

ARTIGO

Agente de Inteligência Artificial para o Desenvolvimento de Soft Skills em Acadêmicos de Secretariado Executivo: Uma Abordagem Baseada no Ciclo de Kolb

MARCELA BASAGLIA LOIÁCONO¹
ANA CAROLINA DA SILVA DELLA ANGELO²

¹ UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ (UNESPAR), APUCARANA/PARANÁ, BRASIL

² UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ (UNESPAR), APUCARANA/PARANÁ, BRASIL

Resumo

Em um contexto profissional marcado por rápidas transformações tecnológicas e organizacionais, competências comportamentais como comunicação, inteligência emocional e adaptabilidade configuram-se como diferenciais estratégicos, especialmente em áreas que demandam intensa interação interpessoal. Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo desenvolver um agente de Inteligência Artificial (IA) voltado ao treinamento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo, fundamentado no Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa e natureza exploratória, fundamentada em revisão teórica e na construção de um modelo aplicado, estruturado por meio de prompts alinhados às quatro etapas do ciclo de Kolb: experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa. Durante o processo de desenvolvimento, o protótipo foi testado internamente pelas próprias pesquisadoras, possibilitando ajustes progressivos na estrutura do agente e nos prompts. Como resultado, foi desenvolvido um agente de treinamento estruturado para simular situações profissionais, promover reflexão orientada, relacionar as experiências simuladas a conceitos e estratégias associados às competências trabalhadas e possibilitar sua aplicação em novas situações. Os resultados da construção evidenciam a possibilidade de articular a Inteligência Artificial Generativa (IAg) ao Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb na estruturação de experiências formativas voltadas ao desenvolvimento de soft skills no campo do Secretariado Executivo.

Palavras-chave: Inteligência Artificial Generativa, agente de IA, soft skills, ciclo de aprendizagem de Kolb.

An Artificial Intelligence Agent for Soft Skills Development in Executive Secretariat Students: A Kolb-Based Approach

Abstract

In a professional context marked by rapid technological and organizational transformations, behavioral competencies such as communication, emotional intelligence, and adaptability have become strategic differentiators, especially in fields that require intense interpersonal interaction. Given this scenario, this study aims to develop an Artificial Intelligence (AI) agent focused on training soft skills in Executive Secretariat students, grounded in Kolb's Experiential Learning Cycle. This is a qualitative and exploratory study based on a theoretical review and the construction of an applied model structured through prompts aligned with the four stages of Kolb's cycle: concrete experience, reflective observation, abstract conceptualization, and active experimentation. During the development process, the prototype was internally tested by the researchers themselves, enabling progressive adjustments to the agent's structure and prompts. As a result, a training agent was developed to simulate professional situations, promote guided reflection, relate simulated experiences to concepts and strategies associated with the competencies addressed, and enable their application in new situations. The development results indicate the possibility of articulating Generative Artificial Intelligence (GenAI) with Kolb's Experiential Learning Cycle in structuring learning experiences aimed at soft skills development in the Executive Secretariat field.

Keywords: Generative Artificial Intelligence; AI agent; soft skills; Kolb's Learning Cycle

Resumen

En un contexto profesional marcado por rápidas transformaciones tecnológicas y organizativas, las competencias conductuales como la comunicación, la inteligencia emocional y la adaptabilidad se configuran como factores diferenciadores estratégicos, especialmente en áreas que exigen una intensa interacción interpersonal. Ante este panorama, el presente estudio tiene como objetivo desarrollar un agente de Inteligencia Artificial (IA) orientado a la formación en habilidades sociales de los estudiantes del grado de Secretariado Ejecutivo, basado en el Ciclo de Aprendizaje Experiencial de Kolb. Se trata de una investigación de enfoque cualitativo y carácter exploratorio, basada en una revisión teórica y en la construcción de un modelo aplicado, estructurado mediante indicaciones alineadas con las cuatro etapas del ciclo de Kolb: experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa. Durante el proceso de desarrollo, el prototipo fue probado internamente por las propias investigadoras, lo que permitió realizar ajustes progresivos en la estructura del agente y en las indicaciones. Como resultado, se desarrolló un agente de formación estructurado para simular situaciones profesionales, promover la reflexión orientada, relacionar las experiencias simuladas con conceptos y estrategias asociados a las competencias trabajadas y facilitar su aplicación en nuevas situaciones. Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto la posibilidad de articular la Inteligencia Artificial Generativa (IAg) con el ciclo de aprendizaje experiencial de Kolb a la hora de estructurar experiencias formativas orientadas al desarrollo de habilidades sociales en el ámbito del Secretariado Ejecutivo.

Palabras clave: Inteligencia Artificial Generativa, agente de IA, habilidades sociales, ciclo de aprendizaje de Kolb.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de soft skills tem sido amplamente reconhecido na literatura como um diferencial competitivo no mercado de trabalho contemporâneo, especialmente em contextos caracterizados por rápidas transformações tecnológicas e organizacionais. No campo do Secretariado Executivo, essas competências mostram-se relevantes diante das exigências de uma atuação profissional marcada por relações interpessoais, comunicação e capacidade de adaptação (Luciani & Santos, 2021).

