

FERRAMENTA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL(IA) NO SECRETARIADO EXECUTIVO: *CHATGPT*, HABILIDADE OU DEPENDÊNCIA ACADÊMICA?

Gabriel de Oliveira Sousa¹

Pedro Henrique Barbosa dos Reis²

Guilherme Lima Moura³

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal medir a aprendizagem dos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) com o uso da ferramenta de Inteligência Artificial (IA) *ChatGPT*. O estudo foca na avaliação do impacto dessa tecnologia no processo de elaboração de documentos oficiais, como ofícios, atas e memorandos. A metodologia utilizada envolveu um experimento com dois grupos de estudantes: um grupo utilizou o *ChatGPT* como suporte na redação, enquanto o outro redigiu os documentos sem o auxílio da ferramenta. Os resultados revelaram que os alunos que usaram o *ChatGPT* apresentaram uma melhora significativa na qualidade dos documentos, embora uma dependência excessiva da ferramenta tenha sido observada, conforme evidenciado pela queda no desempenho sem o uso da IA. O estudo conclui que, apesar dos benefícios proporcionados pelo uso do *ChatGPT*, é fundamental promover seu uso equilibrado para garantir o desenvolvimento de habilidades autônomas e aprendizado efetivo.

Palavras-chave: *ChatGPT*; Secretariado Executivo; Inteligência Artificial; Aprendizado; Documentos Oficiais.

1. INTRODUÇÃO

A profissão de Secretariado Executivo, que remonta aos escribas da antiguidade, passou por transformações significativas ao longo do tempo. Inicialmente, ocupada por homens e restrita a tarefas operacionais, ganhou novas responsabilidades após a Segunda Guerra Mundial, com a entrada das mulheres no mercado de trabalho. Com o aumento da demanda, o secretariado deixou de ser uma atividade estritamente administrativa para assumir também funções gerenciais nas organizações. Os profissionais passaram a dominar a gestão de informações e a formalização de documentos, refletindo o prestígio e a importância dessa função no ambiente corporativo(Nonato Júnior, 2009).

Atualmente, o Secretariado Executivo desempenha um papel estratégico, sendo responsável por redigir expedientes oficiais, como atas, ofícios e correspondências. A evolução da profissão, desde uma prática informal até sua regulamentação e inclusão no ensino superior, acompanhou os avanços tecnológicos e a crescente complexidade das corporações, tornando o profissional indispensável para a organização e o bom funcionamento das empresas (Almeida, 2017).

¹Graduando em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

²Graduando em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

³Orientador e Professor Associado do Departamento de Ciências Administrativas (DCA) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Doutor em Linguística pelo Programa de Pós-graduação em Letras/UFPE

No Brasil, o exercício da profissão de Secretariado Executivo é regulamentado pelas Leis nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, e nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, que delineiam as diretrizes para o exercício da profissão. Essas leis detalham as responsabilidades dos secretários executivos, incluindo a elaboração de expedientes como documentos oficiais, relatórios e correspondências, destacando a importância da precisão e clareza na comunicação.

A pandemia causada pelo novo coronavírus SARS-Cov-2, forçou muitas organizações a se digitalizarem e evidenciou os impactos da globalização, tendo em vista a forma sistêmica como esse movimento ocorreu ao redor do mundo em diferentes países. Um estudo do Instituto de Pesquisa Getúlio Vargas e publicado na Agência Brasil mostrou que o uso de tecnologias digitais no Brasil aumentou de 71% dos domicílios com acesso à internet em 2019 para 83% em 2020, exemplificando o crescimento do uso intensivo de Inteligências Artificiais Generativas. Assim, não só trazendo ao profissional em secretariado a necessidade de dominar esse ambiente novo ao qual as empresas passaram a se inserir, mas também com a chegada da era da Inteligência Artificial (IA) Generativa.

No campo acadêmico um estudo relevante foi realizado na Faculdade de Educação da Universidade de Brasília (UnB) em 2023, intitulado "A inter-relação entre plágio e inteligência artificial na escrita acadêmica: uma análise a partir da compreensão de graduandos em Pedagogia" (Vital, 2023). Essa pesquisa investigou alunos de Pedagogia, tanto da modalidade a distância quanto presencial, e identificou que o principal motivo para o plágio foi a falta de tempo. Outrossim, muitos estudantes não consideram o uso de inteligência artificial generativa como plágio, desde que essa prática seja devidamente referenciada (Vital, 2023).

Ademais, é possível levantar a hipótese de que, assim como os graduandos de Pedagogia, os formandos em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco também fazem uso de ferramentas de Inteligência Artificial Generativa para a elaboração de seus documentos acadêmicos. Embora esses estudantes, hipoteticamente (haja vista, que não há um estudo que levanta sobre essa visão), não considerem o uso dessas ferramentas como plágio, tal como identificado no estudo de Vital (2023), eles se distinguem dos alunos de Pedagogia por estarem imersos em um contexto histórico e profissional que exige o constante uso e atualização em tecnologias emergentes.

Conforme descrito no Código de Ética da categoria, publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, que orienta a "procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades" (BRASIL, 1989, Art. 5º, f). Dessa forma, a utilização dessas ferramentas não é apenas uma prática comum, mas, sobretudo, uma exigência para a manutenção da relevância no mercado de trabalho, reforçando o compromisso ético com o aperfeiçoamento contínuo e o progresso da profissão.

No entanto, surgem questionamentos importantes sobre o impacto dessas tecnologias no aprendizado e na prática profissional dos secretários executivos. A utilização do *ChatGPT* pode, por um lado, proporcionar um suporte na escrita dos expedientes, facilitando a realização de tarefas repetitivas e otimizando processos. Contudo, é crucial refletir se o uso dessas tecnologias contribui para o verdadeiro aprendizado e desenvolvimento crítico dos profissionais, ou se, ao contrário, pode levar a uma acomodação e dependência excessiva.

Neste contexto, este estudo parte do seguinte questionamento: Qual o nível de aprendizado que os alunos de secretariado executivo da UFPE têm após usarem o *ChatGPT* na criação de documentos oficiais ?

Para responder a este questionamento, o seguinte objetivo geral foi definido: Investigar a capacidade do *ChatGPT* de promover aprendizado e aprimorar as habilidades dos usuários.

Como objetivos específicos foram definidos: a) Avaliar o impacto do uso do *ChatGPT* na qualidade dos expedientes elaborados pelos alunos; b) Avaliar a qualidade dos documentos oficiais gerados com o auxílio do *ChatGPT* em comparação com aqueles que não utilizaram a ferramenta de IA. c) Examinar a melhoria ou deterioração na qualidade dos expedientes escritos pelos alunos, comparando produções anteriores e posteriores ao uso do *ChatGPT*; e d) Investigar o aprendizado dos alunos com o uso da ferramenta comparativamente com aqueles que não a usaram.

A metodologia utilizada foi a experimentação com grupo de controle, a experimentação é um método que envolve a criação artificial de um fenômeno para testar uma hipótese. Ao contrário do observador, que deve ser imparcial e passivo, o experimentador é ativo e age de acordo com a hipótese formulada. (SANTOS; PASSARINHO FILHO, 2017). A pesquisa tem abordagem quali-quantitativa na busca de de desmistificar representações, preconceitos, “achômetros”, sobre fenômenos educacionais, construídos apenas a partir do senso comum do cotidiano, ou do marketing (GATTI, 2004, p. 26), a integração desse tipo de dados com informações provenientes tem por finalidade enriquecer a compreensão de eventos, fatos e processos.

Os dados foram obtidos através de experimento realizado com alunos do curso de secretariado executivo da UFPE, feito em laboratório de informática e posteriormente avaliado por uma docente da área secretarial.

