia utilizada. Na parte seguinte, são discutidos os impactos da utilização do *whatsapp* por egressos do Curso Tecnologia em Secretariado Executivo do IFPI Campus Teresina Central. Na quinta parte, apresentamos as considerações finais, e, por último, seguem as referências.

Nessa perspectiva, esse objeto de pesquisa possui relevância acadêmica e social, pois é importante se estudar efeitos que uma plataforma de mídia digital gera nas atividades laborais, bem como na saúde do usuário. É nesse contexto que analisar os impactos da utilização do aplicativo *whatsapp* pelos (as) profissionais de secretariado executivo, egressos (as) do Curso de Tecnologia em Secretariado do IFPI Campus Teresina Central, na comunicação diária em seu ambiente de trabalho, em empresas privadas além de ser uma temática atual, tem considerável relevância para a sociedade.

2 ATRIBUIÇÕES DO (A) PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de secretário (a) executivo (a) é regulada no Brasil pela lei nº 7.377 (BRASIL, 2022, n.p) e, conforme abaixo, apresenta as seguintes atribuições para o exercício da profissão citada:

[..] Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo: Planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos; coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; interpretação e sintetização de textos e documentos; taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de

comunicação da empresa; registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; conhecimentos protocolares. [...].

São inúmeras as atividades realizadas pelo secretário (a) executivo (a) nas organizações, o que antes se resumia a atender telefonemas e organizar a agenda do gestor da empresa, hoje este profissional é um aliado na gestão empresarial. Depois de sancionada a lei, a profissão de secretário (a) executivo (a) elevou seu o nível profissional, pois não haveria mais brechas informais para a execução das atividades do secretário (a) executivo (a) no Brasil.

Portanto, o (a) secretário (a) executivo (a) tem distintas atividades para desempenhar no seu dia a dia profissional, desde as mais simples até as mais complexas:

[...] Realizar serviços gerais de escritório; classificar e dar soluções aos mais variados assuntos; redigir cartas e memorandos, bilhetes, documentos de toda espécie, como procurações, editais; dar soluções a assuntos pendentes; colocar a mesa do executivo em ordem; redigir listas com a pauta do dia (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 284).

Entretanto para o pleno exercício dessas funções, é necessário ser um profissional dedicado, responsável e leal aos interesses da empresa. “A secretária é uma facilitadora e um elo entre o chefe, a equipe e o mercado, contribuindo para que tudo transcorra do esperado e os objetos organizacionais sejam alcançados” (VEIGA, 2009, p. 22). A busca por aprimoramento das suas funções deve ser constante, propondo sempre um relacionamento satisfatório com seus gestores.

A boa execução das atividades do secretário executivo está ligada ao ambiente de trabalho, onde este profissional tende a ser proativo e assertivo em suas demandas, caso tenha uma conexão com os gestores e a empresa em que trabalha. “Assim, mais do que nunca, exige-se do secretário uma postura conciliadora, atuando de maneira ativa para a redução de atritos, distâncias e incompreensão entre os diferentes atores envolvidos em situações de conflito.” (MELO, 2013, p. 08). É essencial que o secretário executivo, saiba da sua importância dentro da empresa, adotando habilidades que facilitem sua rotina de trabalho, o aprimoramento dessas competências resultando em uma praticidade e melhora na realização de seus afazeres.

Os meios tecnológicos tem sido um grande aliado, do secretário (a) executivo (a), essa adaptação vem ocorrendo ao longo dos anos, tendo em vista a sua grande necessidade em se atualizar e buscar instrumentos que facilitem na comunicação e tarefas diárias.

Diante da evolução da profissão, o processo de transformação de atividades e de novas atribuições ao secretário executivo está intimamente ligado aos avanços tecnológicos facilitadores do dia a dia secretarial, o que agiliza as tarefas, otimiza o tempo e possibilita a realização de outras funções. (GROSS *et al.*, 2015, n.p).

Essas adequações que ocorrem nas organizações surtem em mudanças benéficas, que favorecem não somente o (a) secretário (a) executivo (a), mas também a sua relação com os clientes e gestores da organização, gerando uma comunicação mais eficaz e produtiva. Alguns desses meios utilizados são os e-mails, aplicativo *whatsapp*, *skype*, *direct* do *instagram*, entre outros.

