

**Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza**  
**ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira**  
**Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em**  
**Secretariado**

**O uso de ferramentas de Inteligência artificial nas rotinas**  
**administrativas**

Bianca de Arruda Garcia<sup>1</sup>

Bruno Santos Freitas<sup>2</sup>

Jessé Augusto de Araújo de Albuquerque<sup>3</sup>

**Orientadora:** Profa. Kalyne Rodrigues Villela Neves

**Resumo:** Com a chegada da indústria 4.0 nas empresas, a implementação da Inteligência Artificial (IA) cresceu como um importante avanço tecnológico que revolucionou o cenário das rotinas administrativas e profissionais. Diante desse panorama, o uso de ferramentas de IA tem se tornado parte integrante do cotidiano, especialmente na vida empresarial de gestores e secretários, servindo como um auxílio valioso para suas tarefas organizacionais e operacionais. Ferramentas como assistentes virtuais, *softwares* de automação de tarefas e sistemas de análise preditiva são exemplos de como a IA está sendo utilizada para otimizar processos, aumentar a produtividade e melhorar a eficiência. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é analisar e identificar as principais ferramentas de IA, explorar como são utilizadas e avaliar sua eficiência para promover um ambiente de trabalho mais produtivo e organizado. Compreender e implementar essas ferramentas é essencial para manter a competitividade e a eficiência no mercado atual, onde a inovação tecnológica desempenha um papel crucial.

---

<sup>1</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [bianca.garcia24@etec.sp.gov.br](mailto:bianca.garcia24@etec.sp.gov.br)

<sup>2</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [bruno.freitas82@etec.sp.gov.br](mailto:bruno.freitas82@etec.sp.gov.br)

<sup>3</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [jesse.albuquerque@etec.sp.gov.br](mailto:jesse.albuquerque@etec.sp.gov.br)

Palavras chaves: Inteligência Artificial. Rotinas administrativas. Secretariado. Ferramentas de inteligência artificial. Produtividade.

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo Pereira (2021), à medida que a tecnologia avança, as ferramentas de inteligência artificial estão se tornando cada vez mais comuns em setores empresariais que exigem rapidez e eficiência. Dessa forma, esse artigo aborda o uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) nas rotinas administrativas, e como diferentes funcionários em seus respectivos setores estão investindo e aplicando essas ferramentas a fim de melhorar sua produtividade e apresentar um diferencial na resolução de problemas.

Inicialmente nos anos 50, a IA era definida como a busca da capacidade de um computador realizar tarefas e pensar como um ser humano, porém, com o aperfeiçoamento das tecnologias e do conhecimento, o conceito de IA mudou, tornando-se um campo de estudo amplo, com diversas ramificações que contém objetivos específicos, como fazer um computador a entender e criar imagens (Visão de computador), aprender e interpretar padrões (Aprendizagem de Máquina), escrever e ler textos (Processamento de Linguagem Natural) entre outras atividades.

De acordo com o Sebrae (2023), rotinas administrativas são o conjunto de processos operacionais ou administrativos que têm como objetivo manter a fluidez do trabalho, cada setor contém sua rotina única, que podem incluir tarefas operacionais, táticas ou estratégicas. Nesse contexto, profissionais da área administrativa como o secretariado, obtiveram uma evolução nas suas tarefas operacionais, assumindo atribuições de planejamento e controle de processos organizacionais. De acordo com Feldmann apud Bond e Oliveira (2019), a principal demanda do profissional de secretariado nas empresas é a postura e perfil profissional, pois no mercado de trabalho, o perfil do profissional de secretariado inclui características como liderança, inovação, proatividade e ética.

Ferramentas de Inteligência Artificial são dispositivos inteligentes evidentes nos *chatbots*<sup>4</sup> atuais, que conseguem entender melhor o contexto da conversa e

---

<sup>4</sup> De acordo com dados da IBM (2024), o *chatbot* é um programa computacional que simula a conversa humana com uma pessoa real, eles geralmente são usados como uma espécie de triagem para filtrar e objetivar o processo de comunicação. Apesar de ser uma tecnologia parecida com a IA,

proporcionar uma resposta assertiva. Segundo Bastos (2024), a IA não pensa, ela apenas compara informações disponíveis no seu banco de dados interno para gerar respostas mais adequadas baseada na análise desses dados. Seus benefícios incluem a rapidez na construção de um texto e a resolução de problemas do funcionário. Suas funções incluem a multimodalidade, podendo processar, gerar texto e imagens dos mais variados assuntos, auxiliar na criação de ideias, roteiros e documentos, além de contribuir em possíveis análises e interpretações de dados e informações.

No cenário atual, após a estreia do *ChatGPT*<sup>5</sup> fica claro que as ferramentas de Inteligência Artificial auxiliam na economia de tempo, no aumento da produtividade e na resolução de problemas do profissional, um diferencial nas rotinas administrativas por sua facilidade. Mesmo que se discuta sobre o descarte ou substituição desses profissionais por completo, na verdade, ocorre uma evolução das capacidades que eles podem realizar. Uma reflexão atual, é que a IA não é capaz de substituir, mas sim ajudar.

O objetivo geral desta pesquisa é identificar como as ferramentas de Inteligência Artificial são utilizadas pelos profissionais de secretariado dentro de uma organização e analisar como o profissional da gestão está empregando essas tecnologias. Especificamente, busca-se identificar as principais tecnologias de IA aplicadas na área secretarial, compreender a melhor forma de uso e explorar as habilidades que os profissionais podem desenvolver com o auxílio da IA. Além disso, pretende-se avaliar o impacto gerado pelo uso dessas ferramentas no ambiente empresarial.

Serão analisadas hipóteses que incluem a verificação de que se ferramentas gratuitas de Inteligência Artificial são as mais adequadas para o profissional de secretariado, visto que essa tecnologia permite maior otimização do tempo para eles; se a IA se tornará parte das competências do profissional de secretariado; ainda se o profissional em secretariado exercerá suas competências de forma mais estratégica, ao implementar ferramentas de IA em tarefas operacionais.

---

nem todo o Chatbot tem a Inteligência Artificial inserida, porém os mais atuais estão cada vez mais adotando a IA nesse processo.

<sup>5</sup> Segundo o Blog Pluga (2024), o *chat GPT* é uma ferramenta de Inteligência Artificial que interage com o usuário através de um chat, ele é capaz de responder perguntas, criar texto e personalizar respostas de acordo com o que foi pedido a ele. Além disso, devido à aprendizagem de máquina o *Chat GPT* é capaz de gerar diferentes textos e até mesmo ter uma conversa humanizada, já que se baseia em diversas pesquisas da internet.

No desenvolvimento do artigo, serão conceituados com maior rigor sobre o conceito de IA, qual foi a trajetória das IAs, benefícios da IA para o mundo do trabalho e os desafios da implementação da IA no mercado de trabalho. Após isso, serão apresentadas sobre as ferramentas de IA na área de gestão e negócios, quais tipos existem, como podem ser utilizadas como assistentes de tarefas operacionais e estratégias, sua contribuição para o aumento de produtividade e resolução de problemas para profissionais da administração, às ferramentas de IA mais adequadas às necessidades operacionais da área secretarial.

E, por fim, será apresentado o resultado de uma análise de dados de entrevistas e questionários que foram realizados em um período de três meses a fim de verificar a veracidade das hipóteses e embasar o trabalho de forma empírica. Disponibilizamos um PDF com os tipos de IA mais usados e dicas de boas práticas na utilização dessas ferramentas.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Metodologia**

O presente artigo tem natureza exploratória. Realizado com o uso de fontes primárias, secundárias e terciárias, utilizando livros, artigos de profissionais relevantes e sites de tecnologia.

Um questionário foi elaborado no *Google Forms* com a amostra de 110 profissionais atuantes no mercado de trabalho, localizadas na cidade de São Paulo e Itaim, 97 em SP e 13 em Itaim, contendo 10 perguntas quantitativas fechadas.

Foram realizadas entrevistas com perguntas qualitativas de forma online e presencial com 8 profissionais em secretariado e, com base nos resultados, foi elaborado um manual informativo que sintetiza os principais conceitos e boas práticas com a implementação de IA nas rotinas administrativas.

### **2.2 Fundamentação Teórica**

#### **2.2.1 Conceito de Inteligência Artificial**

De acordo com Gomes (2017), a tecnologia foi um avanço que estimulou a busca por entendimento e compreensão de como uma matéria poderia ser capaz de entender, perceber e manipular algo maior do que ela mesma. A IA vai muito além disso, ela visa criar entidades inteligentes capazes de ver, entender e traduzir uma

situação problema de forma autônoma a partir de dados inseridos nela, buscando também minimizar erros e fazer com que a máquina desempenhe suas tarefas de forma satisfatória, em outras palavras, a IA pode ser também caracterizada por um *software* que replica comportamentos e funcionalidades humanas.