O presente estudo se justifica por aspectos profissionais, sociais e acadêmicos. Profissionalmente, é crucial entender como o *ChatGPT* influencia a prática dos futuros secretários executivos, assegurando que eles possam usar a tecnologia para aprimorar suas habilidades sem comprometer a qualidade do trabalho. Socialmente, a pesquisa aborda a questão de se ferramentas como o *ChatGPT* estão mais voltadas para auxiliar ou substituir os profissionais, oferecendo uma análise sobre o impacto dessas tecnologias na função dos secretários executivos. Academicamente, contribui para a literatura ao analisar o efeito da inteligência artificial no aprendizado e na prática profissional, fornecendo uma base para futuras pesquisas e no desenvolvimento de currículos adaptados às novas demandas tecnológicas.

Sendo assim, este trabalho está estruturado em cinco seções. A introdução é seguida pelo referencial teórico, que aborda a profissão de Secretariado Executivo e as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs), o *ChatGPT*, a educação de adultos e o autor Pedro Demo. Em seguida, a seção 3 detalha os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, incluindo a experimentação com o *ChatGPT* e a análise dos dados. A seção 4 apresenta a análise dos resultados obtidos e suas implicações. Finalmente, na seção 5, a qual são expostas as conclusões da pesquisa e as referências bibliográficas utilizadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para abordar a questão de pesquisa sobre o impacto do *ChatGPT* no aprendizado dos alunos de Secretariado Executivo, é essencial explorar diversos

aspectos teóricos relacionados à profissão e às tecnologias emergentes. Este trabalho examina a função do Secretariado Executivo, as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para a formação acadêmica, e o papel das ferramentas tecnológicas, como o *ChatGPT*, no contexto educacional. Além disso, são discutidas as teorias de Pedro Demo, que ajudam a entender o processo de aprendizagem dos adultos e como a tecnologia pode influenciar essa dinâmica. Esses temas serão abordados nas próximas seções, fornecendo uma construção para a análise do impacto do *ChatGPT* na criação de expedientes e no desenvolvimento das habilidades dos alunos.

2.1 O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A EVOLUÇÃO DE SUAS HABILIDADES FRENTE AO AVANÇO TECNOLÓGICO

O exercício da profissão de secretariado executivo recebe amparo na legislação brasileira Lei nº 7.377, de setembro de 1985 e Lei nº 9.261, de 10 janeiro de 1996 (Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências.). O decreto estabelece a regulamentação da atividade e as atribuições do profissional que detém nível superior e técnico em secretariado. A Lei nº 7.377, de setembro de 1985, no dispositivo legal artigo 4º, onde dispõe das atribuições, o inciso IV atribui ao profissional de secretariado executivo a redação de textos oficiais, incluindo elaboração de documentos em língua estrangeira (Brasil, 1985).

Segundo Bortolotto e Willers (2007), a elaboração de documentos é uma competência técnica do profissional de secretariado executivo, a qual deve ser executada com notório saber técnico e científico. Diante desse cenário, a concepção de documentos representa parte essencial na formação desses profissionais. Devendo ser observada a qualificação dos discentes no que se refere a formulação dos documentos, para a manutenção da qualidade dos escritos. Nos últimos anos, as organizações promoveram mudanças significativas em seus processos, adotando ferramentas tecnológicas e novas práticas. À medida que essas empresas evoluem, os profissionais tendem a acompanhar o ritmo.

O movimento provocado pela tecnologia é um termômetro importante para as inovações presentes e futuras. Os profissionais de secretariado executivo, acadêmicos e atuantes na área, devem estar atentos para incorporar novas tecnologias (Adelino; Silva, 2012). Conforme ressaltam Adelino e Silva (2012), o perfil do profissional de secretariado executivo mudou para atender às necessidades das empresas. A inclusão de novas habilidades tecnológicas teve como resultado maior autonomia profissional.

A familiaridade com as máquinas de tecnologia da informação, proporcionam maior produtividade, agilidade e eficiência nos processos desenvolvidos. Em um ambiente cada vez mais pautado pela evolução tecnológica, o secretariado capacitado para o utilizar as novas ferramentas, desempenha melhor suas atribuições.

As profundas transformações introduzidas pela tecnologia da informação, forneceram amparo para diversas atividades profissionais diante do mercado de trabalho. Este movimento foi acompanhado pela área secretarial, que progrediu efetivamente em suas atribuições graças à capacitação e incorporação das tecnologias. Os *notebooks*, *tablets*, *smartphones*, computadores e impressoras são exemplos de dispositivos essenciais para o desenvolvimento das atividades do profissional de secretariado executivo (Adelino; Silva, 2012).

Nesse sentido, cabe aos profissionais e acadêmicos de secretariado executivo a manutenção de uma ótica ativa sobre as novas tecnologias, para compreender e integrar as boas práticas. Visando a otimização dos processos com amparo das tecnologias, proporcionando uma evolução na abordagem de suas atribuições, mantendo a autonomia profissional e a relevância perante o mercado.

2.2 CHATGPT - Generative Pre-Trained Transformer

O *ChatGPT* - Transformador pré-treinado generativo de bate-papo (*Generative Pre-Trained Transformer*), uma ferramenta de inteligência artificial, oferece diversos benefícios ao processo educativo. Segundo Guimarães *et al.* (2023), a ferramenta pode ser utilizada para corrigir e aprimorar atividades de produção de textos, fornecer sugestões de melhorias e auxiliar na criação de materiais educacionais, como planos de aula e atividades. Além disso, seu uso é vantajoso para a realização de pesquisas e a criação de resumos integrados, facilitando a aprendizagem de outros idiomas e o acesso a informações fora do horário escolar (Guimarães *et al.*, 2023).

No entanto, conforme destacado por Gee (2003, p. 114), há um questionamento significativo sobre a efetividade das ferramentas tecnológicas na formação de indivíduos críticos e conscientes diante dos desafios impostos pela sociedade contemporânea. Gee levanta a preocupação de que, embora as mídias digitais tenham se tornado onipresentes na educação, a capacidade dessas ferramentas para realmente promover uma compreensão crítica e reflexiva do mundo pode ser limitada. Em vez de estimular um engajamento profundo e uma análise crítica, há o risco de que o uso dessas tecnologias se resuma a uma forma moderna de cópia e repetição, sem incentivar o verdadeiro desenvolvimento cognitivo e a autonomia intelectual.

Em fevereiro de 2019, a Comissão para a Eficácia da Justiça na Europa (CEPEJ) divulgou uma carta ética intitulada "Carta Ética sobre o Uso da Inteligência Artificial em Sistemas Judiciais e Seu Ambiente" (*European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and Their Environment*), no contexto da União Europeia (Comissão Europeia para a Eficácia da Justiça, 2018).

O documento da Comissão para a Eficácia da Justiça na Europa (CEPEJ) enfatiza como a inteligência artificial (IA) pode melhorar a eficiência e a qualidade dos sistemas judiciais, oferecendo princípios éticos para seu uso. Um dos princípios centrais é garantir que, ao utilizar IA para decisões judiciais, não sejam prejudicados os direitos de acesso ao juiz e ao julgamento justo (Comissão Europeia para a Eficácia da Justiça, 2018).

De maneira semelhante, no campo do Secretariado Executivo, ao empregar ferramentas como o *ChatGPT*, é crucial assegurar que seu uso respeite a integridade do processo de elaboração dos expedientes. O uso do *ChatGPT* no contexto do Secretariado Executivo não apenas facilita a elaboração de expedientes, mas também contribui para o desenvolvimento de competências cruciais para o profissional da área, sendo um aliado na organização do seu tempo e na gestão das suas atividades.