A literatura evidencia a relevância dessas habilidades para a atuação profissional (Penhaki, 2019; Travassos, 2020; Silva et al., 2021; Sousa et al., 2021). No entanto, seu desenvolvimento no ensino superior ainda representa um desafio, sobretudo por se tratar de competências de natureza subjetiva, que exigem experiências práticas, reflexão e aprendizagem contínua, não sendo plenamente desenvolvidas por abordagens exclusivamente teóricas.

Nesse contexto, modelos pedagógicos baseados na experiência, como o Ciclo de Aprendizagem Experiencial proposto por Kolb (1984), apresentam-se como alternativas consistentes para o desenvolvimento de soft skills. O modelo compreende a aprendizagem como um processo cíclico, estruturado em quatro etapas: experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa, permitindo a integração entre prática e teoria.

Paralelamente, o avanço da Inteligência Artificial Generativa (IAg) tem ampliado as possibilidades de inovação nos processos de ensino e aprendizagem. Ferramentas baseadas em linguagem natural, como o ChatGPT, possibilitam a criação de ambientes interativos e personalizados, capazes de simular situações reais e fornecer feedback imediato, favorecendo o desenvolvimento de competências comportamentais.

Apesar dessas contribuições, observa-se uma lacuna na literatura no que se refere à integração estruturada entre modelos pedagógicos experienciais e o uso da Inteligência Artificial Generativa no desenvolvimento de soft skills, especialmente no campo do Secretariado Executivo.

Diante disso, este estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: como um agente de Inteligência Artificial pode contribuir para o desenvolvimento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo, com base no Ciclo de Aprendizagem de Kolb?

Assim, o objetivo geral consiste em desenvolver um agente de Inteligência Artificial voltado ao treinamento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo, fundamentado no Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb. Para alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: **(i)** articular teoricamente o desenvolvimento de soft skills no Secretariado Executivo, as possibilidades educacionais da Inteligência Artificial Generativa e os princípios do Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb; **(ii)** estruturar o agente de IA a partir das quatro etapas do Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb; e **(iii)** desenvolver um agente de IA voltado à simulação de situações profissionais relacionadas ao treinamento de soft skills no contexto do Secretariado Executivo.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de integrar tecnologias emergentes a abordagens pedagógicas consolidadas, contribuindo para a formação de profissionais mais preparados para as demandas contemporâneas. Trata-se de um estudo de natureza qualitativa e exploratória, baseado em revisão teórica e na construção de um modelo aplicado, estruturado por meio de prompts alinhados às etapas do ciclo de Kolb.

A partir dessa perspectiva, o estudo busca contribuir para a discussão sobre a integração entre tecnologias emergentes e abordagens pedagógicas voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais no ensino superior. Para tanto, o artigo apresenta, inicialmente, os fundamentos relacionados

à Inteligência Artificial Generativa, às soft skills no contexto do Secretariado Executivo e ao Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb. Na sequência, são descritos o percurso metodológico de desenvolvimento do agente, os resultados decorrentes de sua construção e suas implicações para o contexto formativo investigado.

REFERENCIAL TEÓRICO

Esse tópico foi organizado com o intuito de apresentar os temas centrais do trabalho: IAg, o Profissional de Secretariado executivo e soft skills e, por fim, um panorama geral do modelo de aprendizagem proposto por Kolb, que fundamenta a construção do modelo desenvolvido.

Inteligência Artificial Generativa

A Inteligência Artificial Generativa (IAg) tem se consolidado como uma das principais inovações tecnológicas contemporâneas, impactando significativamente diferentes setores, incluindo educação e desenvolvimento profissional. Diferentemente dos modelos tradicionais de inteligência artificial, a IAg é capaz de gerar conteúdos inéditos a partir de grandes volumes de dados, ampliando as possibilidades de interação entre humanos e sistemas digitais (Santos, 2024; Spagnoletti & Volpentesta, 2024).

No contexto educacional, a IAg tem sido apontada como um recurso promissor para a personalização da aprendizagem, permitindo a simulação de cenários, a geração de feedbacks automatizados e o suporte contínuo ao desenvolvimento de competências (Dwivedi, 2025). Ferramentas baseadas em linguagem natural, como o ChatGPT (OpenAI, 2023), destacam-se por possibilitar interações dinâmicas, adaptadas ao perfil do usuário, favorecendo processos de aprendizagem mais ativos e reflexivos. A IAg tem ampliado sua atuação em diferentes setores, incluindo áreas educacionais e criativas, por meio da geração automatizada de conteúdo (Reddy, 2022).

Além disso, estudos indicam que a utilização da IAg pode contribuir para o aumento da produtividade, melhoria da qualidade das atividades e estímulo à criatividade, especialmente em contextos que demandam tomada de decisão e resolução de problemas (Zambrano Manzur et al., 2024). No entanto, sua adoção exige uma

abordagem crítica, considerando aspectos como vieses algorítmicos, confiabilidade das informações e a necessidade de mediação humana no processo de aprendizagem (Dwivedi, 2025).

Nesse sentido, a IA apresenta potencial relevante para apoiar o desenvolvimento de soft skills, ao possibilitar ambientes simulados de interação e prática, que favorecem a aprendizagem experiencial e contínua. Nesse contexto, estudos recentes indicam que a Inteligência Artificial Generativa tem impactado diretamente as práticas educacionais, especialmente no desenvolvimento de competências, ao possibilitar experiências mais interativas e centradas no estudante (Bell & Bell, 2023).