3 METODOLOGIA

A metodologia desta investigação (uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa), adotou de forma preliminar, na fase inicial de levantamento bibliográfico, estudos relacionados às atividades do(a) profissional de secretariado executivo, conforme Gil (2002, p.44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado constituído principalmente de livros e artigos”.

Desta forma, as pesquisas de campo exploratória “são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.188). Assim, na segunda fase dos procedimentos metodológicos, isto é, o trabalho de pesquisa empírica numa etapa exploratória, com o intuito de coletar dados com os participantes da pesquisa, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o atual coordenador do Curso de Secretariado Executivo do Instituto Federal do Piauí, Campus Teresina Central.

Em seguida, foi aplicado um questionário misto – com 10 (dez) questões objetivas e subjetivas, com egressos do referido curso (que trabalham em empresa privada) dos últimos 04 (quatro) anos, portanto de 2018 a 2021, cujo total consta de 29 (vinte e nove) graduados. Foi obtida a colaboração de 24,13% (vinte e quatro vírgula treze) desses secretários(as) executivos(as), isto é, 07 (sete) fizeram a devolutiva dos questionários no prazo determinado e explicitado para todos(as). Vale frisar que os dados foram coletados através da resposta aos questionários enviados por *e-mail*, com reforço por meio de inúmeras ligações telefônicas para os participantes da pesquisa.

4 IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO WHATSAPP PELO(A) SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A) NO AMBIENTE DE TRABALHO

O aplicativo *whatsapp*, é um recurso tecnológico amplamente utilizado nas empresas privadas e pela população mundial, chegou ao Brasil no ano de 2009. “O *whatsapp* surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e agora possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz” (WHATSAPP, 2022). Para a utilização do aplicativo, a conexão é estabelecida através de dados de internet móvel ou pela rede *wi-fi* do dispositivo utilizado.

Controlar o tempo que cada atividade secretarial demanda é uma tarefa árdua, e provavelmente impossível, pois em sua rotina de trabalho o(a) secretário(a) executivo (a) assume múltiplas tarefas dentro da organização, porém com a utilização dos recursos tecnológicos corretos é possível adaptá-los à sua forma de trabalhar.

O uso do aplicativo *whatsapp* é uma importante ferramenta empresarial na atualidade, e já faz parte do meio corporativo, devido a sua funcionalidade e facilidade em utilizar. Como podemos afirmar através da (GAIDARGI, 2018, n.p.):

[...] Elimina distâncias geográficas, viabilizando a conexão instantânea a qualquer ambiente organizacional, seja entre departamentos, áreas ou outras instituições; Oferece comunicação em tempo real. Ou seja, permite agilidade na troca de informações; Possui recursos para integrar reuniões online com grupos de pessoas específicas. Com isso, disponibiliza maior aproveitamento de tempo e flexibilidade perante eventuais emergências;

Permite à empresa conectar-se com o mundo profissional e se atualizar constantemente. Desse modo, ela acompanha os avanços da tecnologia e mudanças comportamentais no mercado; Resulta na utilização de recursos para busca e seleção de pessoas; Possibilita ao consumidor envolver-se com as características da organização, conhecendo seu perfil, histórico, produtos e serviços; É uma ferramenta de comunicação relativamente barata. Especialmente quando comparada ao investimento de desenvolvedores privados e sistemas de interação fechados; Quando integrado às estratégias de marketing, permite maior conhecimento relacionado aos interesses, necessidades e mudanças comportamentais dos consumidores. Com isso, permite à empresa antecipar-se às tendências de mercado, divulgar sua marca e ampliar suas vendas.

Por ser um aplicativo utilizado globalmente, o *whatsapp* permite aos usuários que estão em uma longa distância mantenham contato e troquem informações a qualquer hora, e a utilização de suas ferramentas, como, envio de documentos e reuniões via chamada de vídeo, proporcionando uma comunicação sem fronteiras entre o (a) secretário (a) executivo (a), gestor e clientes. “A tecnologia tem propiciado não apenas a interação dos povos, mas também a mudança de comportamento das pessoas.” (HORTA; MASCARENHAS, 2017, p. 03). Pois com o passar dos anos, as tecnologias mudam a sociedade e o meio empresarial mudam também, para tentar se adequar as inovações tecnológicas.