Para a *International Business Machines Corporation* (IBM<sup>6</sup>), a IA permite que máquinas e computadores simulem a capacidade de resolver problemas e que sejam semelhantes com a inteligência humana, que pode ser definida como a capacidade de aprender, compreender, raciocinar e adaptar-se a novas situações. Essa tecnologia precisa chegar o mais perto do cérebro e raciocínio humano, que desenvolve inteligências variadas como a linguística, naturalista, social, musical, matemática ou até a corporal-cinestésica. Além dessa definição, a IA engloba o aprendizado automático que se tornou relevante a partir dos anos 80, no qual os computadores podem aprender intrinsecamente, com uma grande quantidade de dados inseridos neles e o *deep learning* que automatiza o processo de construção de modelos de aprendizagem de máquinas, ou seja, otimizam o processo da criação de modelos, o que permite que a IA possa ser previsível e mais precisa com o passar do tempo.

Outra definição vem das visões de *Russel e Norvig* (2010) que se destacam por conceituar a IA em quatro objetivos/ conceitos, sendo eles: Sistemas que pensam como humanos; Sistemas que agem como humanos; Sistemas que pensam racionalmente; Sistemas que agem racionalmente.

Atualmente, esses conceitos seriam levados à outra perspectiva que surge por outra definição de *Webb* (2020), que para ela a IA é um sistema autônomo, capaz de pensar por si só, mas em correlação com essas definições dúvidas surgiram será que a IA é capaz de se sentir uma pessoa ou simular sentir como uma? Os debates acerca dessa temática surgiram após o lançamento de um robô humanoide que agia perfeitamente como um ser humano, o que gerou receio para a população, levando a uma minoria de pessoas perder o interesse para entender o que de fato a IA é e o que pode gerar como benefício.

No livro “A inteligência artificial é inteligente?”, a autora *Santaella* (2023) aponta que contemporaneamente não conhecer ou viver a IA é algo irreal, já que está

---

<sup>6</sup> Empresa americana fundada em 1911, marcada por importantes acontecimentos na indústria de tecnologia da informação, sendo considerada uma das empresas mais importantes e influentes do setor.

relacionada junto a outras tecnologias como as de sensores, geolocalização e robótica. Ou seja, ela é onipresente no cotidiano, mesmo sem muita percepção, sendo vista também em filmes, livros, jogos, em robôs, chats de conversa, aplicativos, na internet e até em ambientes virtuais no Metaverso<sup>7</sup>.

Portanto, a IA abrange diversas áreas, incluindo a vida artificial, o raciocínio automatizado, a automação e a computação. Envolvendo também o aprendizado de máquina, onde sistemas são treinados para melhorar seu desempenho com base em dados, e o processamento de linguagem natural, que permite a interação entre humanos e máquinas de forma mais intuitiva. A IA também se estende à visão computacional, que capacita máquinas a interpretar e entender o mundo visual, e à robótica, onde sistemas inteligentes são desenvolvidos para realizar tarefas físicas. Essas tecnologias estão revolucionando setores como a saúde, a manufatura, a educação e muitos outros, impulsionando inovações e eficiência. Elas não apenas estão redefinindo processos e operações, mas também estão moldando o futuro de nossa sociedade ao criar novas oportunidades e melhorar a qualidade de vida.

## 2.2.2 Evolução da Inteligência Artificial

Para o ponto de partida de entendimento da evolução da Inteligência Artificial, o desenho *Os Jetsons*<sup>8</sup>, lançado em 1962, apresenta dois tipos de IA, essas que se estendem dos primórdios de sua evolução até a contemporaneidade, divididos em IA Forte e IA Fraca.

Em um estudo realizado pela *Expert Academy* (2017) IA Forte e IA Fraca surgiram de uma decisão sobre os tipos de aplicação que podiam ser feitos com sistemas inteligentes, a Inteligência Artificial Forte, é aquela à qual mais se assemelha a inteligência humana, ela é capaz de desempenhar mais de uma função e eventualmente, consegue aprender por si só e solucionar novos problemas , além

---

<sup>7</sup> De acordo com Garcia (2023), o metaverso é um conceito de um mundo 3D com ambientes virtuais imersivos, com a capacidade de se conectar com o mundo real, possibilitando a compra e venda de produtos reais, socialização com pessoas ao redor do mundo, trabalhar através do metaverso, entretenimento e educação. Por exemplo: se você estiver em uma loja virtual e comprar alguma roupa, ela vai chegar pra você no mundo real.

<sup>8</sup> Uma comédia que conta o dia a dia de uma família que vive a tecnologia avançada em anos, nessa perspectiva, o desenho retrata grandes evoluções como robôs que interagem como humanos, carros voadores, celulares que permitem disseminar informações rapidamente ou até mesmo casas tecnológicas.

disso, ela não necessariamente precisa de um *input*<sup>9</sup> humano, que é quando ele interfere para definir os parâmetros e algoritmos da máquina, em relação a isso, a IA Fraca ou restrita é focada apenas para tarefas específicas e diferentemente da IA Forte, a fraca é capaz de somente simular a mente humana, segundo a disponibilidade dos dados da IBM.

Com essas duas definições, entender a sua evolução é mais simples. Segundo Gomes (2017) a história se inicia na filosofia, há mais de 2 mil anos, onde os filósofos buscavam entender o funcionamento da mente humana, a mesma função da IA. Mas foi somente na década de 40 que a IA começou a ser assunto com o neurofisiologista *Warren McCulloch* e o matemático *Walter Pitts*, responsáveis pelo primeiro modelo computacional para as redes neurais baseado em matemática e algoritmos. Já na década de 50 em 1956, a IA foi marcada por conhecimentos que alavancaram e destacaram- a diante ao mundo, no desenvolvimento de uma conferência realizada em Dartmouth, os maiores nomes da tecnologia da época *John McCarthy*, *Oliver Selfridge*, *Marvin Minsky* e *Trenchard More*, mantinham um interesse comum, a redes neurais e o estudo da inteligência humana e como as máquinas poderiam imitá-las. O teste *Turing*<sup>10</sup>, também ficou conhecido como o ponto de partida para que a IA começasse a ser desejada. Ainda na mesma época outros acontecimentos formataram essa tecnologia, como a criação de uma linguagem padrão de sistemas de IA (LISP) e a nascerça do *Machine Learning* (ML), que depois foi considerado um campo de estudo.

Segundo a *IndustriAll* (2023), durante a década de 60, a IA avançou significativamente com projetos como ELIZA, o primeiro chatbot criado para ser uma psicóloga, e *Shakey*, o primeiro robô móvel capaz de raciocinar suas ações e simplificar comandos complexos. Contudo, as décadas de 70 e 80 foram marcadas pela estagnação da IA devido a dificuldades técnicas e expectativas não cumpridas.

“Os Invernos da IA referem-se a períodos caracterizados por uma redução significativa no financiamento, interesse e progresso na pesquisa de inteligência artificial. Essas fases de estagnação ocorreram quando as expectativas exageradas em torno das capacidades da IA não se concretizaram,

---

<sup>9</sup> “O termo input refere-se a qualquer tipo de informação, dados ou comandos inseridos em um sistema ou dispositivo. Essa entrada pode ser realizada por meio de teclado, mouse, touchscreen, microfone, entre outros dispositivos de entrada.” Escola LBK.

<sup>10</sup> O projeto consistia em um jogo de imitação para entender se a máquina poderia se passar por um humano sem que fosse identificada.

levando a um desencanto generalizado entre pesquisadores, investidores e o público em geral.” (Favaron, 2024.)

O sonho de uma interação simultânea entre humanos e máquinas não se concretizou como esperado. Ideias irrealistas sobre IA resultaram em um aumento do pessimismo na comunidade, cortes de financiamento e a interrupção da pesquisa séria. A IA enfrentou dois períodos de "inverno" devido a expectativas não cumpridas, altos custos e limitações tecnológicas. A partir dos anos 2000, a IA tornou-se mais presente na vida cotidiana com assistentes virtuais e dispositivos inteligentes, como o assistente de limpeza da *iRobot*, o robô *BIG DOG* da *Boston Dynamics*, o primeiro carro autônomo criado por ex-alunos de *Stanford*, e os recursos de reconhecimento de voz do *Google* e *Apple*. Conforme destacado por *ConhecendoIA* (2023), a IA continua evoluindo rapidamente, com aplicativos como *Chat GPT*, *Gemini* e *Copilot*, que auxiliam na criação de texto e facilitam a obtenção de respostas, expandindo sua influência na vida individual através do avanço tecnológico constante.

