

## O perfil do profissional de Secretariado Executivo atuante em *startups*

*The profile of the executive secretariat professional working in startups*

Luciana Paula Bento Luciani<sup>1</sup>

Fernando Aguiar de Camargo<sup>2</sup>

Débora Félix de Oliveira<sup>3</sup>

Mariana Gilberti de Aguiar<sup>4</sup>

Recebimento: 30 de julho de 2021.

Aprovação: 12 de novembro de 2021.

Publicação: 16 de fevereiro de 2022.

**Resumo:** Os avanços tecnológicos advindos da Indústria 4.0 impactaram todas as esferas da sociedade, inclusive a que concerne ao mundo do trabalho. Estudos apontam que a requalificação será imperativa para os próximos anos e a educação continuada será essencial para aumentar a empregabilidade. Para os indivíduos da área secretarial, essa transformação, ainda em curso, é uma realidade. Diante desse cenário, é que se apresenta esta pesquisa com o objetivo é examinar o perfil profissiográfico de Secretários(as) Executivos(as) atuantes em empresas disruptivas e alinhadas com um mercado mais tecnológico, as *startups*. Para contemplar o problema proposto, além do levantamento bibliográfico, recorreu-se à técnica de coleta de dados, cujos resultados são analisados e discutidos à luz do método descritivo e da abordagem quantitativa. Os resultados apontam que as

<sup>1</sup> Doutora e Mestre em Letras (MACKENZIE), especialista em Língua Portuguesa e Literatura (MACKENZIE) e em Marketing e Negócios Internacionais (IPEP), graduada em Letras com Habilitações em Tradutor e Intérprete e Licenciatura Plena - Inglês/Português (UNIBERO). Professora nos cursos de Graduação e de Pós-Graduação na Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP). E-mail: lucianaluciani@yahoo.com.br.

<sup>2</sup> Mestre em Administração com Ênfase em Finanças, Pós Graduado em Assessoria Executiva, Graduado em Secretariado Executivo Trilíngue, atual Gerente de Governança, Riscos, Integridade e Privacidade no Grupo Fleury e Professor dos Cursos de Pós Graduação em Assessoria Executiva e Graduação em Secretariado Executivo na FECAP. E-mail: fernando.camargo@fecap.br.

<sup>3</sup> Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP. E-mail: deborah.097@gmail.com.

<sup>4</sup> Graduada em Secretariado Executivo Trilíngue pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP. E-mail: marianagilberti@gmail.com.

habilidades tecnológicas são fundamentais para a atuação em *startups*, assim como a mobilização de determinadas *soft skills*, sobretudo, boa comunicação, inteligência emocional, proatividade e flexibilidade cognitiva.

**Palavras-chave:** Indústria 4.0; Secretários(as) Executivos(as); *Startups*; Habilidades tecnológicas; *Soft skills*.

**Abstract:** Technological advances arising from Industry 4.0 impacted all spheres of society, including the world of work. Studies show that requalification will be imperative for the coming years and continuing education will be essential to increase employability. For individuals in the secretarial area, this transformation, which is still ongoing, is a reality. Given this outlook, this research is presented with the aim of examining the professional profile of Executive Secretaries working in disruptive companies aligned with a more technological market, the startups. To contemplate the proposed problem, in addition to the bibliographical survey, the data collection technique was used, whose results are analyzed and discussed in the light of the descriptive method and the quantitative approach. The results show that technological skills are essential for working in startups, as well as the mobilization of certain soft skills, above all, good communication, emotional intelligence, proactivity and cognitive flexibility.

**Keywords:** Industry 4.0; Executive Secretaries; Startups; Technological skills; Soft skills.

## 1. Introdução

A aplicabilidade dos princípios da Indústria 4.0 – termo surgido e difundido na segunda década do século XXI na Europa –, resulta em novas particularidades que caracterizam o mercado e o consumidor (Schwab, 2016). Nesse contexto, um modelo de negócio que se destaca é aquele composto por *startups*, ou seja, por empresas inovadoras e disruptivas, as quais se diferem dos modelos tradicionais de negócio.

De acordo com Ouimet e Zarutskie (2014), por se distinguirem das empresas tradicionais, as *startups* buscam profissionais que tenham uma mentalidade alinhada ao seu escopo organizacional. Para Matos e Radaelli (2020), o modelo mental presente nas *startups* é focado em

propósito, criatividade, inovação, flexibilidade, empreendedorismo, transformação e simplicidade, o que conduz a valorizar mais a mentalidade do profissional em detrimento das suas habilidades técnicas.

