

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO
FECAP**

SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

DEBORA FELIX DE OLIVEIRA

MARIANA GILBERTI DE AGUIAR

**PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EM
STARTUPS: UMA ANÁLISE FEITA EM *STARTUPS* DA
CIDADE DE SÃO PAULO/SP**

São Paulo

2020

**DEBORA FELIX DE OLIVEIRA
MARIANA GILBERTI DE AGUIAR**

**PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EM *STARTUPS*: UMA
ANÁLISE FEITA EM *STARTUPS* DA CIDADE DE SÃO PAULO/SP**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Secretariado Executivo Trilíngue da Faculdade Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, como requisito parcial para obtenção do grau de Secretariado Executivo Trilíngue.

Orientador: Prof. Fernando Camargo

**São Paulo
2020**

**DEBORA FELIX DE OLIVEIRA
MARIANA GILBERTI DE AGUIAR**

**PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EM *STARTUPS*: UMA
ANÁLISE FEITA EM *STARTUPS* DA CIDADE DE SÃO PAULO/SP**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

COMISSÃO JULGADORA:

(membro interno com a titulação)

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP

(membro interno com a titulação)

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP

(membro interno com a titulação)

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP

São Paulo, __ de _____ de 2020.

RESUMO

Os avanços tecnológicos causados pela Indústria 4.0 impactaram todos os aspectos da nossa vida, inclusive o trabalho. Para o profissional de Secretariado, essa mudança já é uma realidade e continuará transformando-se ao longo do tempo. Estudos apontam que a requalificação será imperativa para os próximos anos e uma aprendizagem ativa, ou *life long-learning*, será essencial para aumentar a empregabilidade dos profissionais modernos. Diante desse cenário, o objetivo deste artigo foi contribuir para levantar o perfil dos profissionais de Secretariado que trabalham em empresas modernas, que estão alinhadas com um mercado mais tecnológico, as *Startups*, um modelo de empresa disruptivo e escalável. Para a pesquisa utilizou-se um questionário estruturado em duas partes, sendo uma parte sobre perguntas gerais, envolvendo gênero, faixa etária, formação, curso, cargo na empresa, mercado de atuação e a outra parte envolvendo conhecimentos tecnológicos e soft skills. Os resultados apontam que esses profissionais possuem uma afinidade maior com tecnologia e estão sempre em busca de aprimoramento tecnológico. A autonomia, inteligência emocional, boa comunicação e empatia são as *Soft Skills* mais importantes, sendo imprescindível para lidar com decisões estratégicas e com o ambiente de ritmo acelerado das *Startups*. Conclui-se que há uma necessidade de aprimoramento dos conteúdos ofertados na matriz curricular das faculdades para encaixar-se na era digital.

Palavras-chave: Soft Skills. Competências Tecnológicas. Profissional de Secretariado Executivo. Startup. Indústria 4.0.

ABSTRACT

The technological advances caused by Industry 4.0 have impacted all aspects of our lives, including work. For the Secretariat professional, this change is already a reality and will continue to change over time. Studies indicate that requalification will be imperative for the coming years and active learning or life long-learning will be essential to increase the employability of modern professionals. Given this scenario, the objective of this article was to help to identify the profile of the Secretarial professionals who work in modern companies, which are aligned with a more technological market, following this logic, the article focuses in Startups, a disruptive and scalable company model. For the research, a questionnaire structured in two parts was used, one part about general questions, involving gender, age group, education, course, role in the company, market and the other part involving technological knowledge and soft skills. The results show that these professionals have a greater affinity with technology and are always looking for technological improvement. Autonomy, emotional intelligence, good communication and empathy are the most important Soft Skills, being essential to deal with strategic decisions and the fast-paced environment of Startups. It is concluded that there is a need to improve the content offered in the curriculum of the Universities to fit into the digital age.

Keywords: Soft Skills. Technological Skills. Executive Secretarial Professional. Startup. Industry 4.0.

ABSTRACTO

Los avances tecnológicos provocados por la Industria 4.0 han impactado todos los aspectos de nuestras vidas, incluso el trabajo. Para el profesional de Secretariado, este cambio ya es una realidad y seguirá cambiando con el tiempo. Los estudios indican que la recalificación será imperativa en los próximos años y el aprendizaje activo o la formación continua será fundamental para aumentar la empleabilidad de los profesionales modernos. Ante este escenario, el objetivo de este artículo es ayudar a identificar el perfil de los profesionales de Secretariado que trabajan en empresas modernas, las cuales están alineadas con un mercado más tecnológico, siguiendo esta lógica, el artículo se enfoca en Startups, una empresa disruptiva y escalable. Para la investigación se utilizó un cuestionario estructurado en dos partes, una parte sobre preguntas generales, involucrando género, grupo de edad, educación, curso, rol en la empresa, mercado y otra parte involucrando conocimientos tecnológicos y habilidades blandas. Los resultados muestran que estos profesionales tienen una mayor afinidad con la tecnología y siempre buscan la mejora tecnológica. La autonomía, la inteligencia emocional, la buena comunicación y la empatía son las soft skills más importantes, siendo fundamentales para afrontar las decisiones estratégicas y el vertiginoso entorno de las Startups. Se concluye que existe la necesidad de mejorar los contenidos ofrecidos en la matriz curricular de las Universidades para que se encajen en la era digital.

Palabras clave: Soft Skills. Habilidades tecnológicas. Profesional Secretariado Ejecutivo. Startup. Industria 4.0.

1 INTRODUÇÃO

Estamos vivenciando a indústria 4.0, o que, em 2020, resulta em novas características do mercado e consumidor (Schwab, 2016). Nesse contexto, chama a atenção o modelo de negócio *Startup*, empresas inovadoras e disruptivas que se diferem dos modelos tradicionais de negócios, pois valorizam mais a mentalidade do profissional do que suas habilidades técnicas (Matos & Radaelli, 2020).