### 2.2.3 Benefícios da Inteligência Artificial para o mundo do trabalho

Conforme descrito por Pereira (2021), nas últimas décadas, a IA passou a se consolidar com o mercado de trabalho. A revolução industrial<sup>11</sup> foi um marco para a automação de processos e a criação de novas tecnologias, que passaram a fazer parte do cotidiano empresarial e a influenciar positivamente na realização de tarefas.

A implementação da indústria 4.0<sup>12</sup> surgiu como uma produção inteligente para o mundo do trabalho, ela revolucionou todo o processo de como as empresas fabricam, melhoram e distribuem seus produtos ou serviços, integrando tecnologias como Internet das Coisas<sup>13</sup> (IoT), computação em nuvem<sup>14</sup> e análise de dados<sup>15</sup>, além

---

<sup>11</sup> A Revolução Industrial foi um período de transformações profundas que marcou a passagem da produção manual para a mecanizada.

<sup>12</sup> A Indústria 4.0 representa a quarta revolução industrial, marcada pela integração de tecnologias digitais avançadas nos processos de produção.

<sup>13</sup> A Internet das Coisas é uma rede de dispositivos físicos, como eletrodomésticos, carros e sensores, conectados à internet e capazes de coletar e trocar dados.

<sup>14</sup> A computação em nuvem é a entrega de serviços de computação pela internet, como se fossem uma utilidade pública, permitindo que você utilize recursos computacionais sem a necessidade de gerenciar a infraestrutura física, acessando-os a qualquer momento e de qualquer lugar com uma conexão à internet.

<sup>15</sup> A análise de dados é o processo de coletar, limpar, transformar e modelar dados para descobrir informações úteis, chegar a conclusões e apoiar a tomada de decisão.

da IA e o ML, em suas instalações de produção e em todas as suas operações, segundo dados da IBM.

Com esses avanços, no mercado de trabalho, hoje, as empresas utilizam cada vez mais as ferramentas de IA principalmente em setores que necessitam de um trabalho rápido e eficiente, aportado da automatização de processos. Um estudo conduzido por Veloso (2024), aponta que a IA impacta as empresas levando produtividade, mas existe um contraponto envolvendo essa questão, durante a análise do uso das cinco maiores tecnologias em todas as organizações do Estados Unidos, um padrão se estabeleceu, nele 30% a 40% delas utilizam IA avançadas para automatizar processos produtivos, ou seja, 30,4% dos trabalhadores estão expostos ao uso da tecnologia para fins automatizados, o que significa que com a intensa automatização o ganho de produtividade pode ser baixo. Por isso, foram estabelecidas metas para que a IA seja complementar ao trabalho.

Conforme a pesquisa continuada, os estudos mostraram que o *Chat GPT* foi capaz de acelerar a precisão e qualidade de um texto, assim como os serviços de atendimento ao consumidor que geraram resultados de produtividade para trabalhadores de menor qualidade, a questão chave é trazer a IA como uma auxiliadora no trabalho, para que ela gere automatização e produtividade em mesmas medidas e para que isso seja feito é necessário a criação de novas oportunidades de emprego e aumentando a capacitação dos trabalhadores e funcionários de uma organização.

Segundo o Blog Pareto (2023), os benefícios da IA no mundo do trabalho envolve o aumento da automatização empresarial, que impactou consideravelmente setores como o de telecomunicações, transporte e os de bens de consumo e serviços; adiante ela reduziu os custos operacionais já que para algumas tarefas específicas os funcionários geram mais gasto do que uma ferramenta inteligente; a IA também otimiza o atendimento aos clientes ao realizar a triagem para o próximo processo de comunicação; o conforto para os trabalhadores que podem acessar rapidamente informações e melhorar sua eficiência independentemente do lugar é benéfico para aquelas organizações que buscam por tempo de qualidade; a redução de erros também é menor, pois a ferramenta não é infatigável pelo excesso de informações; o conteúdo personalizado e experiência do usuário também moldam um bom benefício, ele é capaz de personalizar seu próprio atendimento e adquirir informações que o ajudarão.

## 2.2.4 Desafios da implementação da Inteligência Artificial no mundo do trabalho

O uso da IA no mercado de trabalho cresceu e tem sido inserido e preferido por muitas empresas, mas entender quais desafios os cercam permite que as dificuldades sejam superadas e que tenham uma melhor eficácia em sua adoção. O blog Cinnecta (2024) destaca os desafios das organizações ao implementar a Inteligência Artificial. As dificuldades incluem problemas técnicos e operacionais, como a incapacidade de ferramentas de IA avançadas funcionarem em computadores de baixa capacidade. Além disso, a descentralização de dados complica a obtenção de uma visão holística pela IA, especialmente para empresas que estão começando sem conhecimento prévio sobre essas tecnologias.

Inconsistências ao longo do tempo são outro desafio importante, pois análises feitas em momentos diferentes podem gerar resultados descoincidentes, causando interpretações erradas e afetando a qualidade das decisões baseadas na IA. Além disso, os vieses são problemas na implementação da IA, já que decisões humanas podem comprometer a imparcialidade e precisão dos modelos. É crucial entender que a Inteligência Artificial não é um processo linear; antes de adotá-la, testes, validações e previsões são necessários, e nem todas as organizações têm recursos para realizar esses processos.

Desde os primórdios da IA, o alto investimento sempre foi um desafio ao implementar essa tecnologia, e quanto mais ela evolui mais os preços para uma melhor qualidade e eficiência são cobrados. Em uma pesquisa feita pelo grupo empresarial *Manpowergroup* (2024), um questionário que envolvia os desafios para implementar a IA nas empresas brasileiras apontou que o custo era a maior preocupação das organizações, com cerca de 33% de votos, seguida depois por desafios de privacidade e regulamentação com 31% de votos e depois pela falta de habilidades necessárias para usar IA, com 31% de preocupados, diante os desafios se estenderam em falta de ferramentas apropriadas, complexidade, resistência à mudanças ou dados não estruturados para receber a IA como parte dos processos. Apesar desses desafios, a população da pesquisa demonstrou otimismo para possíveis implementações, por outra perspectiva, entender e superar esses desafios permite que as organizações desfrutem dos benefícios da IA, ignorar os desafios pode significar ficar para trás em um mercado cada vez mais tecnológico e dinâmico.

Superar esses desafios significa também abordar questões éticas e de privacidade, garantindo que a IA seja usada de maneira responsável e transparente.

### **2.2.5 Uso das ferramentas de Inteligência Artificial como assistente de tarefas operacionais e estratégicas**

Como abordado anteriormente, uma ferramenta de IA é um *software* ou sistema que utiliza algoritmos e modelos de aprendizado de máquina para realizar tarefas que exigiriam inteligência humana. Essas ferramentas podem processar grandes volumes de dados, reconhecer padrões, tomar decisões e aprender com a experiência.

Segundo Paula (2015), tarefas operacionais são planos focados no curto prazo, definindo os métodos, processos e sistemas que a organização utiliza para alcançar um objetivo em questão, enquanto tarefas estratégicas buscam resultados a longo prazo, considerando fatores externos como a economia e fatores internos como o mercado que a empresa atua e ter definido onde ela quer chegar e o que considera importante.

Moreira et al (2015) afirma que o profissional de secretariado é um agente de mudança que atua nos níveis estratégicos, táticos e operacionais de uma organização, e segundo Feldman (2019), a formação acadêmica dos profissionais em secretariado os capacita com habilidade para atuar de forma que se encaixe em diversos ambientes organizacionais. Com sólidos conhecimentos em processos de gestão, os profissionais de secretariado demonstram versatilidade para desempenhar funções de assessoria em variados setores de atuação.

Dessa forma, pode-se enxergar o conjunto entre Gestão e ferramenta de IA como uma equipe ou uma extensão das capacidades do profissional, com foco em otimizar tempo e aumentar a produtividade nas tarefas operacionais, porém, para se beneficiar dessa tecnologia é necessário entender quais ferramentas estão disponíveis e qual seu atual uso:

#### **2.2.5.1 Chat GPT**

Desenvolvido pela *OpenAI*<sup>16</sup>, o *Chat GPT* pode auxiliar na redação de e-mails e pequenos textos personalizados em língua estrangeira ou nativa, na criação de um

---

<sup>16</sup>Empresa e laboratório de pesquisa de inteligência artificial estadunidense.

roteiro de apresentações para reuniões estratégicas ou slides, na organização de dados. Ademais, suas capacidades podem incluir agendar reuniões, realizar pesquisas de mercado, traduzir documentos e geração de relatórios gerenciais concisos. Apesar disso, numa entrevista concedida por Simaia (2024) e Michelle Barbosa Paiva (2024) ambas concordam que não se pode utilizar informações confidenciais da empresa para garantir a segurança de dados. Simaia destaca que a qualidade e assertividade da resposta concedida pela IA será proporcional a objetividade da pergunta.