Soft Skills no Secretariado Executivo

As soft skills são compreendidas como um conjunto de competências comportamentais relacionadas à forma como o indivíduo interage, se comunica e responde às demandas do ambiente profissional (Travassos, 2020). Entre elas, destacam-se a comunicação, a empatia, a resolução de problemas e o trabalho em equipe, consideradas essenciais para a atuação em contextos organizacionais complexos. Em relação às competências mais relevantes, destaca-se a inteligência emocional, compreendida como a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar emoções (Goleman, 1995).

No campo do Secretariado Executivo, as demandas do mercado de trabalho reforçam a importância de uma formação alinhada às competências requeridas para a atuação profissional (Santos, 2023). Essas competências assumem papel estratégico, uma vez que o profissional atua como mediador de processos, gestor de informações e articulador de relações entre diferentes níveis hierárquicos. Dessa forma, habilidades como comunicação assertiva, inteligência emocional e capacidade de negociação tornam-se fundamentais para o desempenho eficaz da função (Silva et al., 2021).

A literatura aponta que o desenvolvimento dessas competências não ocorre de forma exclusivamente teórica, exigindo experiências práticas, reflexão e aprendizagem contínua. Nesse sentido, torna-se necessário adotar abordagens pedagógicas que favoreçam a vivência de situações reais ou simuladas, possibilitando o aprimoramento progressivo dessas habilidades ao longo da formação acadêmica.

Assim, o desenvolvimento de soft skills configura-se como um processo dinâmico, que demanda estratégias educacionais inovadoras e alinhadas às transformações do mundo do trabalho. Nesse sentido, o desafio não está apenas na identificação dessas competências, mas na criação de estratégias eficazes para seu desenvolvimento no contexto educacional, especialmente em cursos com forte demanda relacional, como o Secretariado Executivo.

Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb

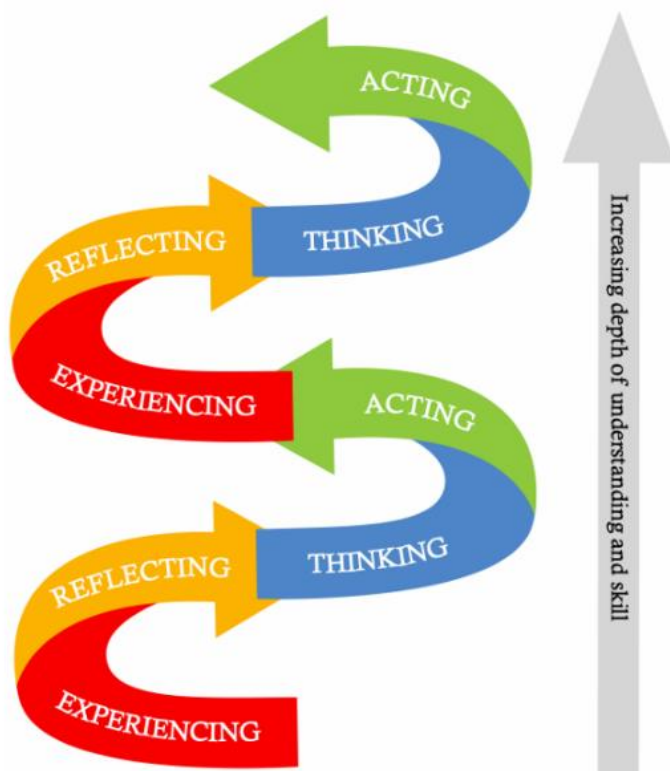
O modelo de aprendizagem experiencial proposto por Kolb (1984) compreende a aprendizagem como um processo contínuo baseado na transformação da experiência em conhecimento. Esse processo é estruturado em quatro etapas interdependentes: experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa (Cardoso et al., 2022).

Na experiência concreta, o indivíduo vivencia uma situação prática; na observação reflexiva, analisa criticamente essa experiência; na conceitualização abstrata, elabora conceitos a partir da reflexão; e, por fim, na experimentação ativa, aplica os conhecimentos em novas situações. A aprendizagem efetiva ocorre quando o indivíduo percorre todas essas etapas de forma integrada.

Estudos mais recentes reforçam que esse processo não deve ser compreendido como linear, mas como um ciclo contínuo (Figura 1), no qual o conhecimento é constantemente reconstruído a partir das experiências vivenciadas (Kolb & Kolb, 2024).

Figura 1

*Ciclo contínuo de aprendizagem.*¹



Fonte: Kolb e Kolb (2024, p. 5).

Essa abordagem apresenta elevada aplicabilidade no desenvolvimento de competências comportamentais, uma vez que essas habilidades exigem prática, reflexão e adaptação constante. Assim:

Novos conhecimentos, habilidades ou atitudes são adquiridos por meio da confrontação entre quatro modos de aprendizagem experiencial. Os alunos, para serem eficazes, precisam de quatro tipos

¹ Acting – Agir; Thinking – Pensar; Reflecting – Refletir; Experiencing – Experienciar; Increasing depth of understanding and skill – Aprofundamento da compreensão e das habilidades.

diferentes de habilidades - habilidades de experiência concreta (EC), habilidades de observação reflexiva (OR), habilidades de conceituação abstrata (CA) e habilidades de experimentação ativa (EA). (Kolb, 1984, p. 30).