No campo cultura, as *startups* têm estado em voga, como pode ser observado na valorização do tema pela mídia especializada e geral. Alinhadas com as novas tecnologias e as tendências de um mundo mais conectado e com processos mais otimizados e rápidos, as startups têm ganhado destaque como promotoras dos processos de transformação digital. Desse modo, já despertam, em especial na juventude, o interesse crescente pelo empreendedorismo na área (Matos & Radaelli, 2020, p. 22).

A partir dos fatos identificados acima e de acordo com Ouimet & Zarutskie (2013), as *Startups* diferem das empresas tradicionais e, por isso, buscam profissionais que tenham perfil alinhado com a mentalidade da empresa. Para Matos & Radaelli (2020), o modelo mental das *Startups* é focado em propósito, criatividade, inovação, flexibilidade, empreendedorismo, transformação e simplicidade.

Considerando a importância e o impacto da indústria 4.0 no mercado e a decorrente ascensão das *Startups*, torna-se relevante entender como o profissional de Secretariado se encaixa dentro desse novo modelo de empresa. O artigo se mostra importante devido a falta de conteúdo específico sobre o profissional de Secretariado nas *Startups*, propõe-se então a seguinte questão: qual é o perfil do profissional de Secretariado nas *Startups*?

O objetivo geral do trabalho é identificar quais são os conhecimentos tecnológicos exigidos do profissional de Secretariado nas *Startups*, os objetivos específicos são: identificar as principais *Soft Skills*, bem como a necessidade de aprimoramento da matriz curricular das faculdades para os cursos de secretariado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

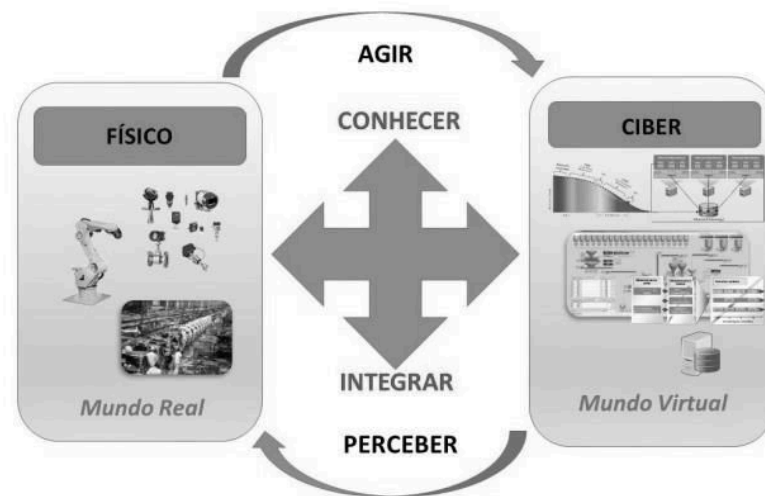
Para apresentar as informações sobre o perfil do profissional de secretariado que atua em *startups* e mostrar a relevância da abordagem desse tema, faz-se necessário primeiro conceituar a indústria 4.0, além de definir o que são *startups* e o perfil do profissional que trabalha nessa empresa.

2.1 INDÚSTRIA 4.0

O termo indústria 4.0 surgiu na Alemanha em 2011 durante a feira de Hannover, se tratava de uma estratégia do governo alemão para um novo modelo de manufatura para indústria (FIRJAN, 2016). Segundo Mckinsey (2016), a indústria 4.0 é fruto do encontro de tecnologias disruptivas associadas a um ambiente altamente conectado, com grande capacidade de armazenamento de dados e de novas interações entre Sistemas Ciber-físicos (CPS).

Entre as tecnologias recentes, os CPS são uma nova terminologia que representa a integração da computação e das capacidades físicas, tendo uma vasta área de aplicação: em controlo de processos, dispositivos médicos, controlo de energia, controlo de tráfego, aviação, sistemas automatizados avançados e estruturas inteligente. Na atualidade, os CPS estão numa fase emergente ao nível científico e, portanto, abrangem uma ampla área científica, existindo significativos esforços para desenvolver e implementar metodologias baseadas CPS (Pires, 2016, p. 2)

Figura 1: Funcionamento de um sistema Ciber-físico



Nota: Retirado de “Sistemas ciber-físicos: o futuro da Manutenção Industrial?” de Luis Miguel Pires, 2016, figura 2.

A Indústria 4.0 ou a Quarta Revolução Industrial é baseada em tecnologia e digitalização, sendo diferente das outras revoluções industriais pois ela acontece com uma velocidade muito grande e com alto nível de disjunção, gerando modelos de negócios que usam tecnologia a seu favor. Bom exemplo é a Uber, *startup* que oferece um serviço baseado na internet, conectando o cliente e o prestador de serviço (Schwab, 2016).