A capacidade de utilizar a IA para otimizar processos administrativos está alinhada com as exigências contemporâneas de eficiência e precisão presentes na comunidade organizacional. Ao interagir criticamente com a ferramenta, os indivíduos asseguram que a tecnologia se torne uma aliada no cumprimento das responsabilidades definidas pelas DCNs.

2.3 APRENDIZAGEM DE ADULTOS

A aprendizagem, segundo Knowles (1980), é um processo contínuo e intencional de adquirir conhecimentos, habilidades e atitudes, que se baseia na experiência prévia do indivíduo e na sua necessidade de resolver problemas reais. Demo (2006) complementa essa perspectiva, ao enfatizar a importância da autonomia e da criação na construção do conhecimento. Para ambos os autores, a educação deve ir além da mera transmissão de informações, buscando desenvolver no indivíduo a capacidade de pensar criticamente, de resolver problemas e de tomar decisões.

Nesse sentido, Passarinho Filho (2007) destaca a importância de reconhecer o conhecimento prévio do adulto como ponto de partida para qualquer processo de aprendizagem. Essa perspectiva converge com a ideia de Knowles (1980) sobre a aprendizagem como um processo construtivista, no qual o indivíduo constroi seu próprio conhecimento a partir de suas experiências.

Diante desse cenário, a aprendizagem de adultos exige uma abordagem pedagógica que valorize a experiência, a autonomia e a relevância do conhecimento para a vida prática. Desta forma, Passarinho Filho (2007) propõe que a educação de adultos deve ser centrada no aprendiz, considerando suas necessidades, interesses e expectativas. Ao oferecer oportunidades para que os adultos reflitam sobre suas experiências e construam novos significados, a educação promove o desenvolvimento pessoal e profissional, contribuindo para a formação de cidadãos mais críticos e atuantes.

A aprendizagem do uso de ferramentas como o *ChatGPT* para alunos de secretariado executivo pode ser entendida sob a perspectiva de Knowles (1980) e Demo (2006) como um processo que ultrapassa a simples aquisição de informações. Como na educação de adultos, o uso dessa tecnologia deve ser baseado nas necessidades práticas do aluno, favorecendo a autonomia e a criação de soluções para problemas reais, como a gestão de comunicação, elaboração de documentos e otimização de tarefas administrativas.

Ao utilizar o *ChatGPT*, os alunos têm a oportunidade de aplicar suas experiências prévias para resolver questões do cotidiano profissional, desenvolvendo habilidades críticas e aprimorando sua capacidade de tomar decisões informadas, conforme sugerido por Passarinho Filho (2007). No entanto, ao manusear a ferramenta, o usuário deve manter o senso crítico, compreendendo o potencial do *ChatGPT* e suas limitações.

3. METODOLOGIA

Este trabalho adota abordagem de pesquisa de natureza quali-quantitativa. Segundo Vasconcelos (2021), a abordagem quali-quantitativa representa uma terceira via para a pesquisa científica, permitindo ao pesquisador reduzir a subjetividade do estudo enquanto se aproxima mais do objeto investigado. Primeiramente, foi realizado um estudo de caso com os alunos em laboratório, onde os alunos foram avaliados, tendo em vista, uso do equipamento de informática e domínio do tempo para redação dos documentos, posteriormente, com a avaliação da professora foi conduzida avaliação e atribuição por notas dos documentos redigidos.

Esta pesquisa se enquadra como de natureza aplicada, direcionada para encontrar soluções práticas para problemas específicos do cotidiano (BARROS;

LEHFELD, 2014). A escolha por essa abordagem decorre do fato de que o estudo busca aplicar o conhecimento teórico na resolução de uma questão particular no âmbito educacional do curso de Secretariado Executivo. O objetivo é analisar o impacto do *ChatGPT* como ferramenta de apoio à aprendizagem. A metodologia adotada segue um delineamento experimental, conforme descrito por Gerhardt e Silvério (2009), com o intuito de controlar as variáveis envolvidas e avaliar os efeitos do uso do *ChatGPT* no desenvolvimento das habilidades de escrita.

Caracterizando-se como uma metodologia exploratória que se concentra nas particularidades do objeto de estudo, buscando aprofundamento quanto à aprendizagem dos alunos. Objetivando-se, dessa forma, criar proximidade com a situação, dando maior relevância aos conteúdos e diversificando visões (Gil 2008). Na presente pesquisa foi analisada a relação entre o aprendizado dos alunos de secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e o uso do *ChatGPT* na criação de documentos oficiais.

Ademais, procedeu-se à análise dos trabalhos sob a ótica da profissional Maria do Céu Sena de Moura, professora da área de Secretariado, que possui profundo conhecimento sobre redação oficial, conforme os critérios estabelecidos pelo Manual de Redação da Presidência da República. Considerando que os participantes já tiveram contato prévio com os elementos que compõem a elaboração de documentos oficiais, a validação dos dados foi realizada a partir da consulta ao referido manual e suas atualizações posteriores, acessados por meio do portal oficial da Presidência da República.

3.1 OBJETIVO

O propósito desta pesquisa é avaliar o impacto do uso do *ChatGPT* como ferramenta de apoio à aprendizagem no curso de Secretariado Executivo, com ênfase no desenvolvimento das habilidades de escrita dos alunos em documentos administrativos. A investigação visa comparar o desempenho dos alunos que utilizaram a inteligência artificial para suporte na produção textual com aqueles que realizaram as atividades sem o auxílio da ferramenta. Além disso, a análise se concentra em identificar as contribuições da tecnologia para o aprimoramento das competências exigidas pela profissão, bem como em compreender como o uso do *ChatGPT* pode potencializar a autonomia e a eficiência no processo de aprendizagem. Em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) e as exigências do mercado de trabalho atual.

3.2 DESENHO DA PESQUISA

A pesquisa foi conduzida por meio de um experimento comparativo, envolvendo dois grupos de alunos do curso de Secretariado Executivo. O grupo foi dividido de forma que ambos não tiveram contato um com o outro durante o experimento, bem como ambos não sabiam quais os detalhes de como seria feita a pesquisa até o momento em que estivessem no laboratório de informática do CCSA.

O experimento consistiu na elaboração de documentos oficiais, onde cada grupo recebeu uma solicitação para redigir 4 documentos: ofício, memorando, ata e ofício 2. O software utilizado para a escrita por ambas as equipes foi o Google Docs, com o intitulado grupo B utilizando o *ChatGPT*. Sendo o ofício 2, sem auxílio da

ferramenta de IA para ambos os grupos. Durante a prática, os alunos receberam alertas conforme o tempo fosse avançado para o final. Ao término do experimento, os documentos elaborados pelos grupos A e B foram depositados em drivers separados para cada grupo, devidamente identificados.

Os participantes do experimento foram identificados através de números aleatórios gerados por IA, garantindo que os nomes e documentos avaliados não contenham nenhuma informação que possa revelar a identidade do autor ou indicar que a redação foi elaborada com o auxílio da IA. Essa abordagem buscou minimizar possíveis vieses por parte da avaliadora. Paralelamente, os responsáveis pelo experimento têm acesso a um arquivo sigiloso contendo a correspondência entre os números dos participantes e seus nomes reais, além da informação sobre o uso ou não do *ChatGPT* na produção dos textos.