Apesar da grande utilidade do aplicativo *whatsapp* para as demandas organizacionais do (a) secretário (a) executivo (a) e dos benefícios que auxiliem na produtividade, vale ressaltar que o mau uso do aplicativo no ambiente de trabalho, pode interferir de modo ruim na empresa. “A facilidade de acesso móvel à Internet, bem como a utilidade e a atratividade dos aplicativos dos *smartphones* também reforçam a tendência de aumento da frequência e da duração da utilização desses dispositivos” (CAPPELLOZZA *et al.*, 2017, n.p).

Os meios tecnológicos são indispensáveis de tal modo, que a utilização desse recurso para uso pessoal dentro da organização privada, tem gerado perda de desempenho e distração durante o horário de trabalho. Ainda segundo (CAPPELLOZZA *et al.*, 2017, n.p).

[...] A distração causada pelos meios digitais é um problema potencial que deve ser monitorado nos ambientes organizacionais. A popularidade dos *smartphones* faz com que tais aparelhos estejam presentes em muitas organizações. Não é raro observar profissionais que utilizam seus dispositivos móveis durante o expediente de trabalho, com intuítos pessoais e de modo abusivo.

Essa atitude no trabalho tende a ser um problema, pois gera procrastinação e desperdício do tempo de trabalho com mensagens aleatórias, como afirma (FERREIRA; FLORES, 2018, p.88):

[...] Os malefícios do *Whatsapp* envolvem o uso em demasia, ou seja, cria uma barreira entre a comunicação das pessoas, pois, muitas vezes elas se comunicam virtualmente, isso causa afastamento ou distanciamento, sem contar que atrapalha no rendimento dos colaboradores na empresa.

Portanto cabe aos gestores estabelecerem um limite para o uso pessoal do aplicativo *whatsapp* dentro das organizações, para que este comportamento não venha a interferir na produtividade do (a) secretário (a) executivo (a), adaptações

são necessárias, pois constantemente há inovações no meio tecnológico que se usado de maneira correta agregam na organização.

4.1. Uso do *whatsapp* por Egressos do Curso Tecnologia em Secretariado Executivo do IFPI Campus Teresina Central, no Trabalho Profissional.

Conforme explicitado na metodologia adotada, da amostra composta por 29 (vinte e nove) graduados do ano de 2018 a 2021 do Curso de Tecnologia em Secretariado Executivo do IFPI – Campus Teresina Central, 7 (sete) enviaram respostas, no prazo pré-estabelecido, formando, assim, o conjunto de participantes da pesquisa.

“A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.” (GIL, 2002, p.116). Para isto interrogamos os (as) secretários (as) executivos (as) e obtivemos uma análise do perfil na empresa privada e sobre a utilização do aplicativo *whatsapp* no ambiente de trabalho. Para esse questionamento foi obtida a seguinte resposta, conforme os gráficos 01 e 02.

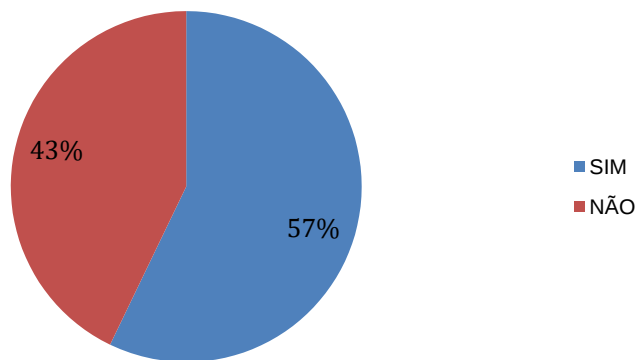


Gráfico 01 - Na organização em que você trabalha, desempenha as funções de um (a) profissional de secretariado?

De acordo com os dados obtidos, 57% (cinquenta e sete) dos secretários (as) executivos (as), desempenham as funções designadas ao cargo, enquanto que 43% (quarenta e três) não realizam atividades relacionadas à sua graduação.