#### **2.2.5.2 Gemini e Copilot**

Desenvolvido pela *Google*, o *Gemini* contém as mesmas capacidades que o *Chat GPT*, com o diferencial de ter acesso a internet, assim obtendo respostas mais confiáveis e atualizadas, como acontecimentos e o clima atual, além de poder gerar imagens. Enquanto o *Copilot*, desenvolvido pela *Microsoft*, é a junção de todas as funções interiores, porém agindo como um complemento no pacote *office* conhecido como *Microsoft365*, contendo *Outlook*, *Teams*, *Word*, *Excel* e *PowerPoint* “Ele oferece recursos como resumir informações de 6 transcrições de reuniões, contatos recentes com clientes e entradas de calendário, que podem ser incorporados em e-mails ou apresentações.” (GOMES, 2024.).

#### **2.2.5.3 Canva e Gamma AI**

O *Canva*, plataforma de design gráfico, tem incorporado ferramentas de IA que otimizem o processo de criação, como geração de imagens a partir de *prompts*<sup>17</sup>, sugestões de combinações de cores e fontes. Enquanto a *Gamma AI*, tem a mesma função que o *Canva*, com o adicional é uma plataforma capaz de gerar automaticamente slides através de um *prompt* simples, sugerindo designs visuais personalizados e com a estrutura da apresentação.

---

<sup>17</sup> Um *prompt* é uma instrução que aciona um sistema a realizar uma tarefa específica, como um modelo de linguagem que gera texto a partir de uma entrada, por exemplo, 'Escreva um poema sobre a natureza'.

#### **2.2.5.4 Celeste AI e Rask AI**

A Celeste AI é uma startup brasileira, que transforma gravações de áudio/vídeo em texto, com suporte em 6 línguas, a IA oferece uma solução rápida para quem precisa gerar transcrições de reuniões, entrevistas ou palestras, o diferencial dessa ia é a oferta de transcrição sob demanda, permitindo que os usuários paguem somente pelas horas que necessitam a partir da compra de créditos. Ela não utiliza nenhuma informação do conteúdo postado pelo usuário a não ser que ele necessite de assistência.

A *Rask AI*, que auxilia na tradução, dublagem e legenda de vídeos e na transcrição de áudios, contando com uma grande variedade de idiomas para escolher, funcionando da mesma maneira que a Celeste AI, que consome moedas de acordo com a quantidade de tempo do vídeo/áudio.

#### **2.2.6 As ferramentas de Inteligência Artificial mais adequadas às necessidades operacionais da área secretarial**

Para a criação de diversos tipos de conteúdo, como relatórios, textos internos e externos, e e-mails, o *Chat GPT* é uma excelente opção para a elaboração inicial de textos, fornecendo um ponto de partida para a escrita. Enquanto o *Gemini* e o *Copilot* por oferecerem funcionalidades mais avançadas, como correção gramatical, tradução de idiomas e até mesmo auxílio em tomadas de decisão, são as ferramentas mais completas para a comunicação profissional.

Na documentação de reuniões e a criação de apresentações, ferramentas como *Celeste AI* e *Rask AI* são especializadas em transcrever áudios e reuniões com alta precisão, gerando atas detalhadas. Para a criação de apresentações, o *Canva* e o *Gamma AI* oferecem uma variedade de templates e recursos de design, facilitando a criação de materiais profissionais.

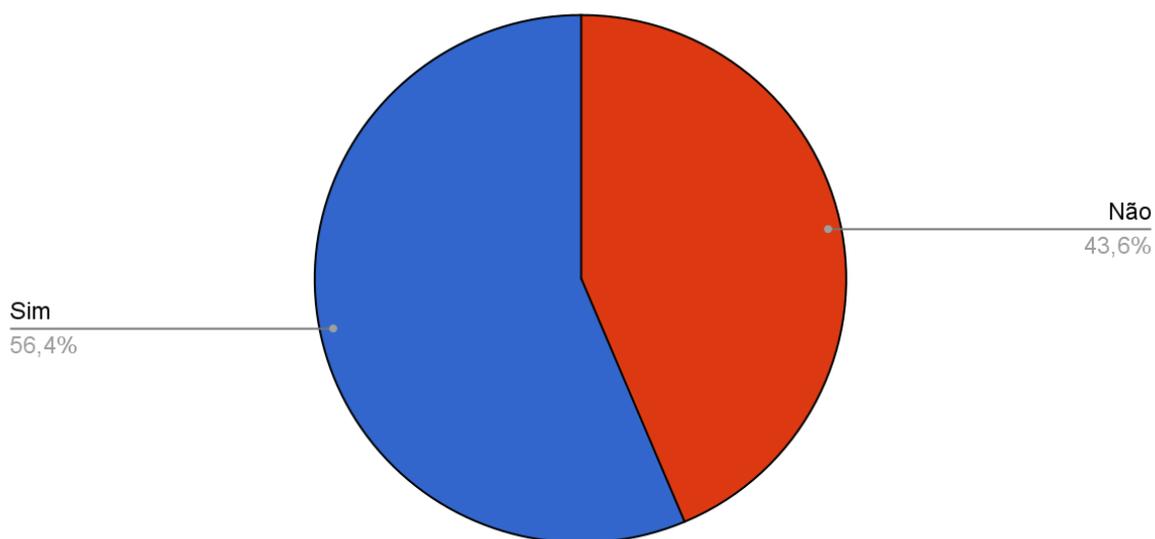
A escolha da ferramenta de IA ideal depende das necessidades, tendo em vista buscar sempre alternativas e diferentes opções disponíveis, considerando fatores como a complexidade da tarefa, a necessidade de personalização e a qualidade do resultado final. Ao utilizar essas ferramentas de forma estratégica, é possível otimizar o fluxo de trabalho, aumentar a produtividade e obter resultados de alta qualidade.

## 2.2.7 Dados Obtidos

### 2.2.7.1 Google Forms

Após o levantamento de dados exploratórios, foi realizado um questionário na plataforma Google Forms, com três seções distintas dependendo da resposta do usuário, as questões da primeira seção tiveram o intuito de descobrir as razões do uso das ferramentas IA e os benefícios, a segunda seção consistia em saber o porquê o respondente não utiliza IA e terceira seção buscou entender o uso das ferramentas de IA na área secretarial. O público-alvo decorreu-se de profissionais e estagiários da gestão inseridos no mercado de trabalho. Foram obtidas 110 respostas, distribuídas entre São Paulo capital e Itaim.

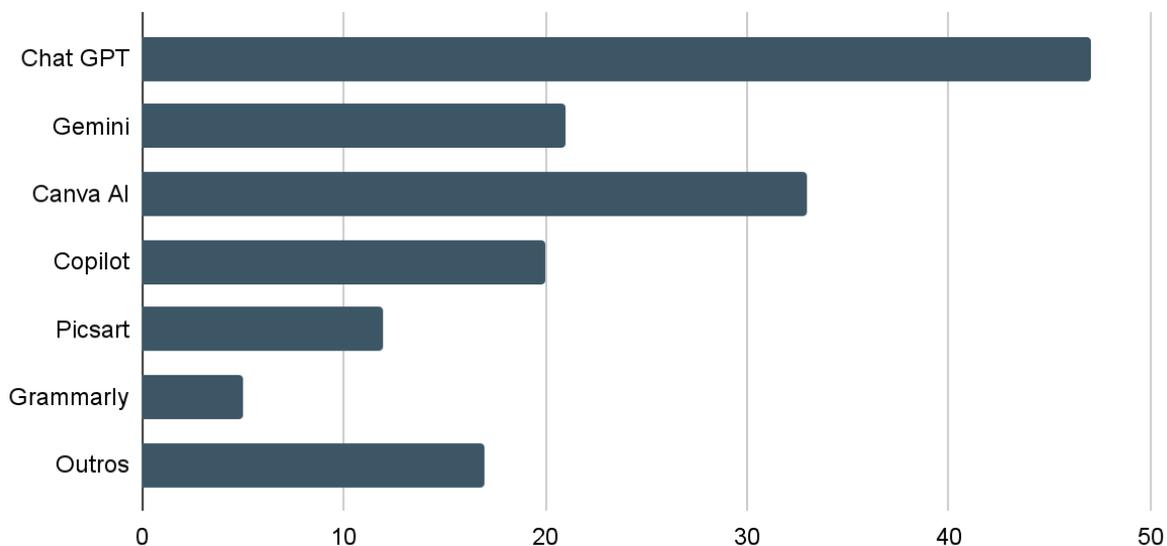
**Gráfico 1 - Você utiliza alguma ferramenta de Inteligência Artificial (IA) no seu trabalho?**