Ao considerar 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 Executivo se insere nesse novo modelo de negócio. Nessa perspectiva, é que se propõe a seguinte pergunta para este estudo: “Qual é o perfil do profissional de Secretariado Executivo atuante em *startups*?”.

Em conjunto com este questionamento que conduz ao exame do perfil profissiográfico de Secretários(as) Executivos(as) atuantes em *startups*, localizadas na cidade de São Paulo, esta pesquisa busca: 1) avaliar se as habilidades tecnológicas são, de fato, essenciais para a atuação secretarial em *startups*; 2) identificar e discutir quais são as *soft skills*, ou seja, habilidades comportamentais, necessárias para a atuação secretarial em *startups*; 3) verificar se a formação acadêmica, em particular na área secretarial, está condizente com os atributos necessários para a atuação na Indústria 4.0 e, por conseguinte, nas *startups*.

Para contemplar os objetivos, foram empreendidas pesquisas bibliográficas, fundamentais à base teórica deste estudo, em especial, no que diz respeito à Indústria 4.0, às *startups* e aos modelos mentais requeridos aos profissionais inseridos nesses contextos, conduzindo à análise do termo *soft skills* e seus desdobramentos, com foco, certamente, nos profissionais da área secretarial.

Ademais, para contemplar o problema proposto, como estratégia de pesquisa, recorreu-se à técnica de coleta de informações. Para tanto, foi aplicado um questionário a profissionais de Secretariado Executivo atuantes em *startups* localizadas na cidade São Paulo. Desse modo, buscou-se ampliar a pesquisa e as discussões levantadas na seção teórica à luz dos dados obtidos através da contribuição de quarenta respondentes.

## 2. Referencial teórico

### 2.1. A Indústria 4.0: revolução, tecnologia e informação

O termo Indústria 4.0 surgiu na Alemanha, em 2011, durante a Feira de Hannover. Na ocasião, tratava-se de uma estratégia do governo alemão para um novo modelo de manufatura para

o setor industrial (Firjan, 2016). Entretanto, os princípios da Indústria 4.0 foram ampliados e passaram a ser aplicados nos mais variados setores da economia.

Nessa perspectiva de deslocamento e transformação, um estudo da consultoria norte-americana McKinsey&Company (2016) aponta que 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 interações entre os mundos real (físico) e virtual (ciber). Parte fundamental desse processo são o que se conhece pela terminologia de Sistemas Ciber-Físicos (CPS). Isso se justifica porque os CPS permitem a integração da computação e das capacidades físicas, abrangendo uma vasta área de aplicação: controle de processos, dispositivos médicos, controle de energia, controle de tráfego, aviação, sistemas automatizados avançados e estruturas inteligentes (Pires, 2016).

A partir de McKinsey&Company (2016) e Pires (2016), constata-se que a Indústria 4.0 é marcada pela convergência de tecnologias digitais, físicas e biológicas. Ademais, é possível inferir, com base em Almeida (2005), que está em curso uma transformação radical dos processos e produtos da atual economia industrial.

Para Schwab (2016), a Indústria 4.0 ou a Quarta Revolução Industrial, para empregar o termo utilizado pelo autor no título de sua obra homônima, algumas características diferenciam a Quarta Revolução Industrial das demais: i) amplitude e profundidade, tendo como base a revolução digital e a combinação de várias tecnologias diferentes, e não apenas uma ou poucas; ii) impactos sistêmicos, uma vez que envolve a transformação de sistemas inteiros entre atores multilaterais da sociedade, não se limitando às fronteiras das empresas ou dos países; iii) velocidade exponencial e não mais linear como ocorreu nas revoluções anteriores.