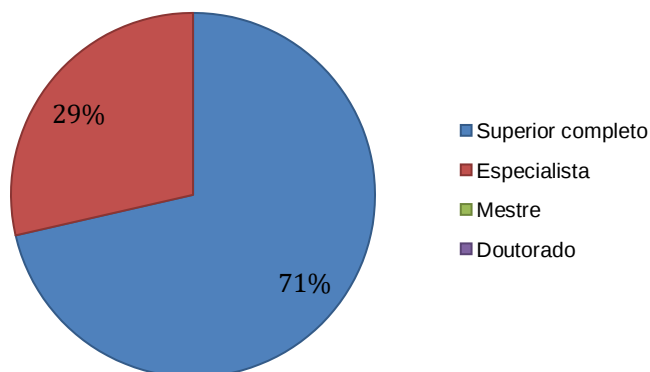


Gráfico 02 - Qual sua formação?

Notou-se que 71% (setenta e um) dos egressos do IFPI, possuem somente o superior completo, ou seja, a graduação de tecnologia em secretariado, enquanto que 29% (vinte e nove) foram além da graduação e tornaram-se especialistas.

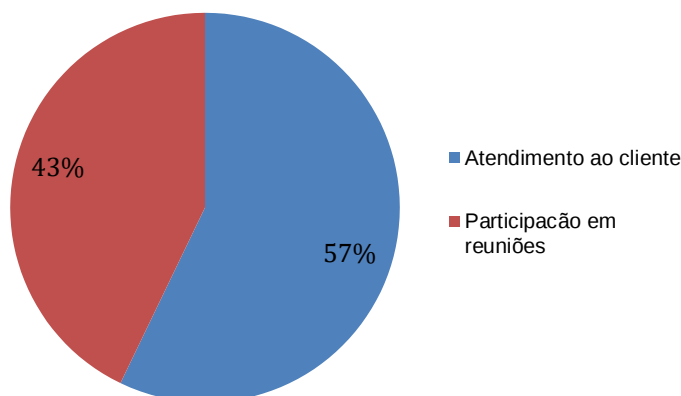


Gráfico 3 - Quais atividades desenvolve na organização em que trabalha?

Quando os secretários (as) executivos (as) foram indagados sobre quais atividades eles (as) desenvolvem na organização em que trabalham, obtivemos diferentes atividades desempenhadas, tais como: *atividades de arquivo; contabilidade da empresa e elaboração de documentos*. Porém duas funções se sobressaíram, onde 57% (cinquenta e sete) desenvolve a atividade de atendimento ao cliente e 43% (quarenta e três) tem participação assídua em reuniões.

Não obstante, na classificação da importância da utilização dos recursos tecnológicos digitais utilizados pelo (a) secretário (a) executivo (a) durante sua jornada de trabalho, foram citados 05 (cinco) recursos mais comuns na rotina empresarial, para avaliarem o grau de importância dentro da organização. Foram classificados da seguinte forma, conforme os Gráficos 4 a 09:

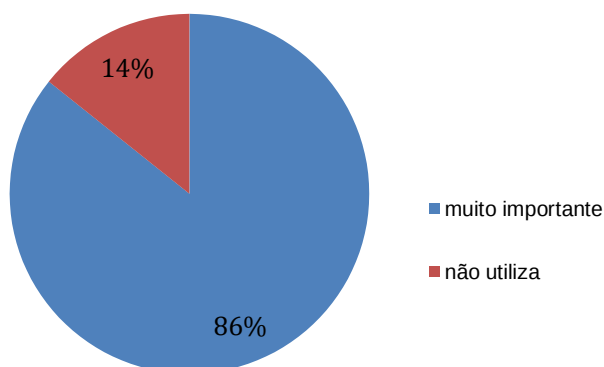


Gráfico 4 – e-mail

No primeiro gráfico (de número 4), temos o *e-mail*, o qual 86% (oitenta e seis) dos (as) pesquisados (as) o classificaram como muito importante e 14% (quatorze) afirmaram que não o utilizam.