3.3 PROCEDIMENTOS

3.3.1. Critérios de Escolha dos Participantes

Para proporcionar um cenário experimental específico, são estabelecidos critérios para seleção dos participantes, critérios de inclusão e exclusão:

1. Critérios de Inclusão

- A** - Aluno do Curso de Secretariado Executivo - Bacharelado (CCSA)
- B** - Cursado e ter sido aprovado no componente curricular Elaboração e Redação de Expedientes Comerciais - EREC (AD 441).
- C** - Cursado e ter sido aprovado no componente curricular Tecnologia da Informação Aplicada e Usual - TIAU (AD 442).
- D** - Cursado e ter sido aprovado no componente curricular Elaboração e Redação de Expedientes Oficiais - EREO (AD 444).
- E** - Estar devidamente matriculado 2024.1

2. Critérios de Exclusão

- A** - Não atender totalmente aos requisitos descritos no item 3.3.1 Critérios de Escolha dos Participantes, seção 1 Critérios de inclusão.

3.3.2. Divisão e Condução dos Grupos:

- Grupo A (Grupo controle): Este grupo foi composto por alunos que redigiram documentos administrativos exclusivamente com o uso do Google Doc sem assistência do *ChatGPT*.
- Grupo B (Redação com auxílio do *ChatGPT*): Este grupo seguirá um procedimento similar ao Grupo A, porém com a utilização do *ChatGPT* para a redação de alguns dos documentos. O somente o ofício 2 será redigido sem o suporte da ferramenta de IA.

Os grupos foram direcionados ao laboratório de informática em horários distintos, e os alunos não receberam informações sobre a dinâmica do experimento até a chegada ao laboratório. O objetivo é garantir que suas expectativas não influenciem os resultados. O *ChatGPT* foi apresentado aos alunos do Grupo B apenas no momento em que ocorreu sua utilização.

3.3.3 Atividades de Redação

Os grupos A e B foram direcionados para a sala de informática em horários distintos. Cada participante foi alocado aleatoriamente em um computador da sala. Além disso, durante as instruções do experimento prático, foi fornecido orientações gerais sobre a estrutura dos documentos posteriormente redigidos.

A cada participante foi solicitado a elaboração de quatro documentos, ofício, memorando, ata e um segundo ofício, num prazo de 1 hora e 10 minutos. Antes do início da atividade, os alunos receberam uma folha contendo enunciados com as solicitações para cada documento e o contexto no qual cada um deve ser elaborado.

1 Documento - (Ofício)

Elabore um ofício, conforme o Manual de Redação, solicitando à biblioteca do CCSA a ampliação do horário de atendimento durante o período de provas. O ofício deve incluir a data, o remetente, o destinatário, o assunto e a solicitação detalhada.

2 Documento - (Memorando)

Elabore um Memorando abordando a necessidade de uma reunião de coordenação para discutir mudanças no cronograma acadêmico, devido às fortes chuvas. Inclua as principais informações como destinatário, assunto e conteúdo breve.

3 - Documento - (Ata)

Redija uma Ata de reunião, para uma sessão fictícia de um grupo de estudo universitário. A Ata deve conter a data, os participantes, a pauta discutida e as decisões tomadas.

4 - Documento - (Ofício)

De acordo com o Manual de Redação, redija um Ofício solicitando a autorização para a realização de uma visita técnica ao laboratório de pesquisa da universidade. O Ofício deve incluir a justificativa da visita, a data proposta e a assinatura do responsável.

As solicitações de cada enunciado foram desenvolvidas visando o âmbito organizacional do profissional de Secretariado Executivo, com ênfase no ambiente acadêmico.

3.3.4 Avaliação dos Resultados:

A análise dos resultados passou por diferentes óticas de avaliação, desde o momento da aplicação do experimento até atribuição de notas e análises posteriores.

3.3.5 Critérios de Avaliação Documental

A correção dos documentos oficiais, ofícios, atas e memorandos foi realizada com base no Manual de Redação da Presidência da República e no Decreto 9.758,

de 11 de abril de 2019. Estes documentos servem como referencial teórico essencial para assegurar a conformidade com as normas estabelecidas para a elaboração e a revisão de textos normativos. O Manual de Redação fornece diretrizes detalhadas sobre a estrutura e a formatação dos documentos oficiais, enquanto o Decreto 9.758 estabelece os princípios para garantir clareza e precisão na redação dos documentos administrativos (BRASIL, 2019; PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA).

Durante o processo de correção, foram aplicadas as normas descritas no Manual de Redação e no Decreto 9.758 para garantir que os ofícios, atas e memorandos estivessem alinhados com os padrões requeridos pela administração pública federal. As diretrizes proporcionaram a base para garantir que os documentos fossem revisados de acordo com os critérios de clareza, coerência e precisão. Este procedimento assegurou que os textos estivessem em conformidade com a linguagem técnica apropriada e os formatos prescritos, refletindo a formalidade exigida (BRASIL, 2019; PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA).

3.4 Atribuição de Notas

A docente Maria do Céu de Sena Moura, com uma sólida trajetória acadêmica e profissional, ficou responsável pela atribuição de notas. Doutoranda em Ciências Ambientais com ênfase em Recursos Naturais, mestrado em Administração e especialização em Planejamento e Gestão Organizacional, foi selecionada para a correção dos documentos oficiais devido à sua comprovada competência técnica e vasta experiência. Além de revisar os textos, a profissional atribuiu notas a cada documento, avaliando-os de maneira criteriosa. Sua atuação como docente em Secretariado Executivo e Administração, aliada à sua experiência como gestora em empresas, reforça sua capacidade de assegurar a qualidade, precisão e o rigor avaliativo necessário. Esse histórico robusto a credencia como uma escolha adequada para a execução de tal tarefa.

A correção dos documentos foi realizada com base no Manual de Redação da Presidência da República e no Decreto 9.758, de 11 de abril de 2019, garantindo que as normas formais e jurídicas fossem seguidas com rigor. Essas referências normativas proporcionaram uma padronização técnica e adequada à revisão dos textos, assegurando a conformidade com os parâmetros oficiais estabelecidos para a comunicação e redação em documentos públicos. Cada documento foi avaliado com notas de 0 a 10, de acordo com os critérios estabelecidos pelo profissional responsável pela correção.

3.5 Limitações do Estudo

O experimento apresenta algumas limitações, incluindo o tamanho reduzido da amostra e a subjetividade inerente à correção dos documentos, mesmo com a adoção de critérios claros. Além disso, o tempo limitado para a execução das tarefas pode não refletir completamente as habilidades dos alunos. Para uma análise mais robusta, recomenda-se a realização de estudos futuros que incluam múltiplos avaliadores, uma amostra maior e a aplicação de diferentes gêneros textuais.

O ambiente do laboratório apresentou diversos desafios que dificultaram a realização da prática. Os computadores do laboratório do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) eram excessivamente lentos, o que dificultou o progresso das atividades. Além disso, muitos dos computadores estavam fora de funcionamento, limitando ainda mais os recursos disponíveis. Muitos dos computadores operavam com o sistema operacional *Linux*, que, por sua vez, tinha o *ChatGPT* bloqueado, impedindo o acesso a essa ferramenta essencial para a prática.

Outra limitação enfrentada pelo grupo de pesquisa foi a necessidade de um projeto de acompanhamento de maior duração, essencialmente, de longo prazo, para medir o aprendizado dos alunos. Para obter resultados mais sistematizados, seria necessário um grupo de participantes maior e com mais variedade de turmas. Esse acompanhamento prolongado permitiria uma análise mais detalhada e precisa do impacto das práticas no aprendizado dos alunos ao longo do tempo.

3.6 Observações dos Aplicadores

Os participantes do grupo A demonstraram uma maior facilidade na redação do ofício, evidenciando uma autonomia considerável na produção textual, mesmo sem a utilização de modelos específicos. Contudo, essa abordagem resultou no descumprimento de algumas diretrizes do manual de redação, revelando uma priorização do conteúdo em detrimento das normas formais. Apesar da confiança na elaboração do texto, essa flexibilidade acarretou desvios estruturais. No grupo B, embora os participantes tivessem o mesmo tempo de uma hora e dez minutos para concluir as atividades, alguns não conseguiram finalizar o quarto documento (ofício 2) dentro do prazo estipulado.