Dessa forma, o modelo de Kolb oferece uma base teórica consistente para a construção de estratégias de ensino voltadas ao desenvolvimento de soft skills, especialmente quando associado a tecnologias que possibilitam a simulação de experiências e a interação contínua.

Integração Teórica: IAg, Soft Skills e Ciclo de Aprendizagem de Kolb

A integração entre IAg, desenvolvimento de soft skills e aprendizagem experiencial representa uma abordagem inovadora no contexto educacional. Enquanto o modelo de Kolb fornece a base teórica para a estruturação do processo de aprendizagem, a IAg amplia as possibilidades de aplicação prática, permitindo a simulação de cenários e a interação contínua com ambientes de aprendizagem.

Nesse contexto, a utilização de agentes de IA possibilita a operacionalização do ciclo de aprendizagem experiencial, ao oferecer experiências simuladas (experiência concreta), promover reflexões orientadas (observação reflexiva), apoiar a construção conceitual (conceitualização abstrata) e incentivar a aplicação prática (experimentação ativa).

Assim, a articulação entre essas abordagens contribui para o desenvolvimento de soft skills de forma mais dinâmica, interativa e alinhada às demandas contemporâneas, evidenciando o potencial da IAg como ferramenta de apoio à formação profissional no campo do Secretariado Executivo.

Embora o potencial da IAg seja amplamente discutido na literatura, ainda são incipientes os estudos que integram, de forma estruturada, modelos pedagógicos consolidados, como o ciclo de Kolb, com tecnologias emergentes. Essa lacuna reforça a relevância da presente proposta, que busca articular teoria e tecnologia na construção de um agente de treinamento voltado ao desenvolvimento de soft skills.

A articulação entre esses três eixos permite compreender suas funções complementares na proposta desenvolvida. As soft skills constituem as competências comportamentais para as quais as situações de aprendizagem são direcionadas; o Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb fornece a estrutura pedagógica

que organiza o percurso em experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa; e a IA oferece suporte tecnológico para a operacionalização desse percurso por meio da interação e da simulação de situações profissionais. Dessa forma, a proposta não se fundamenta na utilização isolada da tecnologia, mas em sua articulação com uma estrutura de aprendizagem experiencial orientada ao treinamento de competências comportamentais.

No agente desenvolvido, essa articulação ocorre pela correspondência entre as etapas do Ciclo de Kolb e diferentes momentos da interação. A experiência concreta é representada pela apresentação de uma situação profissional simulada; a observação reflexiva, por questionamentos que estimulam a análise da conduta adotada diante da situação; a conceitualização abstrata, pela relação entre a experiência e conceitos ou estratégias associadas às competências trabalhadas; e a experimentação ativa, pela proposição de uma nova situação na qual o usuário pode aplicar as estratégias discutidas. Assim, o Ciclo de Kolb orienta não apenas a fundamentação teórica da proposta, mas também a organização das interações previstas no agente.

METODOLOGIA

Este estudo adota uma abordagem qualitativa de natureza exploratória, orientada ao desenvolvimento de um agente de IA voltado ao treinamento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo. A abordagem qualitativa mostra-se adequada para a análise de fenômenos complexos, subjetivos e contextuais, como as habilidades comportamentais, que não podem ser plenamente compreendidas por meio de indicadores quantitativos (Minayo, 2015; Merriam & Tisdell, 2015; Triviños, 2009).

O desenvolvimento do agente de IA proposto neste estudo fundamenta-se em uma abordagem sistematizada de construção de soluções aplicadas, orientada à resolução de problemas educacionais específicos. Essa abordagem parte da identificação de uma demanda educacional, seguida da concepção, estruturação e organização das funcionalidades do agente, garantindo coerência entre o problema investigado e a solução proposta (Baxter, 2011).

A etapa de desenvolvimento concentrou-se na transformação da proposta conceitual em um agente de IA voltado ao treinamento de soft skills, operacionalizado com o uso do ChatGPT como ferramenta de suporte. Nessa fase, foram definidos o público-alvo, os objetivos do sistema, os fluxos de interação e os conteúdos a serem disponibilizados. O desenvolvimento ocorreu de forma iterativa, permitindo ajustes progressivos na estrutura do agente, em consonância com a perspectiva de refinamento contínuo proposta por Baxter (2011).

O agente desenvolvido apresenta características de um produto tecnológico estruturado, passível de registro e proteção, conforme diretrizes relacionadas à propriedade intelectual de programas de computador (INPI, 2022; Brasil, 1998).

A sistematização das etapas de concepção, desenvolvimento e aprimoramento contribui para a delimitação clara do escopo do produto e para sua potencial aplicação em contextos acadêmicos e profissionais. Dessa forma, a metodologia adotada não apenas orienta a construção do protótipo, mas também fundamenta sua viabilidade como produto tecnológico, em conformidade com a legislação brasileira de proteção de programas de computador (INPI, 2022).