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

O gráfico 1 revela que dos respondentes, apenas 56,4% utilizam alguma ferramenta de IA e para entender quais são utilizadas, a seguinte pergunta foi realizada:

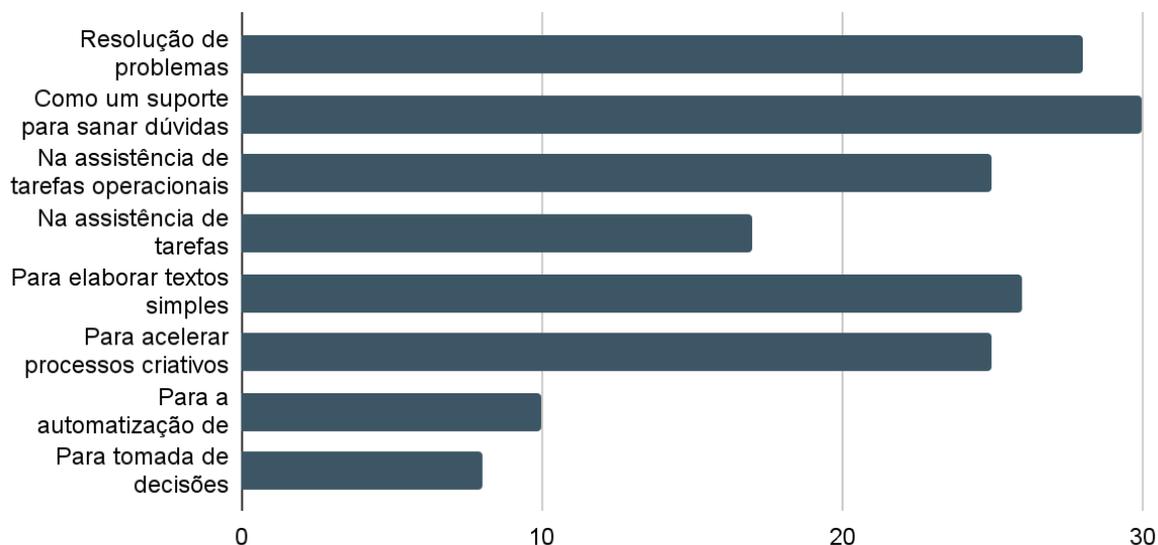
## Gráfico 2 - Quais ferramentas você costuma utilizar?



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

O *Chat GPT* foi a ferramenta de IA mais votada, com 47 votos, seguida do *Canva*, com 33 votos e por fim *Gemini* e *Copilot* com, respectivamente, 21 e 20 votos. Evidenciando que as plataformas mais utilizadas são aquelas geradoras de textos eficientes, seguida por uma plataforma de apresentação que engloba geração de imagens, vídeo e de texto. Dessa forma, fica claro a relevância das ferramentas e a eficácia entregue por ela para o desempenho de um comando.

## Gráfico 3 - Para qual finalidade você utiliza?

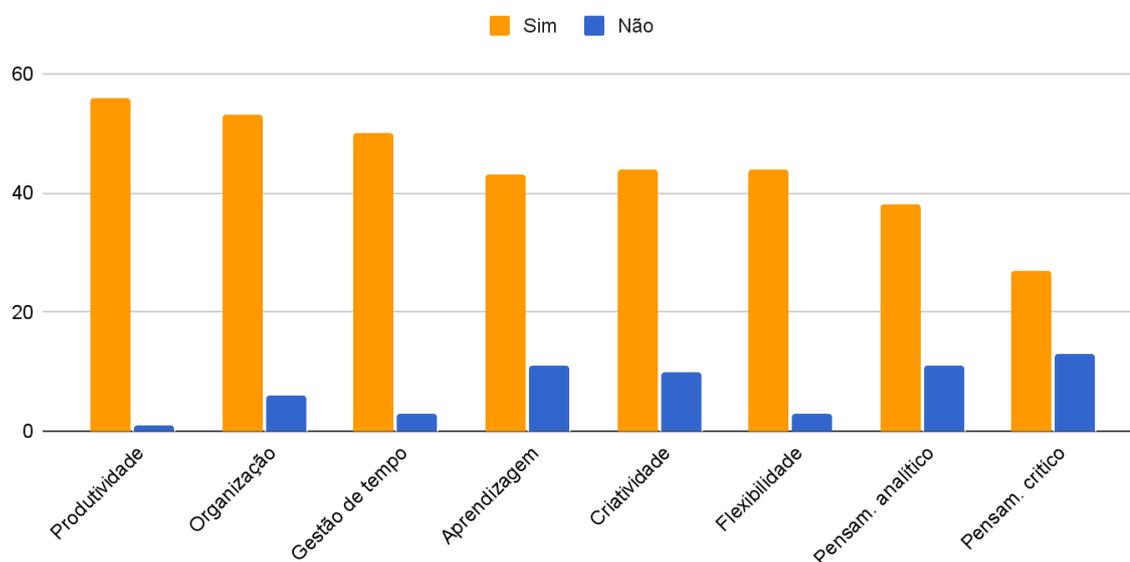


Fonte: elaborado pelos autores (2024)

Questionamos as finalidades do uso das ferramentas de IA. Ao interligar com os conceitos abordados no decorrer do artigo, confirmamos que essas ferramentas servem como suporte para sanar dúvidas e resolver problemas. No entanto, a confiança em automatizar processos e tomar decisões de forma autônoma ainda é baixa, evidenciando a necessidade de revisão humana para garantir a precisão e a confiabilidade dos resultados.

Com a confirmação das atividades auxiliadas, perguntamos quais habilidades os profissionais acreditam ter desenvolvido:

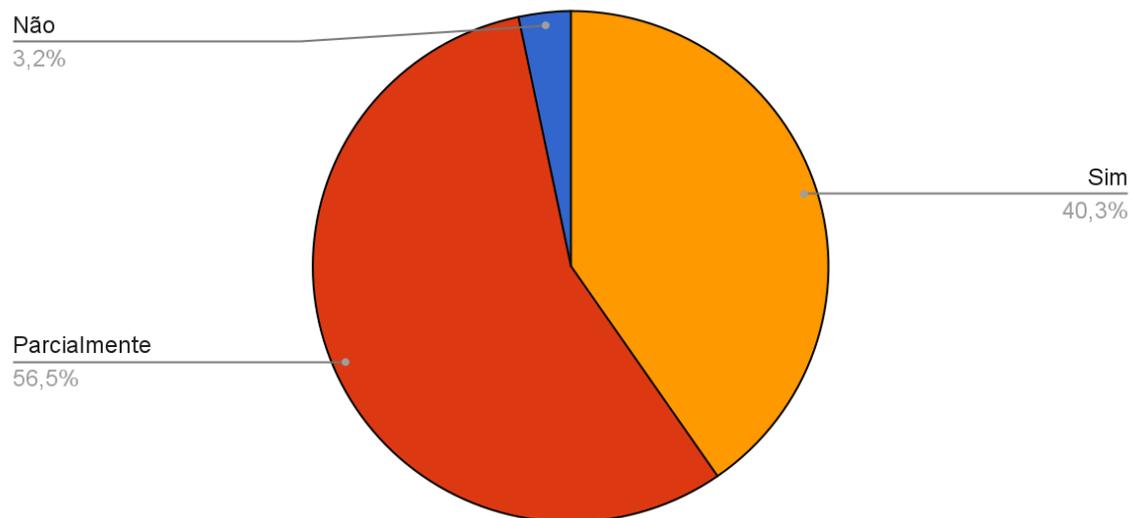
Gráfico 4 - Você acredita que desenvolveu as seguintes habilidades?



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

O gráfico 4 destaca a relevância do uso de IA, mostrando que quase todos os respondentes relataram um aumento na produtividade, organização e gestão de tempo. As categorias menos votadas foram pensamento analítico, que é a capacidade de analisar dados e informações complexas para resolver problemas e tomar decisões, e pensamento crítico, que é a capacidade de analisar e avaliar informações de forma lógica e racional para chegar a uma conclusão.