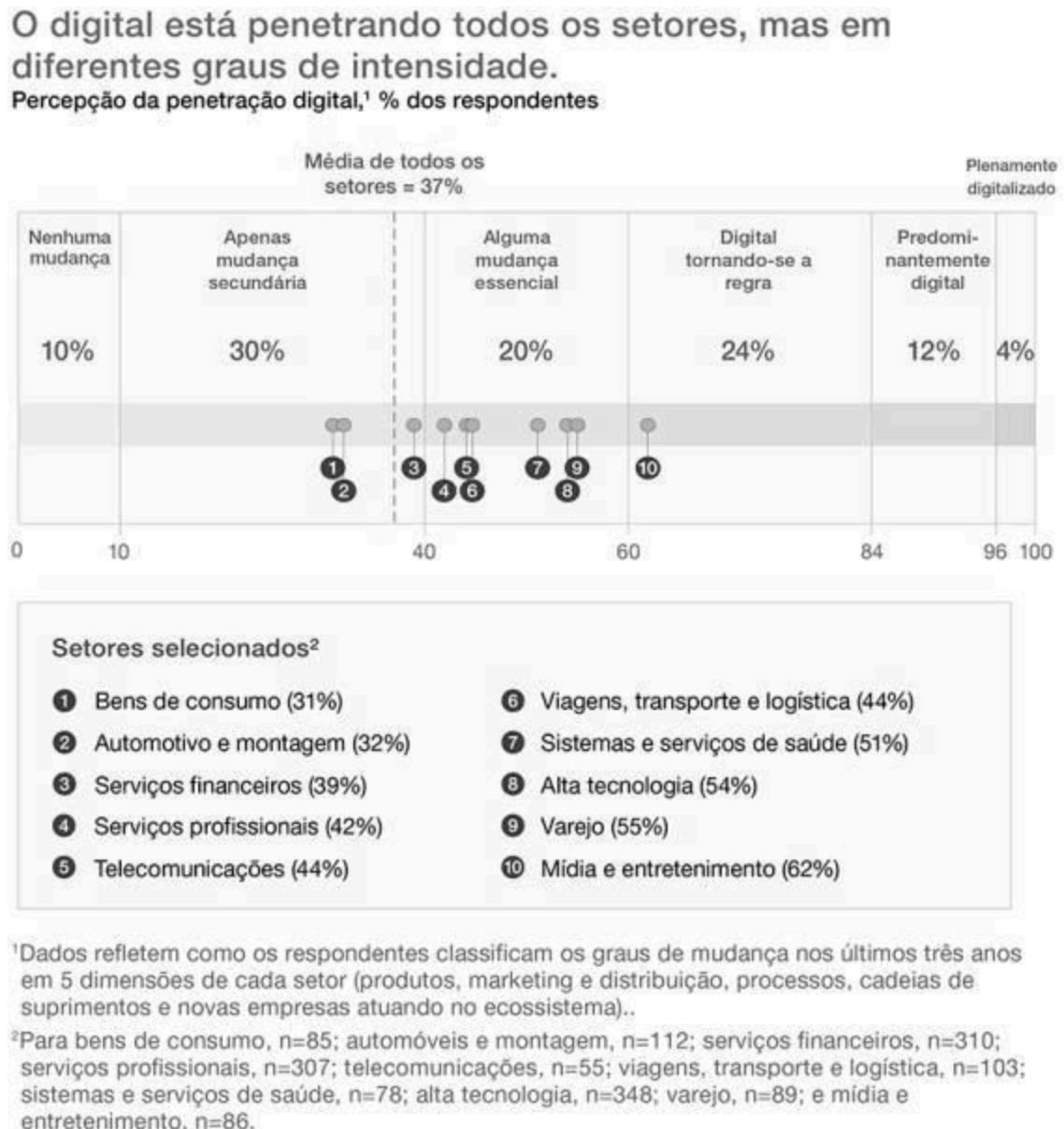
Schwab (2016) cita algumas dessas tecnologias – como a inteligência artificial, a internet das coisas e o *big data* – e acrescenta que elas geraram um impacto profundo não só nos modelos de negócio mas também na sociedade. Para Lee, Kao & Yang (2014), já é possível identificar um novo comportamento do consumidor, que está mais exigente em relação a todos os aspectos do produto: desde a compra até a entrega, isso aquece o setor de inovação em serviços, resultando em automatização e aprimoramento de processos de acordo com as demandas.

Há tecnologia ao nosso redor o tempo todo, ela está enraizada em nossas vidas e torna o cotidiano muito mais fácil e dinâmico. Podemos fazer muitas tarefas *on-line*, desde compra de produtos até a solicitação de serviços, tudo através de um aparelho *smartphone*. Entregas que antes eram realizadas em semanas, agora acontecem em horas, sem a necessidade de deslocar-se, economizando tempo e aumentando a flexibilidade. É importante também comentar o impacto das redes sociais, que

proporcionam a comunicação entre milhares de pessoas de diversos continentes (Rayaes & Salam, 2019).

A tecnologia está avançando em ritmo especialmente acelerado e vai estar cada vez mais presente no dia a dia dos trabalhadores (Manyika, 2017).

Figura 2: Gráfico de penetração digital dividido por setores



McKinsey&Company

Nota. Retirado de "A necessidade da reinvenção digital", Jacques Bughin, Laura LaBerge e Anette Melbye, 2017. McKinsey Digital, quadro 1.

Nesse cenário, novas competências surgem e torna-se relevante que os profissionais se mantenham atualizados em relação às competências exigidas por empresas cada vez mais digitais, a mentalidade das pessoas está sendo mais valorizada do que as habilidades técnicas (Scheel, 2019).

Tabela 1: Qual competência do futuro é mais importante: habilidades ou mentalidade?

EM 2015 – HABILIDADES	EM 2020 – MENTALIDADE ACIMA DE HABILIDADES
Solução de Problemas Complexos	Solução de Problemas Complexos
Trabalho em Equipe	Pensamento Crítico
Gestão de Pessoas	Criatividade
Pensamento crítico	Gestão de Pessoas
Negociação	Trabalho em equipe
Controle de Qualidade	Inteligência Emocional
Orientação ao serviço	Julgamento e Tomada de Decisão
Julgamento e Tomada de Decisão	Orientação ao serviço
Escuta Ativa	Negociação
Criatividade	Flexibilidade Cognitiva

Nota. Adaptado de "Digital DNA for Augmented Organizations - Bridging The Gap Between Business And Technology", 2019, da *Revista DigitalBiz*, p. 24, tradução nossa.