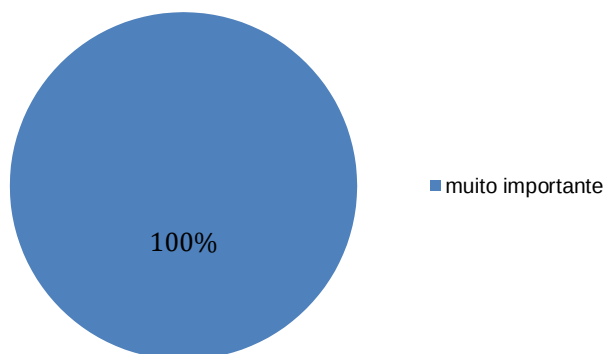


Gráfico 5 – *whatsapp*

No segundo gráfico (número 5), o uso do *whatsapp* pelos participantes foi unanime: 100% (cem) afirmaram que utilizam o aplicativo durante sua rotina de trabalho.

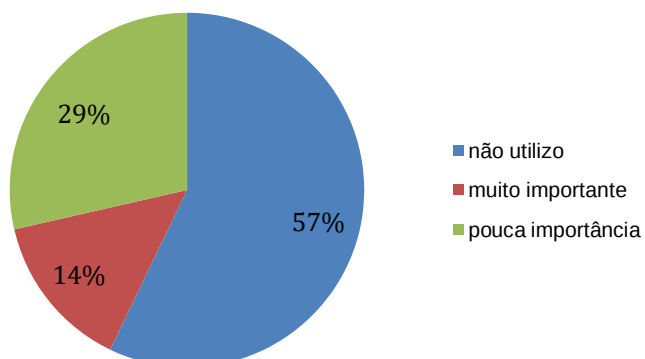


Gráfico 6 – *skype*

No gráfico posterior (6), temos o questionamento quanto a utilização do aplicativo *Skype*, o qual 57% (cinquenta e sete) confirmaram que não utilizam, enquanto que 14% (quatorze) afirmaram ser muito importante e 29% (vinte e nove) indicaram ter pouca importância.

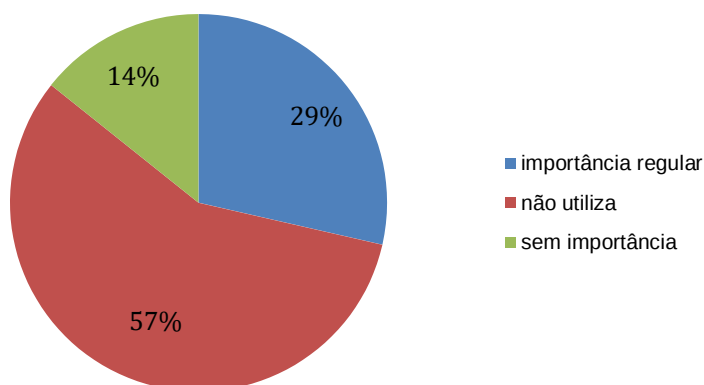


Gráfico 7 – direct instagram

O quarto gráfico (número 7) diz respeito ao uso do *direct* do aplicativo *instagram*, onde 29% (vinte e nove) relataram ter importância regular, ao passo que 57% (cinquenta e sete) afirmaram não utilizar e 14% (quatorze) declararam não ter importância.

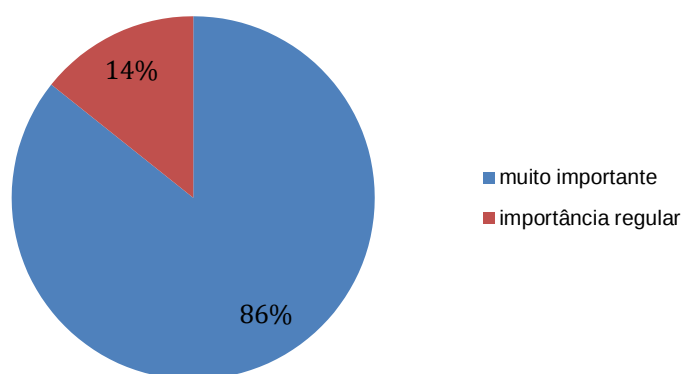


Gráfico 8 – ligações telefônicas

No quinto gráfico (número 8), 86% (oitenta e seis) informaram que as ligações telefônicas são muito importantes e 14% que esse quesito tem importância regular.