A construção e operacionalização do modelo de aprendizagem foram fundamentadas nas quatro etapas do Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb (1984): experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa. Na etapa de experiência concreta, foram simuladas situações profissionais, como o atendimento a múltiplos gestores com demandas simultâneas. Na observação reflexiva, foram propostos questionamentos voltados à análise da atuação do estudante diante do cenário apresentado. Na conceitualização abstrata, foram fornecidos conceitos e estratégias relacionadas à inteligência emocional e à comunicação assertiva. Por fim, na etapa de experimentação ativa, novas simulações foram realizadas, permitindo a aplicação dos conhecimentos construídos.

A testagem inicial do protótipo foi realizada pelas próprias pesquisadoras durante o processo de desenvolvimento, por meio de interações com o agente, com foco na verificação da coerência das interações e da adequação dos prompts ao modelo teórico adotado. A partir dessa testagem interna, foram realizados ajustes progressivos na estrutura do agente e nos prompts. Ressalta-se que essa etapa integrou o processo de

desenvolvimento do protótipo e não correspondeu à validação com estudantes, usuários externos ou especialistas, prevista como possibilidade para estudos futuros.

Tabela 1

Etapas de desenvolvimento do agente de Inteligência Artificial

Etapas	Descrição
1. Fundamentação e delimitação	Definição do público-alvo, dos objetivos do agente e dos fundamentos teóricos relacionados à IAg, às soft skills e ao Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb.
2. Estruturação do agente	Definição dos fluxos de interação e dos conteúdos a serem disponibilizados, considerando as competências comportamentais contempladas na proposta.
3. Organização do processo de aprendizagem	Estruturação das interações segundo as quatro etapas do Ciclo de Kolb: experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa.
4. Desenvolvimento e configuração	Elaboração e inserção dos prompts, situações profissionais simuladas e orientações destinadas à condução das interações.
5. Testagem interna e ajustes	Realização de interações pelas próprias pesquisadoras durante o desenvolvimento, com ajustes progressivos na estrutura do agente e nos prompts.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

Os resultados e discussões são apresentados na seção seguinte, com foco no desenvolvimento do agente de IA alinhado ao ciclo de Kolb.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O desenvolvimento do agente de IA voltado ao treinamento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo resultou na construção de um modelo de aprendizagem fundamentado na articulação entre tecnologia emergente e abordagem pedagógica consolidada. A estruturação do agente com base no Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb permitiu organizar suas interações de forma alinhada às etapas de experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa.

Diferentemente de abordagens tradicionais, centradas na exposição teórica, o modelo proposto permitiu a simulação de situações profissionais, promovendo uma experiência mais próxima da realidade organizacional. Essa característica é especialmente relevante no contexto do Secretariado Executivo, cuja atuação exige habilidades relacionadas à comunicação, tomada de decisão, gestão de conflitos e inteligência emocional.

Construção do agente de IA para treinamento de soft skills

A configuração do agente contemplou elementos destinados a orientar suas interações de acordo com a finalidade pedagógica proposta. Foram considerados o público-alvo, os objetivos educacionais, as soft skills contempladas, as quatro etapas do Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb e situações hipotéticas relacionadas ao contexto profissional do Secretariado Executivo. Esses elementos orientaram a elaboração dos prompts e o fluxo de interação do agente.

A incorporação do Ciclo de Kolb ocorreu por meio da correspondência entre suas quatro etapas e diferentes momentos da interação. Na experiência concreta, o agente apresenta uma situação profissional simulada que demanda uma resposta ou tomada de decisão do usuário. Na observação reflexiva, são propostos questionamentos sobre a atuação diante da situação apresentada. Na conceitualização abstrata, a interação relaciona a experiência a conceitos e estratégias associados às competências trabalhadas. Por fim, na experimentação ativa, uma nova situação é proposta para que o usuário possa aplicar as estratégias discutidas.

Entre as situações profissionais contempladas estão cenários envolvendo demandas simultâneas de gestores, gerenciamento do estresse, comunicação, gestão de conflitos, escuta ativa e feedback. Dessa forma, os prompts foram estruturados de maneira articulada às etapas do ciclo e às competências comportamentais contempladas no agente.

A Figura 2 apresenta a interface de configuração do agente de treinamento, evidenciando a definição de instruções, parâmetros e diretrizes que orientam o comportamento do sistema.

Figura 2

Tela de configuração do agente de treinamento baseado em Inteligência Artificial.

The screenshot displays the configuration interface for an AI training agent. The interface is divided into two main panels. The left panel, titled 'Treinamento de Soft Skills', contains configuration options: 'Criar' (Create) and 'Configurar' (Configure). Below these are input fields for 'Nome' (Name), 'Descrição' (Description), and 'Instruções' (Instructions). The 'Instruções' field contains a system prompt: 'INSTRUÇÕES DO SISTEMA - ASSISTENTE DE TREINAMENTO EM SOFT SKILLS (CICLO DE KOLB)' and a description of the agent's role. Below the instructions is a 'Quebra-gelos' (Icebreaker) section with a list of prompts. The right panel, titled 'Pré-visualizar' (Pre-visualization), shows a preview of the agent's interface. It includes a title 'Treinamento de Soft Skills', a description, and a chat window with a welcome message: 'Seja bem-vindo(a). Sou o Treinador IAq, um assistente de...'. At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder 'Pergunte alguma coisa' (Ask something) and a microphone icon.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

Essa etapa de configuração é fundamental para assegurar a coerência pedagógica das interações, uma vez que o desempenho do agente está diretamente relacionado à qualidade das orientações inseridas. Dessa forma, a construção do agente não se limita à utilização da tecnologia, mas envolve um processo intencional de planejamento didático, no qual o docente atua como mediador do processo de aprendizagem.