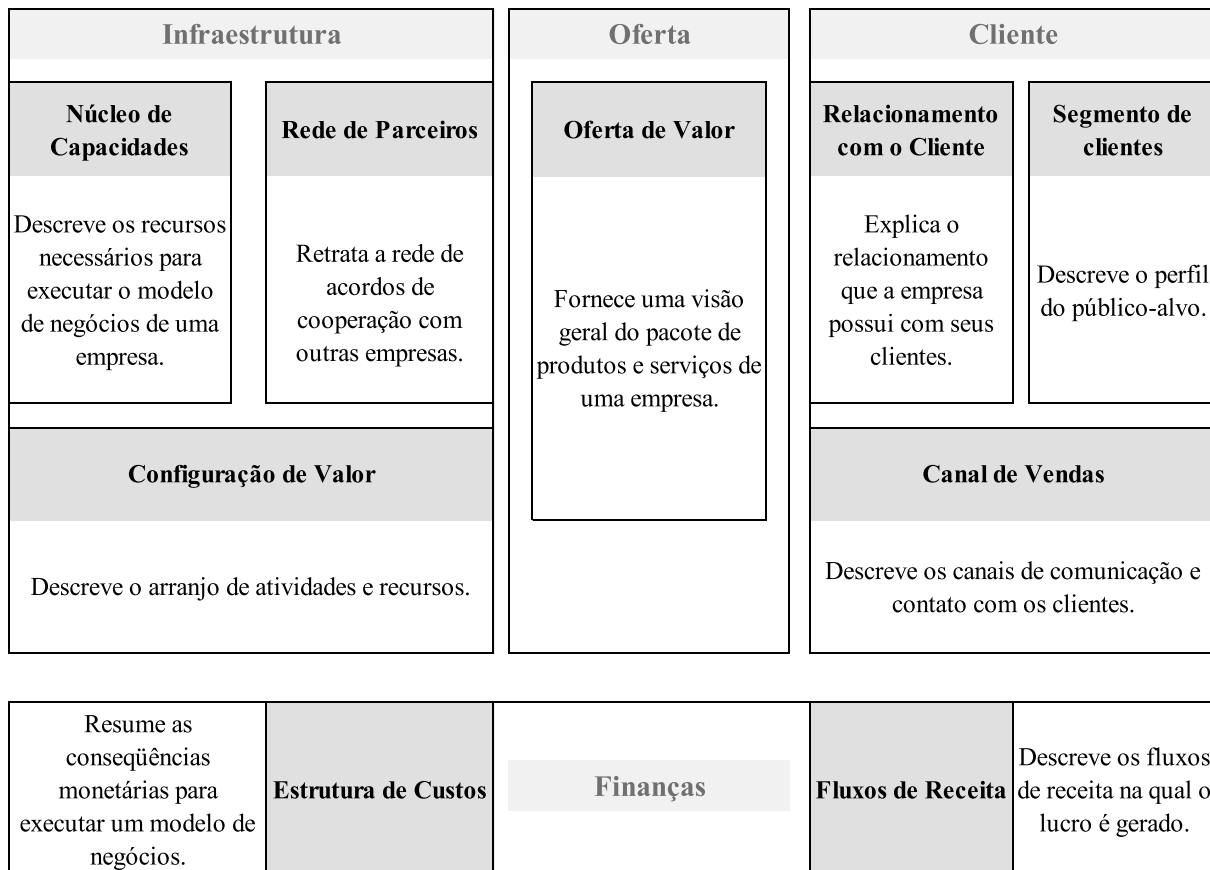
2.2 STARTUPS

A Indústria 4.0 propôs uma revolução no mercado de trabalho gerando novos modelos de negócio, como as *Startups*. Elas tiveram início na bolha da internet, ocorrida nos anos 90. Muitas empresas bem sucedidas foram fundadas nesse período, sendo elas Google®, Ebay® e Amazon® (Gitahy, 2011 *apud* Figueira, Hörbe, Vargas, Machado, & Moura, 2017, p. 57). As *Startups* provocaram um aceleração da economia e da tecnologia, porém trabalham em um cenário de incertezas. (Roshanzamir, Roosta, & Shajari, 2019).

Steve Blank descreve *startup* como uma organização que busca criar uma solução de modelo de negócio escalável e repetível. Um modelo de negócios é toda a estrutura usada na empresa.

O modelo de negócios deve ser formulado de forma crítica, como demonstrado abaixo:

Figura 3: *Template* de um Modelo de Negócios de Alexander Osterwalder



Nota. Adaptado de "What's a Startup? First Principles - Alexander Osterwalder's Business Model Template", Blank, 2010, tradução nossa.

As *Startups* também trazem novos modelos mentais, totalmente diferentes das empresas tradicionais, resultado da transformação digital que promovem. Esse modelo mental chama a atenção do público mais jovem, que está mais interessado em empreender (Matos & Radaelli, 2020).

Tabela 2: Diferentes modelos mentais trazidos pelo empreendedorismo

Tópicos	Startup	Tradicional
Cultura	Empreendedora, aberta e divertida	Aversa a risco
Foco	Propósito	Resultado
Inovação	Transformadora, radical	Incremental
Tecnologia	A mais atual	Sistemas legados

Continua

Gerenciamento	Simple, pequena e flexível	Complexa, múltiplos níveis, mais lenta
Planejamento	Modelo “lean”, baseado em aprendizado	Planos de negócio

Nota. Retirado de “Ecosistema de Startups no Brasil – Estudo de caracterização de empreendedorismo de alto impacto”, de Matos & Radaelli, 2020, *Revista Ecosistema de Startups no Brasil*, p.23.

É necessário atentar-se a esse novo modelo de negócio, pois a quantidade de *Startups* no Brasil só tende a crescer. De acordo com as estatísticas do *website Startup Base* (2020, acessado em 24/04/2020 às 12:20), atualmente há cerca de 13.052 *Startups* no Brasil, sendo 2.670 na cidade de São Paulo. Pode-se notar um aumento na quantidade de *Startups* ao longo dos anos, já que em 2017 havia cerca de 5.147 no Brasil (Brito, 2018).

Em 2018, o número de *Startups* no Brasil chegou aos 10.000, o ano mais próspero de abertura de *Startups* (Carrilo, 2020). Foi um ano marcado pelo nascimento das *Startups* Unicórnio, aquelas que ultrapassam o valor de 1 bilhão, como a Uber, QuintoAndar e Nubank_ (Matos & Radaelli, 2020).

Startups são, em sua essência, tecnológicas (Augusto, Paes, & Ari, 2018). Logo, é indiscutível o profissional que deseja entrar em uma *Startup* deve estar disposto a usar tecnologias diferentes para melhor realizar suas atividades.