De maneira geral, observou-se que os alunos desse grupo mostraram maior nervosismo durante a redação e incluiu um volume maior de informações nos documentos em comparação ao grupo A. Ademais, alguns participantes enfrentaram dificuldades em interpretar as respostas fornecidas pela ferramenta de inteligência artificial *ChatGPT*, resultando na reprodução quase literal das sugestões apresentadas.

Essas observações possibilitaram uma análise do comportamento dos participantes, levando em conta não apenas suas interações durante a tarefa, mas também as variações nas notas atribuídas aos documentos. A partir disso, foi possível identificar padrões de desempenho e avaliar como esses fatores influenciaram a consistência dos resultados apresentados.

4. Resultados e Discussão

O principal objetivo desta análise de dados é responder à pergunta central da pesquisa: Investigar a capacidade do *ChatGPT* de promover aprendizado e aprimorar as habilidades dos usuários.

4.1 Perfil dos Participantes

Os participantes são majoritariamente do 7º período do curso de Secretariado Executivo, somente um deles pertence ao 5º período. Todos os membros

atenderam aos requisitos descritos no item item 3.3.1 Critérios de Escolha dos Participantes, seção 1 Critérios de inclusão, deste modo, aptos a participar do experimento prático.

Tabela 1: dimensionamento dos participantes

Dados dos Participantes		
Grupo	Número de Participantes	Contexto do Experimento
A	9	Sem a ferramenta de Inteligência Artificial - <i>ChatGPT</i>
B	6	Com a ferramenta de Inteligência Artificial - <i>ChatGPT</i>

Fonte: dados da pesquisa(2024)

Inicialmente o número de aptos a realizar o experimento era de 21 alunos selecionados, todavia, ocorrem 6 desistências. A disposição dos 15 discentes participantes ocorreu de forma aleatória, divididos em grupo A e grupo B.

4.2 Cálculo das notas

4.2.1. Cálculo da Média Aritmética

O primeiro passo é calcular a média das notas para cada grupo. A fórmula usada para o cálculo da média aritmética (figura 1)

Figura 1: fórmula da média aritmética

$$\text{Média} = \frac{\text{Soma das Notas}}{\text{Número de Participantes}}$$

Fonte: autoria própria

Assim, tendo como resultados, respectivamente:

a) Ofício 1

$$\text{Grupo A: Média} = (5 + 3 + 5 + 5 + 5 + 4 + 2,5 + 4 + 4) / 9 = 37,5 / 9 \approx 4,17 \quad \dots(1)$$

$$\text{Grupo B: Média} = (5 + 9 + 6 + 6,5 + 7 + 6) / 6 = 39,5 / 6 \approx 6,58 \quad \dots(2)$$

b) Memorando

$$\text{Grupo A: Média} = (4,5 + 3 + 0 + 2 + 1,5 + 2 + 1 + 2 + 5) / 9 = 21,0 / 9 \approx 2,33 \quad \dots(1)$$

$$\text{Grupo B: Média} = (5 + 2 + 6 + 7 + 2 + 6) / 6 = 32 / 6 \approx 5,33 \quad \dots(2)$$

c) Ata

$$\text{Grupo A: Média} = (4 + 3 + 0 + 0 + 1 + 5 + 5 + 3 + 3) / 9 = 24 / 9 \approx 2,67 \quad \dots(1)$$

Grupo B: Média = $(5 + 2 + 6 + 7 + 2 + 6) / 6 = 27 / 6 \approx 4,5$... (2)

d) Ofício 2

Grupo A: Média = $(5 + 1 + 6 + 0 + 2 + 0 + 3 + 4,5 + 5) / 9 = 26,5 / 9 \approx 2,94$... (1)

Grupo B: Média = $(4 + 5 + 0 + 0 + 3 + 0) / 6 = 12 / 6 \approx 2$... (2)

4.3 Comparação entre o Ofício 1 e o Ofício 2 no Grupo A

A elaboração de dois ofícios dentro do mesmo grupo possibilita uma análise comparativa das notas atribuídas a cada documento. Esse processo permite avaliar a consistência, clareza e formalidade dos expedientes, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. Ao comparar os ofícios no mesmo contexto, torna-se mais fácil observar padrões e diferenças de desempenho. Isso contribui para um entendimento mais aprofundado da qualidade documental produzida.

Tabela 2: média do ofício 1 e ofício 2 do grupo a

Grupo A - Ofício - Sem a ferramenta de Inteligência Artificial - ChatGPT	
Documento	Média
Ofício 1	4,17
Ofício 2	2,94
Diferença	1,23

Fonte: dados da pesquisa(2024)

Tendo como base as notas dos participantes é notório a dificuldade na elaboração dos ofícios, levando em consideração que a média de nenhum dos ofícios atingiu a nota 7. A UFPE adota a nota 7 para a aprovação por média em componente curricular e nota 5 para aprovação por nota (após recuperação). Ao analisarmos os documentos individualmente ocorrem mudanças no cenário, porém, as notas ainda refletem um baixo desempenho.

Tabela 3: notas individuais dos ofícios do grupo a

Grupo A - Notas dos Ofícios 1 e 2		
PARTICIPANTE / N°	Ofício 1 - Nota	Ofício 2 - Nota
PARTICIPANTE 78	5	5
PARTICIPANTE 56	3	1
PARTICIPANTE 89	5	6
PARTICIPANTE 43	5	0
PARTICIPANTE 15	5	2
PARTICIPANTE 36	4	0
PARTICIPANTE 1	2,5	3
PARTICIPANTE 30	4	4,5
PARTICIPANTE 90	4	5

Fonte: dados da pesquisa(2024)

Se considerarmos outro método de aprovação, o denominado APRN, aprovado por notas, pois a média (após recuperação) atingiu o valor mínimo para satisfazer o critério de aprovação. A nota 5, estabelecida como o valor mínimo para aprovação, foi identificada em 4 dos ofícios 1 e em 3 dos ofícios 2. Apesar da ligeira melhora no panorama, as notas acendem um sinal vermelho, a qualidade dos documentos não atendeu aos critérios mínimos.

4.4 Comparação entre o Ofício 1 e o Ofício 2 no Grupo B

O primeiro ofício foi redigido com o auxílio da ferramenta *ChatGPT*, enquanto o segundo foi produzido sem o uso dessa tecnologia de IA. Essa abordagem permite verificar se os participantes absorveram as orientações fornecidas pela ferramenta e se conseguiram aplicar as técnicas e padrões de redação adequados de forma autônoma no segundo documento.

A análise comparativa entre os ofícios busca identificar se houve melhoria na qualidade textual e formal entre as produções, bem como possíveis diferenças nas notas atribuídas. Dessa forma, é possível avaliar não apenas a eficiência da ferramenta no apoio à redação, mas também o nível de aprendizado e desenvolvimento das habilidades dos participantes ao redigir sem assistência.

Tabela 4: média do ofício 1 e ofício 2 do grupo B

Grupo B - Ofício - Com a ferramenta de Inteligência Artificial - <i>ChatGPT</i>	
Documento	Média
Ofício - 1	6,58
Ofício - 2	2
Diferença	4,58

Fonte: dados da pesquisa(2024)

Os dados referentes ao Grupo B mostram uma variação significativa nas médias dos documentos avaliados. O Ofício 1, redigido com o auxílio da ferramenta de Inteligência Artificial *ChatGPT*, obteve uma média de 6,58. Já o Ofício 2, elaborado sem o uso da ferramenta, apresentou uma média de apenas 2. A diferença de 4,58 pontos entre os dois documentos sugere que o uso da IA contribuiu para uma melhor qualidade na redação.