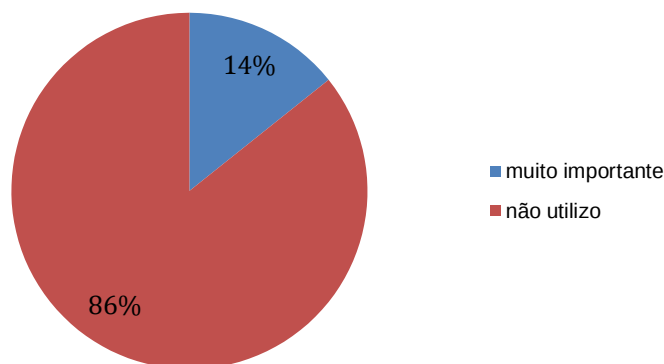


Gráfico 9 – outros

No último gráfico (número 9), foi perguntado se haveria utilização de outro tipo de recurso digital; foi citado o *Zoom Meetings* (uma ferramenta de videoconferência indicada para reuniões virtuais, ou seja, *on-line*) em que 14% (quatorze) dos participantes da pesquisa afirmaram que o uso dessa ferramenta é muito importante, porém 86% (oitenta e seis) afirmaram não utilizar nenhum outro tipo de recurso que facilite as tarefas diárias na organização.

Analisando as respostas dos (as) secretários (as) executivos (as), caso utilizassem pouco a ferramenta *whatsapp* e tivessem que inseri-la na sua rotina de trabalho e se a utilização iria auxiliar ou prejudicar, no desenvolvimento das atividades, obtivemos (conforme gráfico 10): 72% (setenta e dois) afirmaram que auxiliaria em seu trabalho o uso do aplicativo *whatsapp*, 14% (quatorze) responderam que impediria e 14% (quatorze) não souberam opinar.

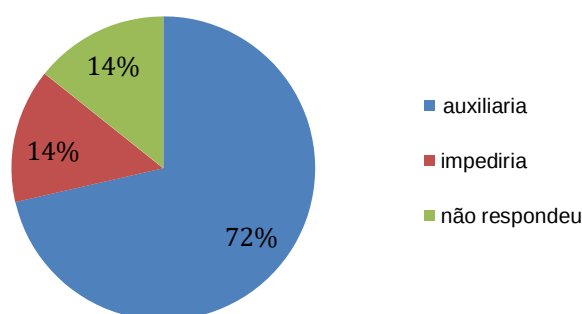


Gráfico 10 – Caso utilizasse pouco a ferramenta *whatsapp* como instrumento de comunicação profissional, no ambiente de trabalho, a mudança para a sua utilização (como um novo recurso tecnológico), repercute de que forma no desenvolvimento de suas atividades?

No que compete aos benefícios sobre a utilização do aplicativo *whatsapp*, colhemos os dados dos questionários e listamos os 03(três) mais citados, para termos uma melhor compreensão do problema de pesquisa (Gráfico 11):

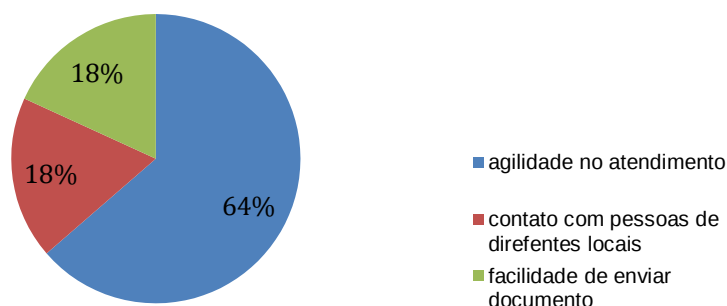


Gráfico 11 – Na sua concepção, comente 03 (três) benefícios do uso do *whatsapp*, pelo (a) profissional de secretariado, nas suas rotinas profissionais.

Portanto, podemos observar, no gráfico acima, que 64% (sessenta e quatro) alegaram que o aplicativo torna o atendimento mais ágil, enquanto que 18% (dezoito) afirmaram ser benéfico pois mantem contato com pessoas de diferentes locais e 18% (dezoito) afirmaram que tem uma facilidade maior em enviar documentos.