Com o objetivo de operacionalizar o modelo proposto, foram elaborados prompts estruturados alinhados às etapas do Ciclo de Aprendizagem de Kolb, permitindo que o agente conduzisse o estudante por diferentes momentos do processo de aprendizagem. Esses prompts foram desenvolvidos com base nas principais competências comportamentais exigidas na atuação do profissional de Secretariado Executivo, garantindo a articulação entre teoria e prática.

Com o objetivo de tornar explícita a forma como os fundamentos teóricos foram operacionalizados na configuração do agente, a Tabela 2 apresenta a relação entre as etapas do Ciclo de Aprendizagem Experiencial

de Kolb, os objetivos pedagógicos correspondentes, exemplos de prompts inseridos na estrutura de interação e as soft skills contempladas em cada momento.

Tabela 2

Modelo preliminar de prompts estruturados com base no Ciclo de Aprendizagem de Kolb

Etapas do Ciclo de Kolb	Objetivo Pedagógico	Exemplo de Prompt para o ChatGPT	Soft skills Contempladas
1. Experiência concreta	Apresentar uma situação realista que demande habilidades comportamentais	<i>"Simule um cenário em que você precisa lidar com dois gestores com demandas urgentes e conflitantes. Como você reage?"</i>	Inteligência emocional, organização
2. Observação reflexiva	Estimular a análise da própria conduta frente ao desafio	<i>"O que você poderia ter feito diferente para gerenciar o estresse nessa situação? Como sua comunicação influenciou o resultado?"</i>	Autoconhecimento, empatia
3. Conceitualização abstrata	Relacionar a vivência com conceitos teóricos	<i>"Explique como os conceitos de comunicação assertiva e gestão de conflitos se aplicam à situação anterior."</i>	Comunicação assertiva, resolução de conflitos
4. Experimentação ativa	Testar novos comportamentos em situações simuladas semelhantes	<i>"Aplique agora estratégias de escuta ativa e empatia em uma nova simulação com um gestor que não aceita feedback."</i>	Escuta ativa, feedback construtivo

Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

A análise da Tabela 2 evidencia que a utilização de prompts estruturados permite transformar a interação com o agente em um processo de aprendizagem orientado, no qual cada etapa possui um objetivo pedagógico definido. Observa-se que os prompts não apenas direcionam a resposta do sistema, mas também foram estruturados de modo a contemplar competências específicas, como inteligência emocional, comunicação assertiva e capacidade de resolução de problemas.

Além disso, verifica-se que a estrutura dos prompts influencia diretamente a profundidade das interações, reforçando a necessidade de planejamento na construção dessas instruções. Dessa forma, o agente

deixa de ser apenas uma ferramenta tecnológica e passa a atuar como um mediador do processo de aprendizagem, alinhado a princípios pedagógicos consolidados.

Com o objetivo de ampliar o acesso e possibilitar a experimentação prática do modelo proposto, disponibiliza-se o acesso ao agente de treinamento por meio de QR Code, conforme apresentado na Figura 3 ou pelo link: <https://lnk.ink/chatgpt.com-agente-de-IA>. O recurso permite que leitores, pesquisadores e docentes possam interagir diretamente com o agente, vivenciando as etapas do modelo de aprendizagem estruturado com base no ciclo de Kolb.

Figura 3

QR Code de acesso ao agente de treinamento baseado em Inteligência Artificial



Fonte: Elaborado pelas autoras (2025).

A disponibilização do agente reforça o caráter aplicado deste estudo, ao permitir não apenas a compreensão teórica da proposta, mas também a experimentação de sua estrutura por leitores, pesquisadores e docentes, favorecendo seu conhecimento e possibilitando futuras etapas de validação e aprimoramento em diferentes cenários de ensino-aprendizagem.

Aplicação do Ciclo de Aprendizagem de Kolb no agente de IA

A incorporação do Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb na estrutura do agente constituiu um dos principais diferenciais do modelo proposto. A organização das interações em quatro etapas — experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa — permitiu transformar a utilização da IA em um processo de aprendizagem estruturado e intencional.

Na etapa de experiência concreta, o agente apresenta situações simuladas que reproduzem desafios comuns ao contexto profissional do Secretariado Executivo, estimulando o estudante a agir e tomar decisões.

Na observação reflexiva, o sistema conduz o usuário a analisar sua própria atuação, promovendo o desenvolvimento do autoconhecimento.

Na fase de conceitualização abstrata, o agente fornece explicações e conceitos que permitem ao estudante compreender teoricamente as situações vivenciadas. Por fim, na etapa de experimentação ativa, o estudante é incentivado a aplicar os conhecimentos adquiridos em novos cenários, consolidando a aprendizagem.

Essa dinâmica evidencia o caráter cíclico do modelo de Kolb, no qual a aprendizagem ocorre de forma contínua, sendo constantemente aprimorada a partir das experiências vivenciadas.

Potencialidades e limitações do modelo proposto

A análise do modelo desenvolvido permite identificar importantes potencialidades, entre as quais se destaca a possibilidade de criação de ambientes de aprendizagem interativos e seguros, nos quais o estudante pode experimentar, refletir e aprimorar suas competências sem os riscos do ambiente profissional real.