Entretanto, apesar do ofício 1 obter uma média maior que ofício 1 do grupo A, a nota ainda fica abaixo da média 7 para uma aprovação plena por média. Novamente é colocado um alerta sobre a habilidade de redação de documentos dos participantes.

A situação das notas melhora, ao analisarmos individualmente cada participante. Pela primeira vez alguns documentos redigidos alcançaram a nota para ser aprovado plenamente por média.

Tabela 5: notas individuais dos ofícios do grupo b

Grupo B - Notas dos Ofícios 1 e 2		
PARTICIPANTE / N°	Ofício 1 - Nota	Ofício 2 - Nota
PARTICIPANTE 97	5	4
PARTICIPANTE 3	9	5
PARTICIPANTE 18	6	0
PARTICIPANTE 49	6,5	0
PARTICIPANTE 27	7	3
PARTICIPANTE 8	6	0

Fonte: dados da pesquisa(2024)

A análise da Tabela 5, que apresenta as notas individuais dos participantes do Grupo B para os ofícios 1 e 2, evidencia uma diferença significativa no desempenho quanto ao uso da ferramenta de IA. O Ofício 1, elaborado com o suporte do *ChatGPT*, obteve 2 notas para aprovação plena por média, pela primeira vez.

O cenário também melhora ao considerarmos a APRN, aprovação por nota (após recuperação), onde a média mínima é a nota 5. No método APRN, todos os participantes do grupo B, estariam aprovados, considerando as notas do ofício 1. Isso sugere que a ferramenta contribuiu para uma maior coerência e qualidade nos textos produzidos.

Por outro lado, o ofício 2, feito sem o auxílio da IA, apresentou uma queda acentuada nas notas. Três participantes (18, 49 e 8) receberam nota zero, e o restante obteve notas visivelmente inferiores às do primeiro ofício. Essa diferença, com variações que chegam a até 6,5 pontos (Participante 49), reforça a hipótese de que a utilização da IA impactou positivamente o desempenho dos participantes no Ofício 1, enquanto a ausência dessa ferramenta no Ofício 2 resultou em um desempenho insatisfatório.

Todavia, é importante ressaltar que aspectos como o tempo limitado para redigir os documentos pode ter influenciado no desempenho, assim como a estrutura limitada da sala de informática do CCSA. Os resultados apontam para a superioridade do grupo B em relação ao grupo A no que se refere ao ofício 1.

4.5 Comparação entre o Memorando do Grupo A e o Memorando do Grupo B

A tendência de superioridade do grupo B em relação ao grupo A continua no documento Memorando.

Tabela 6: média dos memorandos do grupo a e do grupo b

Média dos Memorandos do Grupo A e Grupo B			
Documento	Grupo A	Grupo B	Diferença
Memorando	2,33	5,33	3

Fonte: dados da pesquisa(2024)

A análise dos dados revela que o Grupo B, que utilizou a ferramenta de IA *ChatGPT*, obteve uma média de 5,33, enquanto o Grupo A, que não contou com esse recurso, alcançou 2,33. A diferença de 3 pontos sugere que o uso da IA contribuiu para um desempenho superior, provavelmente pela correção de erros e melhora na coesão textual.

4.6 Comparação entre a Ata do Grupo A e o Ata no Grupo B

A média das Atas segue o mesmo caminho, com o Grupo B, que fez uso do *ChatGPT*, com a nota superior ao Grupo A.

Tabela 7: média das atas do grupo a e do grupo b

Média das Atas do Grupo A e Grupo B			
Documento	Grupo A	Grupo B	Diferença
Memorando	2,66	4,5	1,84

Fonte: dados da pesquisa(2024)

A análise das médias das atas revela que o Grupo A obteve uma média de 2,66, enquanto o Grupo B alcançou 4,5, resultando em uma diferença de 1,84 pontos. Essa disparidade indica que o Grupo B, ao utilizar a ferramenta de IA *ChatGPT*, provavelmente beneficiou-se de melhorias na clareza e estruturação do texto.

Embora o desempenho do Grupo B seja superior, a diferença de 1,84 pontos sugere que o impacto da IA, embora significativo, não é tão acentuado quanto no caso dos memorandos. Isso levanta questões sobre a capacidade de ambos os grupos em desenvolver habilidades de escrita de forma autônoma. Enquanto a IA pode oferecer suporte na produção textual, a prática e a experiência adquiridas ao escrever sem assistência são igualmente essenciais para a formação de competências sólidas.

4.7 Comparação entre os Ofícios do Grupo A e os Ofícios do Grupo B

A análise dos dados apresentados revela uma diferença significativa entre os desempenhos dos grupos A e B nos dois ofícios. No Ofício 1, o Grupo B, que

utilizou o auxílio da Inteligência Artificial *ChatGPT*, obteve uma média de 6,58, enquanto o Grupo A, que não utilizou esse recurso, alcançou uma média de 4,17. Essa discrepância pode indicar que o uso da IA contribuiu para um desempenho superior na redação do ofício, refletindo uma possível vantagem em termos de clareza, estrutura e adequação do texto.

Tabela 8: média dos ofícios do grupo a e os ofícios no grupo b

Média dos Ofícios do Grupo A e os Ofícios do Grupo B		
Grupo	Ofício 1	Ofício 2
Grupo A	4,17	2,94
Grupo B	6,58	2
Diferença	2,41	0,94

Fonte: dados da pesquisa(2024)

No Ofício 2, em que ambos os grupos redigiram sem o auxílio da IA, o desempenho foi mais equilibrado, com o Grupo A alcançando uma média de 2,94 e o Grupo B uma média de 2,00. Essa proximidade sugere que, sem o uso de ferramentas tecnológicas, a diferença de desempenho entre os grupos foi reduzida, revelando um desempenho mais homogêneo.

Ao comparar as médias dos ofícios entre o Grupo A, com 9 participantes, e o Grupo B, com 6 participantes, é necessário ajustar a análise para equilibrar a diferença no tamanho dos grupos. A média do Grupo A foi de 2,94, enquanto o Grupo B obteve uma média de 2,00, resultando em uma diferença bruta de 0,94 pontos a favor do Grupo A.

Para garantir uma comparação equitativa, podemos ponderar as médias pelo número de participantes de cada grupo. O cálculo ponderado é feito somando as contribuições de cada grupo, ponderadas pelo seu tamanho, conforme a fórmula de média ponderada (Figura 2)

Figura 2 - fórmula da média ponderada

$$\text{Média ponderada} = \frac{(\text{Média}_A \times n_A) + (\text{Média}_B \times n_B)}{n_A + n_B}$$

Aplicando os valores:

$$\text{Média ponderada} = \frac{(2,94 \times 9) + (2,00 \times 6)}{9 + 6} = \frac{(26,46) + (12,00)}{15} = \frac{38,46}{15} \approx 2,56$$

Fonte: autoria própria

Assim, a média ponderada entre os dois grupos é de aproximadamente 2,56. Isso indica que, ao considerar o número de participantes em cada grupo, a média geral ponderada reflete melhor a performance coletiva de ambos, suavizando o impacto da diferença de tamanho entre eles. Mesmo com a ponderação, o Grupo A

ainda mantém um desempenho superior, mas a diferença percebida é ajustada, refletindo uma visão mais equilibrada dos resultados.

Dessa forma, a comparação entre os dois ofícios evidencia que o uso da IA pode ter impactado diretamente a qualidade do texto do Ofício 1, influenciando a disparidade nos resultados. Já no Ofício 2, sem essa interferência, as médias ficaram mais próximas, o que pode refletir a verdadeira capacidade de cada grupo em redigir sem auxílio tecnológico. Sugere que a utilização de ferramentas como a IA pode alterar substancialmente o resultado final, principalmente em tarefas de elaboração textual.