Apesar de os *softwares* automatizarem projetos ou gerenciarem custos e viagens, a tecnologia não substitui as pessoas, ela também cria oportunidades de emprego, ou seja, precisamos obter mais conhecimento em tecnologia (Manyika, 2017).

2.3 PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA INDÚSTRIA 4.0 E STARTUPS

Considerando a importância e o impacto da indústria 4.0 no mercado e a decorrente ascensão das *Startups*, torna-se relevante entender como o profissional de Secretariado se encaixa dentro desse modelo de empresa.

Existe uma grande transformação tecnológica em curso e ela afeta diretamente a forma como trabalhamos. A gestão de documentos é um bom exemplo dessa mudança, o arquivamento era feito através de pastas e caixas, agora esse método é substituído por *softwares* de armazenamento digital, colocando em desuso as impressões. O acesso a esses arquivos tornou-se mais rápido e eficaz, entender o funcionamento desses *softwares*, aplicativos e ferramentas tornou-se essencial. (Sequeira, Oliveira, & Mesquita, 2019).

Assim, as empresas estão procurando formas de lidar com a falta dessas habilidades, seja contratando pessoal que já as possuem para lidar com novas tecnologias, automatizando processos, ou investindo em treinamento para quem já é funcionário (Sequeira, Oliveira, & Mesquita, 2019 *apud* The WEF report, 2018).

Conforme pesquisa realizadas pela WEF (World Economic Forum) em 2018, há diferentes habilidades que, em 2022, se desdobrarão entre tendências e declínios – como mostra a tabela abaixo:

Tabela 3: TOP 10 da comparação de habilidades demandadas, 2018 vs. 2022

Hoje, 2018	Tendência, 2022	Declínio, 2022
Pensamento analítico e inovação	Pensamento analítico e inovação	Destreza manual, persistência e precisão
Resolução de problemas complexos	Aprendizado ativo e estratégias de aprendizagem	Memória, verbal, auditiva e habilidades espaciais
Pensamento crítico e análise	Design tecnológico e programação	Administração financeira e recursos materiais
Aprendizado ativo e estratégias de aprendizagem	Criatividade, originalidade e iniciativa	Instalação e manutenção tecnológica
Criatividade, originalidade e iniciativa	Pensamento crítico e análise	Leitura, escrita, matemática e escuta ativa
Atenção ao detalhe, confiabilidade	Resolução de problemas complexos	Gestão de pessoas
Inteligência emocional	Liderança e influência social	Controle de qualidade e conscientização da segurança
Raciocínio, resolução de problemas e ideação	Inteligência emocional	Coordenação e gestão do tempo
Liderança e influência social	Raciocínio, resolução de problemas e ideação	Habilidades visuais, auditivas e fala

Continua

Coordenação e gestão do tempo	Análise e avaliação de sistemas	Uso da tecnologia, monitoramento e controle
-------------------------------	---------------------------------	---

Nota: Adaptado de “Future of Jobs Survey” de World Economic Forum, 2018, p. 12, tradução nossa.

Para Sequeira, Oliveira, & Mesquita (2019) é evidente a necessidade de aprimorar novas competências relacionadas à comunicação, trabalho em equipe, resolução de problemas, pensamento crítico e habilidades digitais. A readequação à era digital é necessária e mandatória. Há uma tendência no crescimento da tecnologia, da robotização e da automatização dos processos, resultando na criação de novos cargos e exclusão de outros, nesse sentido é importante que os(as) secretários(as) aprendam a utilizar a tecnologia a seu favor, para simplificar e acelerar processos.

Jovens são mais propensos a ser selecionados para compor um time de *Startup*, isso porque geralmente estão mais atualizados em relação às habilidades técnicas exigidas, pois sua maioria é recém-formados, além de estarem dispostos a assumir mais riscos. Tudo isso contribui para que os jovens tenham um comportamento adaptável, criativo e inovador (Ouimet & Zarutskie, 2013).

Para trabalhar em uma *Startup*, é necessário estar disposto a trabalhar em um cenário de incertezas, por ser um ambiente disruptivo e inovador. Os colaboradores precisam analisar a empresa para ter certeza de que ela terá um futuro promissor e acreditar na ideia e potencial dos sócios, pois o número de *Startups* que fecham antes de dois anos é muito grande (Marino, 2013).

Quanto menor a empresa, maior será a responsabilidade depositada em cada profissional, assim, o funcionário não pode desconectar-se da missão e valores da empresa, ele terá de assumir uma mentalidade de “dono da empresa” (McGowan, 2019).

Adaptabilidade e flexibilidade são as novas *soft skills* mais requisitadas para ingresso nas *Startups*, líderes que possuem essas qualidades tendem a influenciar outros profissionais a seguirem seus passos, sendo guiados para alcançar objetivos em comum. Pode-se assumir que o sucesso de muitas empresas depende das pessoas que você contrata (McGowan, 2019). Um time bem sucedido é aquele que possui as mesmas paixões e estratégias (Mol, 2019).

Para Sequeira, Oliveira, & Mesquita (2019) fica claro que será imprescindível os profissionais buscarem uma requalificação constante para garantir sua empregabilidade, pois algumas atividades que antes eram importantes estarão em declínio.

De acordo com um estudo realizado por Frey & Osborne (2013), em duas décadas 47% das ocupações nos Estados Unidos correm risco de ser substituídas por computadores. Ao mesmo tempo nota-se um aumento de novos cargos criados. Isso significa que será necessário revisitar nossas habilidades e competências, com o intuito de requalificar-se para os futuros desafios.

3 METODOLOGIA

A pesquisa aplicada neste estudo possui método descritivo e abordagem quantitativa para análise de dados. Além disso, foram utilizadas fontes bibliográficas para seu embasamento.

Segundo Cooper & Schindler (2011), pode-se dizer que a pesquisa é uma coleta de dados quando objetiva entender fenômenos específicos. Neste contexto, é possível levantar informações para melhorias dos estudos. O mais preocupante, contudo, é constatar que a coleta de dados pode ser muito difícil e demorada, tornando-se uma das partes mais difíceis no decorrer de um trabalho acadêmico: "pesquisa básica: objetiva gerar conhecimentos novos e úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais" (Prodanov & Freitas, 2013, p. 51).