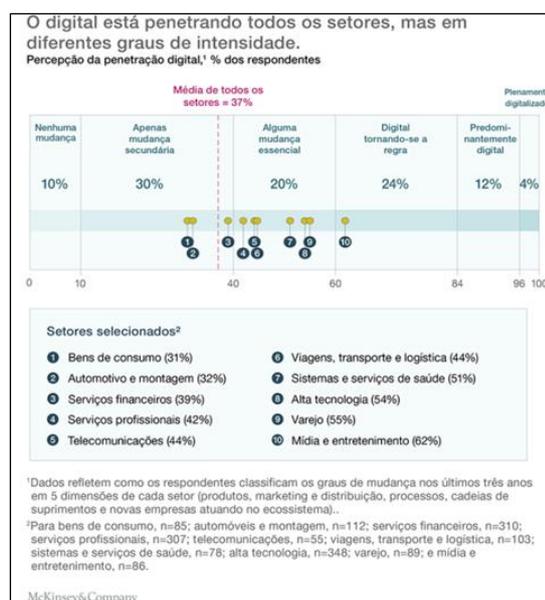
Esse último aspecto, ou seja, a velocidade exponencial, ainda conforme Schwab (2016), possibilita a geração de modelos de negócio que utilizam a tecnologia a seu favor, como é caso da Uber que, em 2010, era considerada uma *startup*. Atualmente, a Uber é uma empresa multinacional que presta serviços de transporte privado ao conectar, por meio de um aplicativo, motoristas e passageiros. A base da conectividade entre prestador e cliente, no caso da organização aqui utilizada como exemplo, é a tecnologia.

Fato é que, nos dias atuais, a tecnologia se faz presente o tempo todo, ela está enraizada nas mais diversas atividades, tornando, na grande maioria das vezes, o cotidiano muito mais fácil e dinâmico. Recorrendo novamente a Schwab (2016), cita-se a inteligência artificial, a internet das coisas e o *big data* como tecnologias que geraram (e geram) um impacto profundo não somente nos modelos de negócio, mas também na sociedade e nas relações humanas.

Para Lee, Kao e Yang (2014), no que se refere especificamente ao mercado, 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. Tal conduta aquece o setor de inovação em serviços e resulta em automatização e aprimoramento de processos de acordo com as demandas.

Embora muitos setores tenham se reestruturado para atender a demanda digital, ainda há muito a ser feito, de acordo com uma pesquisa realizada por Bughin, LaBerge e Mellbye (2017). O referido estudo buscou levantar a percepção dos respondentes acerca da penetração digital em diversos setores e em diferentes graus de intensidade, quais sejam: “nenhuma mudança”, “apenas mudança secundária”, “alguma mudança essencial”, “digital tornando-se regra”, “predominantemente digital”, conforme se apresenta na Figura 1:

**Figura 1:** Penetração digital por setores



Fonte: Bughin, J., LaBerge, L., & Mellbye, A. (2017).

A pesquisa faz ainda um importante alerta sobre a digitalização da economia, ao evidenciar que:

Estratégias digitais audaciosas e altamente integradas serão o grande diferencial entre empresas vitoriosas e empresas derrotadas. E as maiores recompensas irão para aquelas que iniciarem as disrupções digitais. Além disso, empresas que souberem adotar rapidamente inovações alheias [as chamadas *fast-followers* ou “seguidoras ágeis”], e tiverem excelência operacional e ótima saúde organizacional, não ficarão muito atrás (Bughin, LaBerge, & Mellbye, 2017).

Em desdobramento à revolução tecnológica, Castells (2007) analisa a complexidade dos novos tempos e ressalta o que diferencia as empresas dessa nova era: a informação – considerada o produto do processo produtivo, uma vez que “a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos” (op. cit., 2007, p. 119). Nesse contexto, indubitavelmente estão as *startups*, sobre as quais trata a próxima seção deste estudo.

## 2.2. *Startups* e mercado de trabalho

Conforme discutido na seção anterior, a Indústria 4.0 propôs uma revolução nos mais diversos setores da economia e, conseqüentemente, no mercado de trabalho, ao gerar novos modelos de negócio. Assume-se, neste estudo, que um modelo de negócio diz respeito a um método de negócio, ou seja, tudo aquilo que “especifica o que uma companhia faz para criar valor, como está situada na cadeia de valores de seu segmento, como se relaciona com seus parceiros nessa cadeia e o tipo de arranjo que tem com seus clientes para gerar receita”, conforme definição de Rappa (2004 apud Joia & Ferreira, 2005, p. 10).

Dentre os novos modelos de negócio, estão as *startups*. Popularizadas nos anos de 1990, haja vista algumas das mais bem-sucedidas empresas surgidas com a bolha da internet naquela época – Google®, Ebay® e Amazon® –, trata-se de empresas alinhadas às tecnologias e tendências de um

mundo conectado, permeado por processos mais otimizados e rápidos, segundo explicam Matos e Radaelli (2020). Ainda de acordo com os mesmos autores, as *startups* se destacam como promotoras dos processos digitais e, como consequência, “despertam, em especial na juventude, o interesse crescente pelo empreendedorismo na área” (op. cit., 2020, p. 22).