Outro aspecto relevante refere-se à personalização da aprendizagem, uma vez que o agente permite adaptar as interações conforme as necessidades do usuário. Essa característica é particularmente importante no desenvolvimento de soft skills, que envolvem aspectos subjetivos e individuais.

Apesar das contribuições apresentadas, o estudo possui limitações que devem ser consideradas. Nesta etapa, o desenvolvimento envolveu a construção do protótipo e sua testagem interna pelas próprias pesquisadoras, não contemplando a validação com estudantes, usuários externos ou especialistas. Dessa forma, estudos futuros poderão avançar na validação do agente com esses públicos e em sua aplicação em contextos reais de aprendizagem, possibilitando avaliar sua contribuição para o desenvolvimento de soft skills.

Adicionalmente, destaca-se a necessidade de supervisão humana, considerando possíveis limitações da IA, como a geração de respostas imprecisas ou vieses. Dessa forma, reforça-se que o agente deve ser utilizado como ferramenta de apoio, e não como substituto do processo pedagógico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo desenvolver um agente de IA voltado ao treinamento de soft skills em acadêmicos de Secretariado Executivo, fundamentado no Ciclo de Aprendizagem Experiencial de Kolb. A partir da articulação entre tecnologia emergente e abordagem pedagógica consolidada, foi possível estruturar um modelo de aprendizagem capaz de integrar experiência, reflexão, conceitualização e aplicação em um ambiente mediado pela IA.

Os resultados da construção evidenciam que a utilização de um agente de IA, quando orientada por princípios pedagógicos bem definidos, apresenta potencial para apoiar o treinamento de competências comportamentais. A proposta articula a simulação de situações profissionais, a reflexão orientada e a aplicação prática dos conhecimentos, configurando uma possibilidade de aprendizagem mais dinâmica, interativa e centrada no estudante.

Do ponto de vista teórico, o estudo contribui ao propor a integração entre o modelo de aprendizagem experiencial de Kolb e o uso da IA, evidenciando a possibilidade de operacionalização de teorias educacionais por meio de tecnologias digitais. No campo do Secretariado Executivo, essa proposta amplia as discussões sobre estratégias inovadoras de formação profissional, especialmente no que se refere ao desenvolvimento de soft skills, cada vez mais demandadas no contexto organizacional contemporâneo.

No âmbito prático, a construção do agente de treinamento representa uma contribuição relevante, ao oferecer um modelo aplicável em contextos educacionais, que pode ser utilizado por docentes como ferramenta de apoio ao processo de ensino-aprendizagem. Destaca-se, nesse sentido, o papel do professor como mediador do uso da tecnologia, sendo responsável pela elaboração de estratégias, definição de objetivos e acompanhamento das interações.

Apesar das contribuições apresentadas, o estudo possui limitações que devem ser consideradas. Nesta etapa, o desenvolvimento do agente incluiu sua testagem interna pelas próprias pesquisadoras, não contemplando a validação com estudantes, usuários externos ou especialistas.

Diante disso, sugere-se que estudos futuros avancem na validação do agente com estudantes, docentes e/ou especialistas, bem como em sua aplicação em contextos reais de aprendizagem, de modo a avaliar sua contribuição para o desenvolvimento de soft skills. Recomenda-se, ainda, a ampliação da proposta para outras áreas do conhecimento e a investigação de diferentes configurações de agentes de IA aplicados à educação.

Para além de sua aplicação no contexto do Secretariado Executivo, a proposta também contribui para a discussão sobre a utilização de metodologias ativas associadas a tecnologias emergentes nos processos de ensino e aprendizagem. A estrutura desenvolvida evidencia possibilidades para a concepção de agentes de IA com diferentes finalidades formativas, direcionados ao treinamento de outras competências e adaptáveis a distintos contextos acadêmicos e profissionais. Nesse sentido, o desenvolvimento de agentes orientados por objetivos pedagógicos e referenciais teóricos pode ampliar as possibilidades de utilização da IA em práticas formativas e em atividades relacionadas aos processos de trabalho.

Por fim, conclui-se que a integração entre IA e modelos pedagógicos experienciais representa um caminho promissor para a inovação no ensino superior, contribuindo para a formação de profissionais mais preparados para lidar com as demandas complexas e dinâmicas do mundo do trabalho.

Declaração sobre o uso de Inteligência Artificial

Este estudo contou com o apoio de ferramentas de Inteligência Artificial Generativa, especificamente o modelo ChatGPT, utilizado de forma complementar na organização textual, revisão linguística e apoio à estruturação do manuscrito. Destaca-se que a ferramenta não foi empregada na geração de dados, resultados ou análises científicas, sendo todo o conteúdo teórico, metodológico e interpretativo de responsabilidade das autoras. O uso da Inteligência Artificial seguiu princípios éticos e de transparência na pesquisa científica, em conformidade com as diretrizes de boas práticas recomendadas por órgãos de fomento à pesquisa.