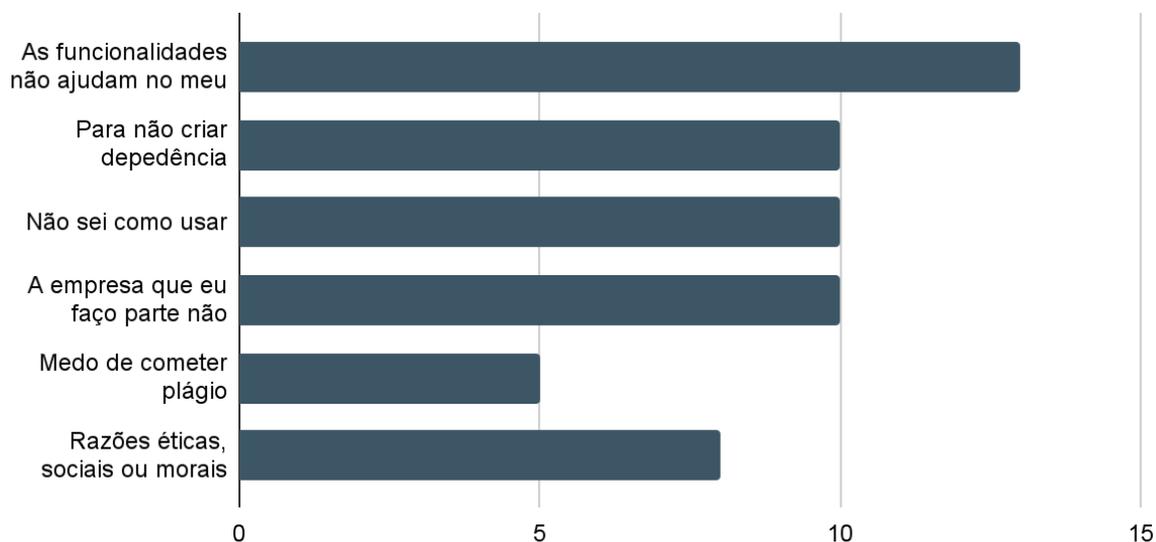
### Gráfico 5 - As ferramentas de IA que você utiliza hoje, estão de acordo com suas necessidades?



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

Conforme demonstrado no gráfico 5, 56,5% participantes da pesquisa avaliam que, embora a IA seja útil, ela não consegue atender a todas as suas necessidades. No entanto, uma parcela considerável de 40% dos respondentes expressou que a IA satisfaz plenamente suas demandas. Essa percepção pode estar relacionada a diversos fatores, como a complexidade das tarefas que os usuários precisam realizar ou a expectativa de que a IA seja capaz de resolver problemas que ainda estão além do alcance da tecnologia atual.

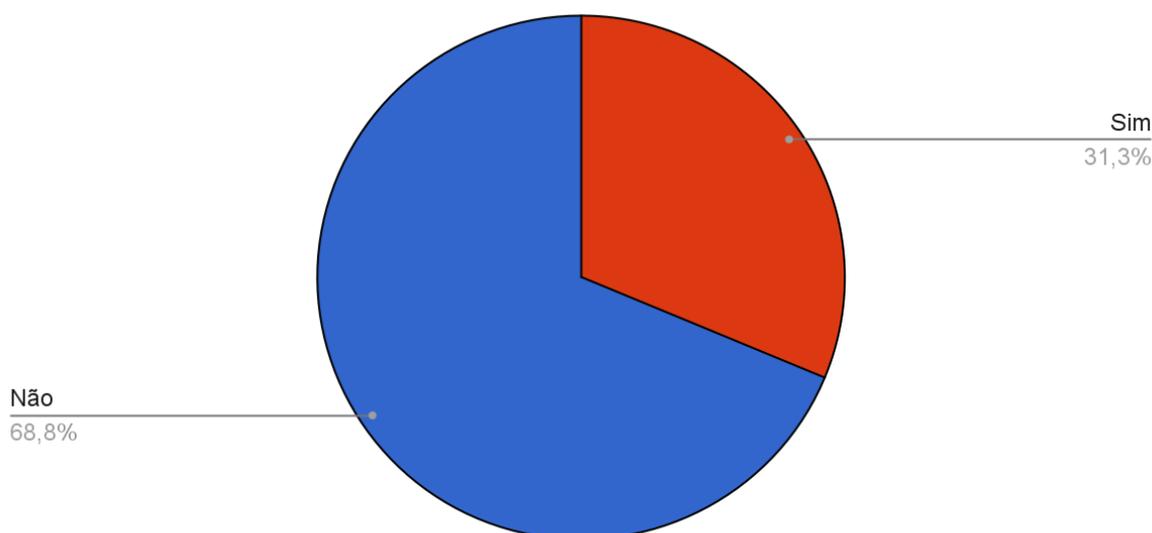
### Gráfico 6 - Por quais motivos você não usa?



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

O sexto gráfico apresenta a seção dois do questionário, que busca entender por que uma parte da amostra não utiliza ferramentas de IA. Conforme mostrado, os respondentes indicaram que não consideram essas ferramentas úteis para o seu trabalho. Outros motivos incluem o medo de criar dependência, a falta de conhecimento sobre como usá-las e as limitações impostas pela empresa. Além disso, algumas ferramentas ainda não conseguem atender às necessidades específicas de certos serviços, e há uma ausência de guias para o uso correto da IA.

### Gráfico 7 - Você se sente atrasado por não utilizar ferramentas de Inteligência Artificial?



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

O fato de quase 70% dos participantes da segunda seção não se sentirem prejudicados por não utilizarem inteligência artificial pode ser explicado por diversos fatores. A novidade da tecnologia e a falta de conhecimento sobre suas aplicações práticas são barreiras significativas para a adoção. Além disso, a ausência de ferramentas específicas para os setores em que atuam os participantes pode limitar a percepção de sua utilidade.

Essa resistência à adoção da IA, no entanto, pode ser temporária, à medida que a tecnologia se torna mais difundida e as empresas desenvolvem soluções mais personalizadas para diferentes segmentos de mercado.

### 2.2.7.2 Entrevista Semi-estruturada

Para aprofundar a pesquisa bibliográfica, foram realizadas entrevistas com perguntas pré-estabelecidas para enriquecer e fomentar o trabalho. Elaboraram-se dez perguntas sobre o tema e obteve-se oito profissionais: quatro da área secretarial e quatro gestores e administradores. As entrevistas foram conduzidas tanto online quanto presencialmente.

A entrevista completa está disponível no QR code e link abaixo:



<https://docs.google.com/document/d/12gFBSRQ21QJ9kuU5cJw2RO8NWNelDYSK/edit?usp=drivesdk&oid=108053447706220868723&rtpof=true&sd=true>

### 2.2.7.3 Produto de TCC

Criado em 28 de outubro de 2024, o manual informativo tem como objetivo ser uma extensão do trabalho principal, fornecendo informações rápidas e concisas sobre o tema. Seu lema é ajudar aqueles que tiverem acesso ao PDF a consultar informações valiosas e complementar suas pesquisas.

O manual é composto por seções que contêm diversas informações, como a definição de IA e suas ferramentas, curiosidades, tipos de ferramentas e suas funcionalidades, além de projetos que utilizam IA em suas composições.

O manual está disponível no QR code e link abaixo:



[https://www.canva.com/design/DAGUT0WbEKI/LTsmnEuhwCnzWZthtIJOW/view?utm\\_content=DAGUT0WbEKI&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=editor](https://www.canva.com/design/DAGUT0WbEKI/LTsmnEuhwCnzWZthtIJOW/view?utm_content=DAGUT0WbEKI&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor)

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve como objetivo analisar a utilização das ferramentas de Inteligência Artificial (IA) nas rotinas administrativas e o impacto dessas tecnologias no trabalho dos profissionais de secretariado. Ao longo da pesquisa, foi possível observar que a IA está se tornando cada vez mais presente nesse contexto, proporcionando avanços significativos na automatização de tarefas, na tomada de decisões e na melhoria da produtividade organizacional.

Os resultados indicam que a implementação de ferramentas de IA nas rotinas administrativas facilita a execução de tarefas repetitivas e consome menos tempo, permitindo que os profissionais de secretariado dediquem mais tempo a atividades estratégicas e de maior valor agregado. Além disso, a IA contribui para a precisão e a rapidez na obtenção de informações, melhorando a eficiência e a qualidade do trabalho.

No entanto, identificou-se que ainda há desafios a serem superados, como a necessidade de desenvolvimento de IAs que desempenhem uma variedade maior de funções específicas para diferentes setores. A pesquisa revelou que a falta de conhecimento e compreensão sobre os benefícios da adoção dessa tecnologia por parte dos profissionais e das organizações também é um obstáculo significativo. Este desconhecimento pode gerar resistência à implementação de novas tecnologias e dificultar a plena integração da IA nas rotinas administrativas.