4.8 Comparação Geral entre o Grupo A e o Grupo B

A análise da Tabela 9, que apresenta as médias dos documentos redigidos pelos grupos A e B, revela importantes diferenças no desempenho, especialmente quando considerado o uso da Inteligência Artificial *ChatGPT* no processo de redação.

Tabela 9: média de cada documento redigido de cada grupo

Média dos Documentos Redigidos				
Grupo	Ofício 1	Ofício 2	Ata	Memorando
Grupo A	4,17	2,94	2,67	2,33
Grupo B	6,58	2	4,5	5,33

Fonte: dados da pesquisa(2024)

No Ofício 1, o Grupo B, que utilizou o auxílio do *ChatGPT*, obteve uma média de 6,58, significativamente superior à média de 4,17 do Grupo A, que não utilizou a ferramenta. Esse resultado sugere que o uso da IA proporcionou ao Grupo B uma vantagem em termos de coesão, clareza e qualidade do texto, indicando um impacto positivo no desempenho geral.

Essa tendência se repete nos demais documentos em que o Grupo B utilizou o auxílio da IA. No Memorando, o Grupo B alcançou uma média de 5,33, enquanto o Grupo A, que redigiu sem auxílio tecnológico, obteve 2,33. A diferença de desempenho também é evidente na Ata, com o Grupo B alcançando 4,5 e o Grupo A ficando com 2,67. Esses dados reforçam a hipótese de que o uso da IA contribui para um desempenho superior na redação de documentos formais.

No Ofício 2, em que ambos os grupos redigiram sem o auxílio da IA, o Grupo A apresentou uma média de 2,94, levemente superior à do Grupo B, que obteve 2,00. Esse resultado mais equilibrado indica que, sem a interferência tecnológica, o desempenho dos grupos é mais próximo, sugerindo que a disparidade observada nos demais documentos pode estar diretamente relacionada ao uso do *ChatGPT*.

Portanto, a comparação geral evidencia que o Grupo B obteve melhores resultados nos documentos em que utilizou a IA, enquanto o Grupo A, que redigiu todos os documentos sem o auxílio tecnológico, apresentou um desempenho inferior em comparação com o Grupo B. Essa análise sugere que o uso de ferramentas de IA, como o *ChatGPT*, desempenha um papel crucial na qualidade e

no desempenho dos participantes na elaboração de documentos formais, facilitando o processo de escrita e melhorando os resultados finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações iniciais deste trabalho destacam o impacto positivo do uso do ChatGPT na elaboração de documentos administrativos, como memorandos e atas, no curso de Secretariado Executivo. A análise dos dados obtidos mostra que os alunos do Grupo B, que utilizaram o ChatGPT como ferramenta de apoio, obtiveram uma média superior aos do Grupo A, que redigiram sem o auxílio da IA. Especificamente, no caso do memorando, o Grupo B alcançou uma média de 5,33, enquanto o Grupo A obteve uma média de 2,33.

Da mesma forma, a média na redação da ata foi de 4,5 para o Grupo B, comparada à média de 2,67 do Grupo A. Esses resultados indicam que o uso do ChatGPT auxiliou os alunos a seguirem as normas e diretrizes estabelecidas no Manual de Redação, conforme verificado pela correção de uma docente da área. No entanto, é importante reforçar que essa análise se restringe ao experimento realizado, refletindo as circunstâncias específicas desse estudo e não podendo ser generalizada para outros contextos sem uma avaliação mais aprofundada.

As médias dos grupos A e B em relação ao Ofício 1 mostram um contraste significativo, com o Grupo B, que utilizou o ChatGPT, alcançando uma média de 6,58, enquanto o Grupo A obteve apenas 4,17. Essa diferença de 2,41 pontos evidencia o impacto positivo da ferramenta na produção textual e no entendimento das normas de redação.

Contudo, ao analisar os resultados do Ofício 2, observa-se uma queda nas médias de ambos os grupos: o Grupo B reduziu sua nota para 2,00, enquanto o Grupo A manteve-se ligeiramente mais alto, com 2,94. Essa diminuição acentuada no desempenho do Grupo B, com uma diferença de 4,58 pontos entre os dois ofícios, sugere que, embora a ferramenta tenha proporcionado um desempenho inicial superior, a falta de acesso ao ChatGPT resultou em uma queda drástica nas notas. O resultado mais equilibrado sugere que, sem a intervenção tecnológica, o desempenho dos grupos se aproxima mais, indicando que a diferença observada nos outros documentos pode estar diretamente associada ao uso do ChatGPT.

Essa situação evidencia a complexidade do aprendizado dos alunos, principalmente no que diz respeito à aplicação prática do conhecimento adquirido. A diferença nas médias do Ofício 1 e do Ofício 2 do Grupo B mostra que, apesar de começarem com uma nota alta, a dependência da ferramenta resultou em dificuldades para os alunos gerenciarem suas redações de forma autônoma.

Adicionalmente, a má administração do tempo foi um fator crítico, pois três alunos não conseguiram completar o Ofício 2, mesmo após terem utilizado o ChatGPT em outros documentos. Esses resultados ressaltam a necessidade de uma abordagem que promova não apenas o uso de ferramentas tecnológicas, mas também a habilidade de aplicar o conhecimento em contextos variados, evidenciando que a verdadeira aprendizagem vai além do simples acesso a assistências externas.

Ao analisar a média geral considerando todos os documentos, o Grupo A obteve uma média de 3, enquanto o Grupo B alcançou uma média de 4,6, resultando em uma diferença de 1,6. É alarmante que nenhum dos grupos tenha conseguido atingir a média do curso de Secretariado Executivo, que é de 7, especialmente considerando que a maioria dos participantes era do sétimo período.

Essa situação levanta preocupações sobre a eficácia da formação e a preparação dos alunos para o mercado de trabalho. Contudo, os dados mostram que, quando utilizaram o ChatGPT, os alunos do Grupo B obtiveram notas significativamente melhores, o que indica que a ferramenta pode ser um recurso valioso para auxiliar na aprendizagem e na elaboração de documentos administrativos.

Com base no desempenho do Documento 2 do Grupo B, onde a média caiu para 2,00, é possível questionar se realmente houve aprendizado. A utilização do ChatGPT demonstrou ser um fator positivo para o desempenho em atividades escritas, mas a queda nas notas quando os alunos não tiveram acesso à ferramenta sugere que a experiência não foi totalmente internalizada. Portanto, embora a ferramenta tenha facilitado a produção textual inicial, é necessário um trabalho mais profundo para garantir que os alunos desenvolvam habilidades que perdurem independentemente do uso da tecnologia. Esses resultados indicam a necessidade de uma abordagem que não apenas introduza ferramentas tecnológicas, mas que também incentive a autonomia dos alunos e a gestão do conhecimento, de forma a consolidar verdadeiramente a aprendizagem.

Nos dados apresentados, é possível afirmar que os objetivos gerais e específicos desta pesquisa foram respondidos com clareza. O impacto do uso do ChatGPT foi evidenciado nos resultados dos documentos produzidos pelos alunos, com o Grupo B obtendo médias superiores ao Grupo A nos documentos elaborados com o apoio da ferramenta, conforme exemplificado pelo memorando (5,33 vs. 2,33) e pela ata (4,5 vs. 2,67). Esses dados reforçam o papel do ChatGPT na melhoria imediata da produção textual e no auxílio à compreensão das normas de redação. No entanto, a queda significativa nas notas do Grupo B ao redigir o Ofício 2 sem a ferramenta (média de 2,00) evidencia uma dependência tecnológica que limita o desenvolvimento pleno de habilidades autônomas.