Segundo Prodanov & Freitas (2013, p. 70): "no desenvolvimento da pesquisa de natureza quantitativa, devemos formular hipóteses e classificar a relação entre as variáveis para garantir a precisão dos resultados, evitando contradições no processo de análise e interpretação."

Pode-se dizer que a técnica de levantamento bibliográfico consiste na busca de literaturas anteriores sobre determinado tema. Neste contexto, fica claro que a pesquisa bibliográfica tem como fonte o material já publicado e possibilita o acesso a

dados de pesquisas realizadas com abrangência, algo que nem sempre um indivíduo sozinho conseguiria coletar (Gil, 2008). Ainda assim, faz-se necessário complementar a pesquisa com a técnica de levantamento de dados, no caso presente essa se deu por meio de um questionário.

Segundo Gil (2008, p. 55): “basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”.

Para o levantamento de dados, foi consultada a lista de *startups* da cidade de São Paulo através do *Startup Base* e foi realizado um contato com 306 *startups*. A partir disso, contatamos os funcionários que ocupam determinadas vagas e os convidamos a participar da pesquisa. Assim, pudemos entender melhor o perfil do secretário(a) que trabalha nesse modelo de empresa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi enviado para 306 empresas, obtendo 41 respostas de forma anônima. Para análise do resultado, foram consideradas 40 respostas, sendo uma inválida. Dos 40 respondentes, 39 identificam seu gênero como feminino e 1 como masculino. Majoritariamente, 38% dos respondentes estão na faixa etária de 25 e 30 anos, 58% possui ensino superior completo e 50% são formados no Bacharelado em Secretariado Executivo.

Tabela 4: Relação dos cursos de graduação dos entrevistados

Graduação	Quantidade
Administração	3
Bacharelado em Secretariado Executivo	20
Letras	5
Outros	8

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O referencial aborda a necessidade de possuir uma aprendizagem ativa e o aprimoramento de algumas *soft skills* para obter um bom desempenho nas empresas da Indústria 4.0. Para análise, foi questionado se as respondentes tiveram matérias que abordavam tecnologia e *soft skills*, e se o aprendizado adquirido foi suficiente.

A maioria das respondentes consideram a tecnologia uma competência importante para profissionais de secretariado em *Startup*, porém nota-se na tabela abaixo que a maioria das faculdades não está oferecendo conteúdo suficiente.

Tabela 5: Tecnologia e *Soft Skills* na grade curricular

Grade curricular	Foi suficiente, não precisei buscar cursos adicionais.	Não foi suficiente, precisei buscar cursos para aperfeiçoar.	Não tive essa matéria na faculdade.
Matéria sobre tecnologia na grade curricular da faculdade.	2	23	16
Matéria sobre <i>Soft Skills</i> na grade curricular da faculdade.	5	13	23

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Apesar das *Soft Skills* estarem se tornando cada vez mais importantes que as habilidades técnicas e manuais, a maioria dos respondentes informaram que não tiveram essa matéria, tendo que buscar outros meios para aperfeiçoamento. Em nossa pesquisa, identificamos que as *Soft Skills* mais exigidas na rotina de trabalho do profissional de Secretariado são: boa comunicação, empatia, inteligência emocional e proatividade – essas *soft skills* são as mesmas apontadas na Figura 7 como tendências de 2022.

Tabela 6: Competências e habilidades complementares exigidas da rotina de trabalho

Competências e Habilidades	Quantidade
Autonomia	35
Adaptabilidade	32

Continua

Boa comunicação	38
Criatividade	26
Empatia	35
Inteligência Emocional	36
Proatividade	36
Respeito à adversidade	28
Resolução de problemas complexos	31
Pensamento crítico	27
Gestão de pessoas	21
Trabalho em equipe	30
Tomada de decisão	29
Orientação ao serviço	18
Negociação	23
Flexibilidade Cognitiva	19
Liderança	1
Agilidade	1

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Para destacar a importância do uso da tecnologia, foi feito um questionamento sobre os *softwares* mais usados na rotina, são eles: WhatsApp, Google Hangouts, Google Drive e Google Calendar, Slack, G Suite, Trello e SAP. Nota-se um uso maior de softwares da Google e menor da Microsoft.

Tabela 7: *Softwares*, plataformas e aplicativos.

Software, plataforma ou aplicativo	Frequência
Google Drive	34
Google Calendar	33
Google Hangouts	31
WhatsApp	31
G Suite	25
Slack	25

Continua

SAP	21
Trello	21
Microsoft Teams	18
Skype	17
iCloud	11
Webex	11
Dropbox	9
CRM	8
Microsoft OneNote	8
GED – Gestão Eletrônica de Documentos	6
Sharepoint	6
ERP	5
Microsoft Planner	4
Pipedrive	4
Vexpenses	3
Zoom	3
Asana	2
Salesforce	2
Ariba	1
Oracle	1

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Apesar da falta de conteúdo sobre tecnologia ministrado nas faculdades, 88% dos entrevistados se sentem preparados para utilizar e aprender diversos *softwares*, fator importante para ingresso nas empresas do mercado de trabalho atual.

Um dado preocupante é que os respondentes não consideram o curso aderente às rotinas secretariais, de uma escala de 1 a 5, a nota média foi de 3,17, uma pontuação abaixo da média.

5 ACHADOS DO ARTIGO

O trabalho aborda as transformações da Indústria 4.0 e o modelo de negócios *Startup*. Ao mesmo tempo que a era digital entrou em ascensão, veio a necessidade dos profissionais de se adequarem, a máxima também vale para o profissional de Secretariado e para seus cursos de graduação.

A pergunta inicial do artigo “Qual é o perfil do profissional de secretariado nas Startups?”, foi parcialmente respondida através do questionário, ele tornou possível identificar algumas características desse profissional, porém devido ao baixo número de profissionais em *Startups* não foi possível traçar um perfil completo.