A transformação proporcionada pela IA no ambiente de trabalho deve ocorrer de maneira ética e responsável. É fundamental que as organizações invistam não apenas em tecnologia, mas também na capacitação contínua dos seus colaboradores, promovendo uma cultura de inovação e aprendizagem constante. As políticas de privacidade e segurança dos dados devem ser rigorosamente seguidas para garantir que as informações sensíveis dos clientes e da empresa estejam protegidas contra acessos não autorizados e ciberataques.

Sugere-se que futuras pesquisas explorem o impacto da IA em diferentes setores, analisando como a inteligência artificial pode ser utilizada de forma eficiente em áreas como saúde, educação, finanças e indústria. Estudos adicionais podem investigar a criação de novas ferramentas de IA que sejam mais acessíveis e adaptáveis às necessidades específicas de pequenas e médias empresas, além de avaliar a adaptação das organizações a esse novo cenário tecnológico.

A pesquisa também pode se beneficiar de uma análise mais aprofundada sobre a relação entre a IA e a criação de novos modelos de trabalho. A introdução de tecnologias avançadas no ambiente de trabalho pode levar ao surgimento de novas funções e especializações, aumentando a competitividade das empresas e a empregabilidade dos profissionais. Além disso, o impacto da IA na produtividade e na satisfação dos funcionários é um aspecto importante que merece atenção em estudos futuros.

Conclui-se, portanto, que a integração das ferramentas de IA nas rotinas administrativas não só é benéfica, mas também essencial para o avanço tecnológico e econômico das organizações. A promoção de uma abordagem ética e responsável na adoção dessas tecnologias garantirá que as vantagens sejam maximizadas e os riscos minimizados. A implementação estratégica da IA pode transformar positivamente o ambiente de trabalho, trazendo inovação, eficiência e um novo paradigma de gestão para as organizações.

## ANEXO

### Produto de TCC



### O uso de ferramentas de Inteligência Artificial nas rotinas administrativas

Bem-vindo (a) ao nosso manual informativo, este PDF é uma extensão do nosso artigo principal, "O uso de ferramentas de Inteligência Artificial nas rotinas administrativas". Ele foi desenvolvido para oferecer um guia prático e detalhado sobre as principais informações abordadas no estudo.

Aqui, você encontrará:

- Breve conceito acerca de Inteligência Artificial;
- Tipos de ferramentas que abordamos, bem como sua natureza e dicas de boas práticas no uso dessas tecnologias.

Amplie seus conhecimentos conhecendo curiosidades sobre o tema, leia artigos e projetos sobre IA disponibilizados neste manual e fique por dentro desse assunto que é presente em nossas rotinas!

Esperamos que este material complemente e enriqueça a sua compreensão sobre o tema, oferecendo dados valiosos para sua aplicação prática.



### Inteligência Artificial

A tecnologia trouxe um avanço significativo ao permitir que as máquinas pudessem perceber e manipular dados de maneira inteligente. A inteligência artificial (IA) vai além dessa capacidade, criando entidades que conseguem entender e resolver problemas de forma autônoma, minimizando erros e replicando comportamentos humanos.

Existem quatro vertentes da IA: sistemas que pensam como humanos, sistemas que agem como humanos, sistemas que pensam racionalmente e sistemas que agem racionalmente. Recentemente, a IA foi definida como um sistema autônomo capaz de pensar por si só, gerando debates sobre sua capacidade de simular sentimentos humanos. O surgimento de robôs humanoides aumentou o interesse e a preocupação com o potencial da IA.

No cotidiano, a IA está integrada a diversas tecnologias, como sensores, geolocalização e robótica. Ela é onipresente em filmes, livros, jogos, robôs, chats, aplicativos e até no Metaverso. A IA abrange muitas áreas, incluindo vida artificial, raciocínio automatizado, automação e computação. Envolve aprendizado de máquina, que melhora o desempenho dos sistemas com base em dados, e processamento de linguagem natural, que facilita a interação entre humanos e máquinas.

A visão computacional permite que as máquinas interpretem o mundo visual, e a robótica desenvolve sistemas inteligentes para realizar tarefas físicas. Essas tecnologias estão transformando setores como saúde, manufatura e educação, promovendo inovações e eficiência. Elas não apenas redefinem processos e operações, mas também moldam o futuro da sociedade, criando novas oportunidades e melhorando a qualidade de vida.



## Ferramentas de Inteligência Artificial

Ferramentas de inteligência artificial (IA) são programas e sistemas que utilizam algoritmos avançados para realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana, como reconhecimento de fala e imagem, tradução automática e diagnósticos médicos. Essas ferramentas são cruciais tanto para empresas quanto para pessoas, pois oferecem uma ampla gama de benefícios que melhoram a eficiência e a qualidade de vida.

Para as empresas, as ferramentas de IA melhoram a eficiência ao automatizar tarefas repetitivas, reduzir erros e analisar grandes volumes de dados. Isso permite que os funcionários se concentrem em atividades mais estratégicas, otimizando processos de negócios e melhorando o atendimento ao cliente. Consequentemente, a IA ajuda as empresas a tomar decisões mais informadas e a se tornarem mais competitivas no mercado.

Por outro lado, para as pessoas, as ferramentas de IA proporcionam conveniência e personalização em suas rotinas diárias. Elas podem ajudar na organização de agendas, recomendação de produtos e serviços personalizados, e até mesmo no acesso à informação e suporte. Além disso, a IA promove inovações em diversas áreas como saúde, educação e entretenimento, melhorando a qualidade de vida e facilitando o dia a dia.



## Criadoras de texto



Copilot

Integrado ao Microsoft 365, ele oferece assistência avançada em tarefas como edição de texto, codificação e criação de documentos. Tipologia paga, com maior utilidade em automação de tarefas diárias e produtividade.

Gemini

Ferramenta de IA criada para análises de mercado e previsões financeiras, ajudando empresas a tomar decisões informadas. Além de auxiliar com a personalização e indicações para produções textuais, disponível em versão gratuita com funcionalidades limitadas e versões pagas.



ChatGPT

Desenvolvido pela OpenAI, é um modelo de linguagem avançado que gera textos. Está disponível em versões gratuita e paga. Ele pode melhorar a interação com clientes e suporte técnico nas empresas. Está disponível em versões gratuita e paga.



Koala

Modelo de linguagem avançado para geração de texto, atendimento ao cliente e suporte técnico. Disponível em versões gratuitas e pagas. Amplamente utilizado para melhorar a interação com clientes, com o intuito de superar o ChatGPT em personalização de escritas.



SlidesAI

Gera apresentações automáticas com base em conteúdo textual. Economiza tempo na criação de slides para apresentações empresariais. É uma ferramenta paga.



Sendo uma das mais conhecidas, ela disponibiliza versões pagas e grátis para facilitar o design gráfico. Acoplada com IA ela colabora para aqueles que não são designers.



CapCut

É um editor de vídeo que utiliza IA para facilitar a edição e montagem. Popular entre criadores de conteúdo e é gratuito.



Gamma

Ferramenta paga, orienta na criação de apresentações, além da criação e indicação de imagens para complementar um slide. Outra função muito conhecida dessa tecnologia é a análise de relatórios financeiros.



Voicely

Gera narrações em diferentes línguas e sotaques. Útil para vídeos e e-learning. É uma ferramenta paga.



synthesia

Cria vídeos com avatares realistas usando IA. Revolucionou o e-learning e o marketing digital. É uma ferramenta paga também criada pela empresa OpenAI.



## Dicas de boas práticas

As ferramentas de IA possuem variados tipos e funções e saber utilizá-las é o que faz diferença ao maximizar seus benefícios enquanto se minimizam potenciais riscos. Considerando esta afirmação, o primeiro passo é pesquisar e se informar sobre a ferramenta que será usada, entender sua funcionalidade otimiza tempo de uso e transforma sua pesquisa em algo rápido e dinâmico. Adiante, ética e transparência são recorrentes quando se trata de IA, é necessário que se mantenha uma subjetividade com a ferramenta, pois adicionar dados, por exemplo, pessoais, pode colocar em risco a integridade que precisa ser mantida.

Quando se pensa em boas práticas, a verificação da fonte é essencial, é importante realizar uma pesquisa a mais para ter certeza do conteúdo ali apresentado, conseqüentemente é uma forma de se prevenir e criar hábitos de criticidade, afinal as inteligências artificiais também estão aprendendo. Em relação a essa prática os limites e autocuidado estão inseridos, o uso das ferramentas são indispensáveis, desde que, ela não substitua sua capacidade e intelecto como ser humano, elas devem ser usadas como uma fonte de produtividade, mas sem se tornar uma dependência excessiva.