Quanto aos malefícios da utilização do aplicativo *whatsapp* no ambiente de trabalho (Gráfico 12), obtivemos os seguintes dados: 29% (vinte e nove) dos participantes afirmaram que há distração com mensagens aleatórias, 43% (quarenta) informaram que recebem mensagens fora do horário de trabalho, 14% (quatorze) pontuaram sobre o *feedback* demorado, ao passo que 14% (quatorze) alertaram para o uso da linguagem informal nas mensagens.

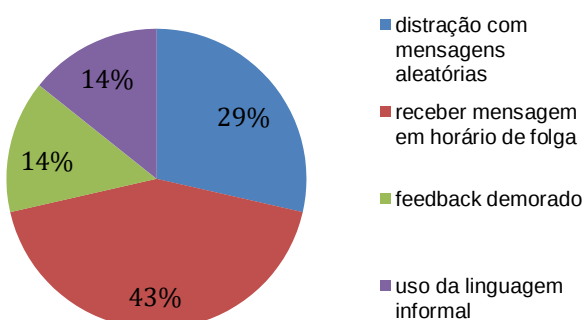


Gráfico 12 – malefícios da utilização do *whatsapp*

Ao questionar o(a) secretário(a) executivo(a) sobre a relevância do aplicativo *whatsapp* em sua rotina de trabalho, identificamos que para 29% (vinte e nove) o aplicativo é vital no âmbito profissional, enquanto 71% (setenta e um) consideraram importante. Como demonstra o gráfico 13:

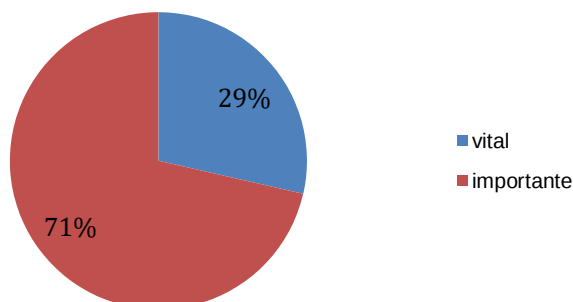


Gráfico 13 – Qual a relevância do aplicativo *whatsapp* em sua rotina de trabalho?

Quando questionados se a organização em que trabalham deveria manter um controle sobre a utilização do aplicativo *whatsapp* (Gráfico 14), 43% (quarenta e três) afirmam ser necessário esse controle por parte dos gestores da organização, entretanto, 57% (cinquenta e sete) discordam e afirmam não ser necessário limite no uso do mesmo.

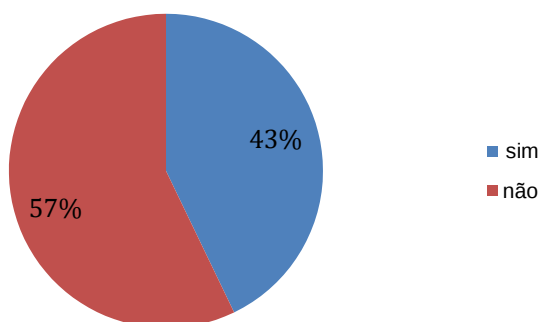


Gráfico 14 – Na sua opinião, as organizações deveriam manter o controle do aplicativo *whatsapp* durante o horário de trabalho?

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa, constatou-se a importância do uso do aplicativo *whatsapp* para o (a) secretário (a) executivo (a), no ambiente de trabalho (em organizações privadas). Em função da grande disseminação das redes sociais, em todo o país e no mundo, esta investigação, de significativa relevância, objetivou observar os impactos gerados pela sua utilização, no meio empresarial. Baseado nisso formulou-se o tema discutido nesse trabalho de pesquisa. Assim surgiu o objeto desta pesquisa, fruto de uma temática bastante atual e relevante.

Diante disso, a investigação confirmou a hipótese que os (as) profissionais de Secretariado Executivo, egressos(as) do Curso de Tecnologia em Secretariado do

IFPI Campus Teresina Central (e que trabalham em empresa privada), melhoraram significativamente a comunicação interpessoal e as tarefas profissionais com o uso do aplicativo *whatsapp*, em seus ambientes de trabalho.