Os resultados apontam para pessoas majoritariamente do sexo feminino, com formação em Bacharelado em Secretariado Executivo, idade entre 25 e 30 anos e que consideram competências tecnológicas importantes para o exercício da sua função, além de buscarem o aprimoramento tecnológico através de cursos complementares, esses profissionais sentem-se confortáveis em aprender e utilizar novos *softwares*.

O artigo tem como objetivo geral indicar os *softwares* frequentemente utilizados pelos entrevistados, sendo eles: WhatsApp, Google Hangouts, Google Drive e Google Calendar, Slack, G Suite, Trello e SAP.

Para complementar o perfil desse profissional e concluir o objetivo específico do artigo, foi elaborada uma pergunta para identificar as *Soft Skills* exigidas na rotina de trabalho. É de entendimento das autoras a necessidade de verificar se há uma necessidade de aprimoramento na matriz curricular dos cursos de graduação, a fim de contribuir para melhoria no conteúdo ofertado de acordo com as exigências do mercado.

As Universidades, Faculdades e Instituições Acadêmicas necessitam aprimorar os cursos para a era digital, matérias que abordam *soft skills* e competências tecnológicas devem ser inseridas o quanto antes, pois são habilidades que estão sendo demandadas dos profissionais nas empresas.

Além dos cursos de graduação, devemos adotar um aprendizado contínuo, pois as habilidades exigidas anos atrás não são as mesmas de hoje e não serão as mesmas futuramente.

Em relação ao papel desempenhado, o(a) secretário(a) torna-se um parceiro de negócios nas *Startups*, ganhando autonomia maior para participar das tomadas de decisões na empresa, sendo considerados um membro estratégico para conectar as áreas e gestores e lidar com variados fluxos de informações.

De 306 *Startups* contatadas na cidade de São Paulo, apenas 13,4% possuem secretários(as) em seu quadro de funcionários, a partir dos resultados coletados não foi possível concluir o motivo. Desse modo, as autoras sugerem novos estudos para que melhor se entenda essa realidade, com foco no perfil e na quantidade de secretários(as) nas *Startups*.

REFERÊNCIAS

Augusto, M. L., Paes, A. d., & Ari, M. Z. (2018). Startups: do Nascimento ao Crescimento. *Revista Interdisciplinar Da Universidade Federal Do Tocantins*, 16.

Blank, S. (25 de Janeiro de 2010). *What's A Startup? First Principles*. Fonte: Steve Blank: <https://steveblank.com/2010/01/25/whats-a-startup-first-principles/#:~:text=Your%20startup%20is%20essentially%20an,repeatable%20and%20scalable%20business%20model>.

Brito, D. (14 de 07 de 2018). *Startups crescem no Brasil e consolidam nova geração de empreendedores*. (A. Ciegliniski, Editor) Fonte: Agência Brasil: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-07/startups-crescem-no-brasil-e-consolidam-nova-geracao-de-empreendedores>

Bughin, J., LaBerge, L., & Mellbye, A. (09 de Fevereiro de 2017). *Mckinsey Digital*. Fonte: Site da Mckinsey&Company: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-case-for-digital-reinvention/pt-br>

Carrilo, A. F. (11 de Fevereiro de 2020). *Crescimento das startups: veja o que mudou nos últimos cinco anos!* Fonte: Abstartups: <https://abstartups.com.br/crescimento-das-startups/>

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Metódos de Pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman.

Digital DNA for Augmented Organizations - BRIDGING THE GAP BETWEEN BUSINESS AND TECHNOLOGY. (2019). *DigitalBiz*. Acesso em 29 de Junho de 2020

Figueira, K. K., Hörbe, T. d., Vargas, K. d., Machado, E. C., & Moura, G. L. (2017). Startups: Estudo do Processo de Abertura e Gerenciamento. *Redalyc*, 57.

FIRJAN. (2016). Indústria 4.0. *Cadernos Senai de Inovação*, 20. Fonte: <https://www.firjan.com.br/publicacoes/publicacoes-de-inovacao/industria-4-0-1.html>

Fonseca, R. C. (2012). *Metodologia do Trabalho Científico*. Curitiba: IESDE Brasil S.A.

Forte, C. (01 de Setembro de 2019). *2018, o ano das startups brasileiras - Uma retrospectiva*. Fonte: Administradores.com: <https://administradores.com.br/artigos/2018-o-ano-das-startups-brasileiras-uma-retrospectiva>

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (17 de Setembro de 2013). The Future of Emploment: How susceptible are jobs to computerisation?

Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: ATLAS S.A.

Lee, J., Kao, H. A., & Yang, S. (2014). Service innovation and smart analytics for Industry 4.0 and big data. *SciVerse ScienceDirect*. Fonte: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827114000857>

Manyika, J. (Maio de 2017). *Technology, Jobs and the Future of Work*. Fonte: Site da McKinsey: http://fs2.american.edu/dfagel/www/Class%20Readings/Marx/Technology,%20jobs,%20and%20the%20future%20of%20work%20_%20McKinsey%20&%20Company.pdf

Marino, C. (24 de 01 de 2013). *Exame*. Fonte: Site do Exame: <https://exame.com/carreira/voce-tem-perfil-para-trabalhar-em-uma-startup/>

Matos, F., & Radaelli, V. (2020). Ecosistema de Startups no Brasil - Estudo de Caracterização do ecossistema brasileiro de empreendedorismo de alto impacto. *Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID*, 58.

McGowan, A. C. (24 de Junho de 2019). *What Startup Employees Can Teach the Rest of Us About Work*. Fonte: Harvard Business Review: <https://hbr.org/2019/06/what-startup-employees-can-teach-the-rest-of-us-about-work>

MCKINSEY. (2016). Industry 4.0 at McKinsey's: Get ready for the disruptive wave. Fonte: <http://sf-eu.net/wp-content/uploads/2016/08/mckinsey-2016-industry-4.0-at-mckinseys-model-factories-en.pdf>

Mol, E. (21 de Março de 2019). *What Makes a Successful Startup Team*. Fonte: Harvard Business Review: https://hbr.org/2019/03/what-makes-a-successful-startup-team?referral=03759&cm_vc=rr_item_page.bottom

Ouimet, P., & Zarutskie, R. (Outubro de 2013). Who Works for Startups? The Relation between Firm Age,. *SSRN*, p. 59.