Uma hipótese relevante a ser levantada, com base nos resultados obtidos, é que o desempenho insatisfatório de alguns alunos pode estar relacionado à forma como abordaram as disciplinas de Expedientes Oficiais e Tecnologia da Informação (TI). É possível que muitos tenham se focado mais em "estudar para passar" do que em assimilar o conteúdo de maneira significativa, movidos pelo receio de reprovação. Esse comportamento, observado em outras fases de sua formação, pode ter contribuído para uma aprendizagem superficial, comprometendo a transformação da informação em conhecimento crítico e duradouro, conforme discutido no referencial teórico deste trabalho. Quando o foco se restringe à superação de barreiras acadêmicas, o processo de aprendizado torna-se mecanizado, limitando o desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício profissional.

Segundo a abordagem de Pedro Demo e sua teoria da aprendizagem construtivista, a verdadeira aquisição de conhecimento ocorre quando o aluno constroi ativamente seu entendimento, em vez de apenas memorizar informações. Quando a aprendizagem é orientada pelo medo de reprovação, o processo construtivo é substituído pela simples memorização, o que impede o desenvolvimento de competências críticas e profissionais. A dependência de ferramentas tecnológicas, como o *ChatGPT*, tende a reforçar essa lacuna, desviando o foco da prática reflexiva para a execução facilitada. Assim, os resultados experimentais sugerem a necessidade de uma abordagem pedagógica que promova o aprendizado crítico e ativo, evitando que o processo educacional se limite a práticas superficiais e temporárias.

Esse resultado levanta questionamentos críticos sobre o verdadeiro nível de aprendizado adquirido, uma vez que o desempenho sem a ferramenta não foi satisfatório. Embora o *ChatGPT* tenha se mostrado eficaz como suporte à produção escrita, os dados indicam que o simples uso de tecnologia não garante o aprendizado consolidado. É necessário que os alunos desenvolvam pensamento crítico e profundo entendimento das regras e estruturas dos documentos administrativos, independentemente da assistência tecnológica. Portanto, a ferramenta é valiosa, mas seu uso deve ser acompanhado de práticas educativas que promovam a autonomia e a internalização do conhecimento, assegurando que os alunos possam aplicar suas habilidades em diferentes contextos, sem depender exclusivamente da inteligência artificial.

Os resultados do experimento indicam que, de fato, não ocorreu uma aprendizagem efetiva por parte dos alunos envolvidos. Isso se justifica com base no conceito de aprendizagem adotado para este trabalho, segundo o qual a aprendizagem é um processo contínuo e intencional de adquirir conhecimentos, habilidades e atitudes. No caso observado, os alunos não demonstraram essa capacidade de aplicar o conhecimento de forma crítica e autônoma, pois, ao serem privados do auxílio da tecnologia, como o *ChatGPT*, seus desempenhos caíram significativamente. Tal resultado sugere que o aprendizado não foi consolidado, uma vez que os estudantes não conseguiram resolver problemas de maneira independente, limitando-se a reproduzir informações sem transformá-las em conhecimento real e aplicável.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 05–23, 2012. DOI: 10.7769/gesec.v3i2.165.

AGÊNCIA BRASIL. **Estudo mostra que a pandemia intensificou o uso das tecnologias digitais.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>. Acesso em: 26 ago. 2024.

ALMEIDA, Walkiria. **Competências dos Profissionais de Secretariado: Em diferentes empresas.** São Paulo, Novas Edições Acadêmicas, 2017.

BARROS, J. A. Viana de; SILVA, M. Helena Neves; LEITE, Maria Isabel da Silva. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.

BERKMAN KLEIN CENTER. **Berkman Klein Center and MIT Media Lab to Collaborate on the Ethics and Governance of Artificial Intelligence.** 10 jan. 2017. Disponível em: <https://cyber.harvard.edu/node/99772> . Acesso em: 30 mai 2024.

BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. **PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: EXPLANAÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE**

COMPÕEM O PERFIL. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 4, n. 1, 2007. DOI: 10.48075/revex.v4i1.410. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 22 ago. 2024.

BRASIL. **Código de Ética das Secretárias e Secretários**. Diário Oficial da União, Brasília, 7 jul. 1989.

BRASIL. Decreto nº 9.758, de 11 de abril de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 abr. 2019. Disponível em: www.planalto.gov.br Acesso em: 04 de set 2024

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Brasília: **Presidência da República**, [1985]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm Acesso em: 22 de ago 2024.

DEMO, Pedro. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. 12. Ed. São Paulo: Cortez, 2006, 128p.

GEE, James Paul. **what video games have teach us about Learning**. Nova York: Palgrave Macmillan, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, E. A., BRANDÃO, C. A., DAITX, M. A., DUTRA, A. F. G. de A., & LOPES, V. R. B. (2023). As mídias digitais no campo educacional: Um olhar pelas aplicações do ChatGPT na educação. RECIMA21 - **Revista Científica Multidisciplinar**, 4(7). Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i7.3556>. Acesso em: 25 de set. de 2024.

GATTI, B. A. **Estudos quantitativos em educação**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 30, n.1, p. 11-30, jan./abr. 2004.

KENSKI, V. M. (2012). **Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação**. Papirus.

KNOWLES, M. S. **A aprendizagem do adulto: uma abordagem orientada para o adulto**. São Paulo: Pioneira, 1980.

MACHADO, Amália. **O que é pesquisa qualitativa?**. *Acadêmica*, 2018. Disponível em: [O que é pesquisa qualitativa? \(academica.com.br\)](https://academica.com.br) Acesso em: 01 set. 2024.

M939 Métodos de pesquisa / organizado por Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silvério; coordenação tecnológica – Planejamento e Gestão – Universidade Aberta do Brasil – UAB/Desenvolvimento Rural Sustentável pela Universidade Aberta do Brasil – UAB e oferecimento e execução da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

MORAN, J. M. (2012). **O ensino híbrido: Tecnologia e novas metodologias**. Papirus

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OPENAI. Foi usado como suporte para estruturação, construção e formatação do trabalho o **ChatGPT: ferramenta de geração de texto baseada em IA**. Disponível em: <https://openai.com/chatgpt>. Acesso em: 01 set. 2024.

PAZIN-Filho A. **Características do aprendizado do adulto**. Medicina (Ribeirão Preto). 2007;40:7-16

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Manual de Redação da Presidência da República. Brasília, DF: **Presidência da República**, 2024. Disponível em: [MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/manual-de-redacao). Acesso em: 20 abr 2024.

PRODANOV, Cleber Cristiano & FREITAS, Ernani Cesar de (2013). **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** (2a ed.). Novo Hamburgo:Feevale.

QUIRINO, Gabriel Manganaro Ramos. Andragogia: A Arte e a Ciência de Fazer o Adulto a Aprender. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Edição 02, Ano 02, Vol. 01. pp 159-183, Maio de 2017. ISSN:2448-0959.

SANTOS, Jocimar Daolio; RUBIO, Katia Rubio. **Metodologia Científica**. 2 ed. São Paulo: Cortez Editora, 2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Portal do Docente**: Prof. Me.Maria do Céu.. Disponível em: <https://sigaa.ufpe.br/sigaa/public/docente/portal.jsf?siape=1416600>. Acesso em: 21 set. 2024.

VITAL, Bruna de Oliveira Passos Vital. **A Inter-Relação Entre Plágio E Inteligência Artificial Na Escrita Acadêmica: Uma Análise A Partir Da Compreensão De Graduandos Em Pedagogia**. Programa De Pós-Graduação em Educação – Universidade de Brasília. Brasília, 2023. (no prelo)