REFERÊNCIAS

- Baxter, M. (2011). Projeto de produto: guia prático para o desenvolvimento de novos produtos (3ª ed.). Blucher.
- Bell, R., & Bell, H. (2023). Entrepreneurship education in the era of generative artificial intelligence. *Entrepreneurship Education*, 6(3), 229–244. <https://doi.org/10.1007/s41959-023-00099-x>
- Brasil. (1998). Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador. Diário Oficial da União.
- Cardoso, L. A., Macedo, Q. L. S., Damascena, V. G., & Menezes, D. B. (2022). Estilos de aprendizagem: uma análise a partir da proposta de Kolb. *Revista Prática Docente*, 7(1), e024. <https://doi.org/10.23926/RPD.2022.v7.n1.e024.id1337>
- Dwivedi, Y. K. (2025). Generative artificial intelligence (GenAI) in entrepreneurial education and practice: Emerging insights, the GAIN framework, and research agenda. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 21(1), 1–21. <https://doi.org/10.1007/s11365-025-01089-2>
- Goleman, D. (1995). Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Objetiva.
- Instituto Nacional da Propriedade Industrial. (2022). Programa de computador: guia básico. INPI.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- Kolb, D. A., & Kolb, A. Y. (2024). Eight important things to know about the experiential learning cycle. *Experience Based Learning Systems*. <https://www.researchgate.net/publication/380461622>
- Luciani, L. P. B., & Santos, B. N. da S. (2021). O profissional de secretariado executivo como protagonista na proposição e gestão de projetos. *Revista Expectativa*, 20(4), 15–30. <https://doi.org/10.48075/revex.v20i4.27682>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Wiley.
- Minayo, M. C. de S. (2015). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade* (34ª ed.). Vozes.
- OpenAI. (2023). ChatGPT: Optimizing language models for dialogue. <https://openai.com>
- Penhaki, J. R. (2019). *Soft skills na Indústria 4.0* (Dissertação de mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

- Reddy, V. S. S. R. N. (2022). Generative AI in creative industries: Revolutionizing content creation with neural networks. *International Journal of Advanced Research in Engineering & Technology*, 13(1), 72–85.
- Santos, L. C. dos. (2023). O mercado de trabalho de Secretariado Executivo em Aracaju/SE (Trabalho de conclusão de curso). Universidade Federal de Sergipe.
- Santos, M. V. M. dos. (2024). ChatGPT e inteligência artificial: perspectivas e impactos no futuro dos negócios (Trabalho de conclusão de curso). Universidade Federal da Paraíba.
- Silva, T. N., Santiago, C. S., Gouveia, J. F., & Arruda, A. S. (2021). As soft skills necessárias para atuar nos pilares da profissão de Secretariado Executivo. In *Anais do VII Encontro Nacional Acadêmico de Secretariado Executivo (ENASEC)*. ABPSEC.
- Sousa, J. M., Oliveira, L. M. B. M., & Freire, E. de L. (2021). Dimensão do desenvolvimento de soft skills para atuação do profissional de Secretariado. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 22(2), 1–15.
- Spagnoletti, P., & Volpentesta, T. (2024). Intelligenza artificiale generativa nelle piccole e medie imprese: evidenze empiriche nel contesto italiano. *Rivista di Politica Economica*, 2, 113–130.
- Travassos, V. D. C. A. (2020). A importância das soft skills nas competências profissionais (Projeto de mestrado). Instituto Politécnico de Leiria.
- Triviños, A. N. S. (2009). Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação (22ª ed.). Atlas.
- Zambrano Manzur, B. N., Espinoza Bazán, F. A., Novoa-Hernández, P., & Cruz Corona, C. (2024). In what ways do AI techniques propel decision-making amidst volatility? Annotated bibliography perspectives. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13, 58. <https://doi.org/10.1186/s13731-024-00396-2>

Artigo submetido em: 06 de maio de 2026
Aceito para publicação em: 24 de agosto de 2026
Doi: 10.51146/connectscij.v8i1.93

Informações dos(as) autores(as):

Nome: Marcela Basaglia Loiácono
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1770-4122>
Titulação: Doutora em Administração. Professora Efetiva na Universidade Estadual do Paraná (Unespar).
E-mail: basagliamm@gmail.com / marcela.basaglia@unespar.edu.br

Nome: Ana Carolina da Silva Della Angelo
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-6770-2505>
Titulação: Graduada em Secretariado Executivo.
E-mail: anadellaangelo@gmail.com

Contribuição dos(as) autores(as):

Autor 1: Conceituação (Liderança); Curadoria de dados (Liderança); Análise formal (Liderança); Investigação (Liderança); Metodologia (Liderança); Administração do projeto (Liderança); Supervisão (Liderança); Redação – rascunho original (Liderança); Redação – revisão e edição (Liderança).

Autor 2: Curadoria de dados (Suporte); Análise formal (Suporte); Redação – rascunho original (Suporte); Redação – revisão e edição (Suporte).

Disponibilidade de dados:

O acesso ao agente de treinamento de IA para o desenvolvimento de soft skills está disponibilizado pelo link: <https://lnk.ink/chatgpt.com-agente-de-IA>

Editor Geral

Eduardo César Pereira Souza – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)

Editoras Adjuntas

Juliana Hortelã Pedrone Valério – Universidade Estadual do Paraná (Unespar)
Maria da Conceição Oliveira – Universidade Estadual de Londrina (UEL)

Editora Científica

Kátia Denise Moreira – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)