Pires, L. M. (Novembro de 2016). Sistemas ciber-físicos: o futuro da Manutenção Industrial? Fonte: https://www.researchgate.net/publication/309780775_Sistemas_ciber-fisicos_o_futuro_da_Manutencao_Industrial

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. Novo Hamburgo: Universidade Feevale.

Rayes, A., & Salam, S. (2019). *Internet of Things from Hype to Reality*. Suíça: Springer.

Roshanzamir, A., Roosta, A., & Shajari, M. (2019). *Startups: Challenges and Implications to Success*.

Scheel, E. (Maio de 2019). Digital DNA for Augmented Organizations - BRIDGING THE GAP BETWEEN BUSINESS AND TECHNOLOGY. (DigitalBiz, Entrevistador) Fonte:

https://www.researchgate.net/publication/333450638_Demystify_the_Industry_40_and_move_beyond_hype

Schwab, K. (2016). *A Quarta Revolução Industrial*. São Paulo : Edipro.

Sequeira, A. S., Oliveira, L., & Mesquita, A. (Abril de 2019). The Future of the Digital Workforce: Current and Future Challenges for Executive and Administrative Assistants. *Springer Nature Switzerland AG*.

Startup Base. (24 de 04 de 2020). Fonte: Site da Startup Base: <https://startupbase.com.br/home/stats>

World Economic Forum. (2018). *The Future of Jobs Report*. Suíça.

Zanatta, E. (01 de Novembro de 2018). *Startup e tecnologia: 10 tecnologias essenciais para seu negócio*. Fonte: Formas de Pagamento: <https://www.formasdepagamento.com/artigo/startup-e-tecnologia/>

APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EM STARTUPS

Este formulário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso das alunas Debora Felix de Oliveira e Mariana Gilberti de Aguiar para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. Foi elaborado com o objetivo de coletar informações.

O artigo se mostra importante devido à falta de conteúdo específico sobre o profissional de Secretariado nas Startups.

Orientador: Professor Mestre Fernando Aguiar Camargo

Perguntas Gerais

1. Gênero

- Feminino
- Masculino
- Não Binário
- Prefiro não responder
- Outra

2. Qual é a sua faixa etária?

- até 18 anos
- entre 19 e 24 anos
- entre 25 e 30 anos
- entre 31 e 36 anos
- entre 37 e 41 anos
- entre 42 e 47 anos
- acima de 48 anos

3. Qual é a sua formação?

- Ensino Médio Completo

Ensino Técnico Incompleto
Ensino Técnico Completo
Ensino Superior Incompleto
Ensino Superior Completo
Pós-graduação Incompleto
Pós-graduação Completo

4. Qual é o seu curso?

Administração
Contabilidade
Técnico de Secretariado
Bacharelado em Secretariado Executivo
Outra

5. Qual é o seu cargo atual na empresa?

Assistente Executivo(a)
Assistente de Equipe
Secretário(a) Executivo(a)
Outra

6. Qual é o mercado de atuação da Startup na qual você trabalha?

Comércio
Indústria
Serviços
Terceiro Setor
Outra

Tecnologia e Soft Skills

Com as definições abaixo, responda as perguntas 7, 8, 9, 10 e 11.

A competência tecnológica não se limita ao uso de ferramentas da tecnologia da informação, trata-se da habilidade e capacidade de adaptar-se para aprender a utilizar diversas ferramentas a partir de um conjunto de conhecimentos prévios.

Soft skills define-se como todas as habilidades interpessoais, sendo importantes para possíveis contratações em diversas profissões e indústrias.

7. Você se considera preparado(a) para utilizar e aprender diversos softwares e ferramentas digitais?

Sim

Parcialmente

Não

8. De 1 a 10, qual é o nível de importância para o profissional de Secretariado possuir competências tecnológicas para atuar nas Startups?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Na sua grade curricular, você teve alguma matéria que ensinava sobre tecnologia? Se sim, o aprendizado adquirido foi suficiente para seu desenvolvimento profissional?

Foi suficiente, não precisei buscar cursos adicionais.

Não foi suficiente, precisei buscar cursos para aperfeiçoar.

Não tive essa matéria na faculdade/curso.

10. Você considera o seu curso aderente às rotinas secretariais na Startup na qual você trabalha? Dê uma nota de 1 a 5.

1 2 3 4 5

11. Na sua grade curricular, você teve alguma matéria abordando Soft Skills? Se sim, o aprendizado adquirido foi suficiente para seu desenvolvimento profissional?

Foi suficiente, não precisei buscar cursos adicionais.

Não foi suficiente, precisei buscar cursos para aperfeiçoar.

Não tive essa matéria na faculdade/curso.

12. Quais são as competências e habilidades complementares exigidas de você na sua rotina de trabalho?

Autonomia

Adaptabilidade

Boa comunicação

Criatividade

Empatia

Inteligência Emocional

Proatividade

Respeito à diversidade

Resolução de problemas complexos

Pensamento crítico

Gestão de pessoas

Trabalho em equipe

Tomada de decisão

Orientação ao serviço

Negociação

Flexibilidade Cognitiva

Outra

13. Quais são os softwares, plataformas e aplicativos frequentemente utilizados na sua rotina de trabalho?

CRM

Dropbox

ERP

iCloud
G Suite
GED – Gestão Eletrônica de Documentos
Google Calendar
Google Drive
Google Hangouts
Microsoft Teams
Microsoft OneNote
Microsoft Planner
Pipedrive
SAP
Slack
Sharepoint
Skype
Trello
VExpenses
Webex
WhatsApp
Outra

14. Na sua opinião, qual é a importância de um profissional de Secretariado para uma Startup?