Na classificação da importância do uso de recursos tecnológicos digitais utilizados pelo (a) secretário (a) executivo (a) durante sua jornada de trabalho, foram listados 05 (cinco) recursos mais usados na rotina empresarial, para avaliarem o grau de importância dentro da organização, sendo 04 (quatro) digitais e 01 (um) convencional, à saber: e-mail, *Whatsapp*, *Skype*, *Direct Instagram*, *Zoom Meetings* e, por último, *ligações telefônicas* (ou seja, um meio não digital). Dentre estes, o único recurso que obteve o percentual de 100% (cem) em que todos os participantes afirmaram ser “muito importante” foi o *Whatsapp*.

Em resposta ao problema de pesquisa, concluímos, pois, que os impactos causados pela utilização do aplicativo *whatsapp*, no ambiente de trabalho em empresas privadas, onde trabalham egressos da Graduação em Tecnologia em Secretariado do Campus Teresina Central do Instituto Federal do Piauí, são tanto positivos quanto negativos. Se por um lado o aplicativo agiliza a comunicação entre secretários (as) executivos (as), clientes e gestores (um auxílio de extrema importância para as suas tarefas profissionais), possibilita um melhor contato com pessoas de diferentes locais e facilita o envio de documentos com maior rapidez, por outro, o uso deste aplicativo influi negativamente na produtividade destes profissionais, ocasionando assim o desperdício de tempo com distrações com mensagens aleatórias, alheias ao trabalho propriamente dito.

Assim, vale salientar a importância de que novas pesquisas possam ser efetuadas para continuar investigando este poderoso instrumento de trabalho e, em certa medida, de lazer, pois estimasse que, com o passar dos anos, o aplicativo *whatsapp* estará cada vez mais inserido na rotina laboral dos profissionais, com destaque na dos (as) secretários (as) executivos (as).

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA SENADO. Comissão a prova nova regulamentação à profissão de secretariado, 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2022/05/17/comissao-aprova-nova-regulamentacao-a-profissao-de-secretariado>. Acesso em: 18 maio. 2022.

BRASIL. Presidência da República- casa civil- subchefia para assuntos jurídicos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm. Acesso em: 12 maio.2022.

CAPPELLOZZA, A. et. al. **Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho: Motivadores e Efeitos à Distração Profissional**. Revista de Administração Contemporânea. 2017, v. 21, n. 05, pp. 605-626. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2017160145>. ISSN 1982-7849. Acesso em: 05 de jul.2022.

FERREIRA, J. B.; FLORES, I. F. (2018). **Tecnologias móveis e redes sociais no mercado de trabalho: Visão dos gestores organizacionais**. Revista Inteligência Competitiva, [S. l.], v. 8, n. 3, p. 84–100, 2018. DOI: 10.24883/lberoamericanIC.v8i3.307. Disponível em: <https://lberoamericanic.org/rev/article/view/307>. Acesso em: 7 de jul. 2022.

GAIDARGI, J. **Uso das redes sociais nas empresas**. Infonova, 2018. Disponível em: <https://www.infonova.com.br/artigo/uso-das-redes-sociais-nas-empresas/> Acesso em: 05 de jul. 2022.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROSS, M.B.; MULLER, S.; STOCCO, J.A.P. **Resistência e adaptação às mudanças tecnológicas: desafios ao secretário executivo gestor de pessoas**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 59-69, n. 10, 2015. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/4130>. Acesso em: 26 de maio. 2022.

HORTA, D. S.; MASCARENHAS, M. P. **Aplicativo WhatsApp como Ferramenta de Trabalho**. Revista Brasileira de Gestão e Engenharia, RBGE, ISSN 2237-1664, n. 15, p. 01-15, 2017. Disponível em: <https://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia/article/view/292>. Acesso em: 04 de jul. 2022.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, J.B; HERNANDES.S. **Manual da secretária**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELO, S. de S.C de. **O secretário executivo e a tradução no ambiente corporativo**. Embrapa Amazônia Oriental. Artigo em anais de congresso. P. 1-10. maio de 2013. Disponível em: <https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/82869/1/o-secretario-executivo-e-a-traducao.pdf>. Acesso em: 25 maio. 2022.

Sobre o Whatsapp - nossa missão. Whatsapp, 2022. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about>. Acesso em: 21 de jun. 2022.

VEIGA, D. R. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 2 ed. São Paulo: Érica Ltda, 2009.