Um costume que diversifica o uso das ferramentas é a criação de um prompt adequado, pedir de forma correta e personalizada um comando à plataforma muda totalmente a resposta, ela pode entregar muito mais que simples textos ou o básico e repetitivo para perguntas má estruturadas, ou seja, personalize seus perguntas e explique com certos detalhes o que você deseja que ela te faça, assim o retorno será diferente e personalizado.

Seguir essas boas práticas ajudará a garantir que as ferramentas de IA sejam utilizadas de maneira responsável, eficaz e benéfica. Essas diretrizes não só promovem o sucesso dos projetos de IA, mas também constroem confiança no uso ético e seguro dessas tecnologias avançadas.



## Curiosidades sobre IA

- AlphaGo, desenvolvido pela DeepMind, uma subsidiária do Google, foi a primeira IA que ganhou de um campeão mundial de GO sem qualquer tipo de vantagem. A partida ocorreu em um tabuleiro de 19x19, o que exigiu que a IA considerasse mais espaço no tabuleiro do que as versões anteriores, envolvendo mais movimentos e resultados possíveis;
- Deep learning, uma sub-área da IA, utiliza redes neurais artificiais com muitas camadas (deep neural networks) para aprender padrões complexos em grandes volumes de dados;
- Assistentes virtuais como Siri, Alexa e Google Assistant usam IA para entender e responder a comandos de voz, tornando tarefas cotidianas mais convenientes;
- Os algoritmos de recomendação baseados em IA são extremamente benéficos para os negócios. Um exemplo é a Netflix, que economiza cerca de US\$ 1 bilhão por ano em publicidade graças a esses sistemas. Além disso, 75% do conteúdo assistido pelos usuários na plataforma vem de recomendações automáticas;
- A ideia de desenvolver máquinas capazes de pensar como humanos é antiga, mas o termo "Inteligência Artificial" foi criado em 1956 por John McCarthy, um dos pioneiros nesse campo.



## Conclusão

Este documento visa oferecer uma visão abrangente sobre as ferramentas de inteligência artificial (IA), seu uso e impacto no contexto atual. Com o contínuo avanço tecnológico, a IA tem se mostrado essencial em diversas áreas, desde a automação de processos empresariais até a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Esperamos que este PDF forneça informações valiosas e sirva como um recurso útil. Como uma extensão de nosso TCC, incluímos um link para acessar nosso artigo completo, onde você encontrará ainda mais detalhes e informações a cerca do tema. Mantenha-se informado sobre este universo tecnológico e lembre-se de sempre buscar atualizações!

Link de acesso: [🌐 TCC FERRAMENTAS DE IA 1.5.docx](#)



## **O uso de ferramentas de Inteligência Artificial nas rotinas administrativas**

*The use of Artificial Intelligence tools in administrative routines*

**Abstract:** *With the advent of Industry 4.0 in companies, the implementation of Artificial Intelligence (AI) has grown as an important technological advancement that has revolutionized the landscape of administrative and professional routines. In this context, the use of AI tools has become an integral part of daily life, especially in the business lives of managers and secretaries, serving as a valuable aid for their organizational and operational tasks. Tools such as virtual assistants, task automation software, and predictive analysis systems are examples of how AI is being used to optimize processes, increase productivity, and improve efficiency. In this sense, the objective of this work is to analyze and identify the main AI tools, explore how they are used, and evaluate their efficiency to promote a more productive and organized work environment. Understanding and implementing these tools is essential to maintaining competitiveness and efficiency in the current market, where technological innovation plays a crucial role.*

*Keywords: Artificial Intelligence. Administrative Routines. Secretariat. Artificial Intelligence Tools. Productivity.*

## REFERÊNCIA

GARCIA, Gabrielle. **O que é metaverso? O que é metaverso? Veja o significado e como entrar no universo virtual.** São Paulo: Tecmundo, 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2023/03/o-que-e-metaverso-veja-significado-e-como-entrar-no-universo-virtual-edsoftwares.ghhtml>. Acesso em: 22 de nov, 2024.

**O que é: Input.** Escola LBK. Disponível em: <https://escolalbk.com.br/glossario/o-que-e-input/#:~:text=No%20contexto%20da%20tecnologia%2C%20o,entre%20outros%20dispositivos%20de%20entrada>. Acesso em: 22 de nov, 2024.

GOMES, Ingridy Fernanda de Lucena Cardoso. **A importância do Microsoft Office na produção de documentos acadêmicos e oficiais na área de secretariado executivo.** Universidade Federal da Paraíba - UFPB , 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/30564>. Acesso em: 26 de nov, 2024.

GOMES, D. S. dos. **Inteligência Artificial: Conceitos e Aplicações.** Revista de publicações da FAAr, 2017. Disponível em: 49-148-1-PB-libre.pdf (d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net). Acesso em: 03 de set, 2024.

PEREIRA K. A. B. **Um estudo sobre o uso da Inteligência Artificial nas Empresas.** Novembro. 2021. Disponível em: TCC\_KeithAnnyPereira.pdf. Acesso em: 15 de set, 2024.

GRANATYR, Jones. **IA Forte x IA Fraca.** São Paulo: IA Expert academy, 2017. Disponível em: <https://iaexpert.academy/2017/01/17/ia-forte-x-ia-fraca/> Acesso em: **Inteligência Artificial no Mercado de Trabalho: pessoas como protagonistas.** ManPowerGroup, 2024. Disponível em: <https://blog.manpowergroup.com.br/inteligencia-artificial-mercado-de-trabalho#desafios>. Acesso em: 27 de nov, 2024.

**Desafios da aplicação de inteligência artificial (IA) nos negócios: conheça e supere os principais obstáculos!** Cinnecta, 2024. Disponível em: <https://cinnecta.com/conteudos/principais-desafios-da-aplicacao-de-IA-nos-negocios/#:~:text=Os%20desafios%20t%C3%A9cnicos%20e%20operacionais,suportar%20solu%C3%A7%C3%B5es%20de%20IA%20avan%C3%A7adas>. Acesso em: 30 de out, 2024.

**O que é Indústria 4.0?** IBM, 2024. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/topics/industry-4-0#:~:text=Sin%3%B4nimo%20de%20manufatura%20inteligente,%20a#:~:text=Sin%3%B4nimo%20de%20manufatura%20inteligente,%20a>. Acesso em: 30 de out, 2024.

**História da Inteligência Artificial: origem, evolução e perspectiva futura.** Conhecendo IA, 2024. Disponível em: <https://www.conhecendoia.com.br/p/historia-da-inteligencia-artificial.html#:~:text=Nos%20anos%202000%2C%20a%20IA%20come%C3%A7ou%20a%20se,tornaram->

se%20comuns%20em%20smartphones%20e%20dispositivos%20dom%C3%A9sticos%20inteligentes. Acesso em: 18 de out, 2024.

FAVARON, Guilherme. **Os Invernos da IA: Ciclos de Ascensão e Queda na História da Inteligência Artificial**. IA Aplicada, 2024. Disponível em: <https://iaaplicada.substack.com/p/os-invernos-da-ia-ciclos-de-ascensao-e-queda-na-historia-da-inteligencia-artificial>. Acesso em: 25 de out, 2024.

**O que é IA forte?** IBM, 2024. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/topics/strong-ai#:~:text=Embora%20o%20input%20humano%20acelere%20a%20fase%20de%20crescimento%20da>. Acesso em: 31 de out, 2024.

SANTELLA, Lucia. **A inteligência artificial é inteligente?** São Paulo: Edições 70, 2024. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=9HrxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=intelig%C3%AAncia+artificial&ots=dV0y6gbYmj&sig=f3tldMAwoy1K4mwX1pjaUlvrt8#v=onepage&q=intelig%C3%AAncia%20artificial&f=false>. Acesso em: 26 de out, 2024.

LEMOS, Amanda. **Como surgiu a inteligência artificial**. Exame, 2023. Disponível em: <https://exame.com/inteligencia-artificial/como-surgiu-a-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 18 de nov, 2024.

**História da Inteligência Artificial**. Industrial ai, 2023. Disponível em: <https://industrialai.com.br/blog/historia-da-inteligencia-artificial>. Acesso em: 22 de out, 2024.

**Qual é a origem da inteligência artificial? Onde tudo começou?** Zendesk, 2024. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/qual-e-a-origem-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 25 de out, 2024.