Embora as *startups* tenham provocado um aceleração na economia e na tecnologia (Roshanzamir, Roosta, & Shajari, 2019), são empresas que, inclusive na atualidade, trabalham em um cenário de incertezas. Isso ocorre, pois não há como afirmar se uma ideia ou um projeto de empresa totalmente inovadora e disruptiva irá realmente dar certo ou se provar sustentável, conforme explicam Abreu, Zotes e Ferreira (2018):

As startups são entendidas [...] como modelos de negócios em execução de forma “imatura”, buscando se lançar no mercado com um propósito inovador que tenha um valor significativo e, muitas vezes, estimulando a apreciação de um bem com base na utilidade e limitação relativa da riqueza. É considerado um negócio de risco perante a sua imprevisibilidade relacionada à aceitação no mercado, impacto gerado pelos seus produtos ou serviços, gestão operacional, entre outros fatores que configuram incertezas e instabilidade para os investidores.

Nesse contexto de incertezas e instabilidades, mas também de inovação e disrupção, resultado da transformação digital que promovem, as *startups* apresentam novos modelos mentais em comparação aos modelos tradicionais, conforme se demonstra no Quadro 1:

**Quadro 1:** Modelos mentais de *startups* x empresas tradicionais

| <b>Tópicos</b> | <b>Startup</b>                         | <b>Tradicional</b>                     |
|----------------|--|--|
| Cultura        | Empreendedora, aberta e divertida      | Aversa a riscos                        |
| Foco           | Propósito                              | Resultado                              |
| Inovação       | Transformadora, radical                | Incremental                            |
| Tecnologia     | A mais atual                           | Sistemas legados                       |
| Gerenciamento  | Simple, pequena e flexível             | Complexa, múltiplos níveis, mais lenta |
| Planejamento   | Modelo “lean” (baseado em aprendizado) | Planos de negócio                      |

Fonte: Matos e Radaelli (2020).

Além dessas características apresentadas, as *startups* são descritas por Blank (2010) como empreendimentos escaláveis e repetíveis. A primeira qualificação, escaláveis, tem a ver com o fato de que as *startups* buscam crescer cada vez mais, sem que tal perspectiva impacte no modelo de negócio, isto é, na base do empreendimento. Quanto a serem repetíveis, as *startups* são reconhecidas por entregar o mesmo produto ou serviço em escalas com potenciais ilimitados.

De acordo com o SEBRAE (2014), empresas escaláveis buscam crescer em receitas e controlam os seus custos para que esses avancem em um ritmo bem mais lento. Tal princípio, ao ser aplicado no negócio, possibilita que, no caso as *startups*, aumentem a margem, acumulem lucros e gerem cada vez mais riqueza.

No que diz respeito a serem repetíveis, ainda segundo o SEBRAE (2014), as *startups* não precisam customizar ou adaptar a venda para cada cliente, pois no modelo de negócio adotado, é possível vender a mesma unidade do produto várias vezes. Como exemplo, a entidade (op. cit., 2014) cita o modelo *pay-per-view*, no qual um filme pode ser distribuído a qualquer um que esteja disposto a pagar para assisti-lo, sem impactos na disponibilidade do produto ou no aumento do custo por título vendido.

É necessário dar atenção a esse novo modelo de negócio, inclusive no Brasil. De acordo com as estatísticas do portal *Startup Base* (<https://startupbase.com.br/home/startups>, recuperado em 24 abril, 2020), há 13.052 *startups* no território nacional, sendo 2.670 com sede na cidade de São Paulo. É possível verificar um considerável aumento na quantidade ao longo dos anos, uma vez que em 2017 existiam 5.147 *startups* na economia brasileira (Brito, 2018).

Cumpramos evidenciar que 2018 foi um ano marcado pelo nascimento de *startups* unicórnios, isto é, empresas que são avaliadas em mais de 1 bilhão de dólares antes de mesmo de abrir seu capital na bolsa de valores, como foi o caso da Uber, do QuintoAndar e do Nubank (Matos & Radaelli, 2020). Naquele ano, o número de *startups* no Brasil chegou aos 10.000, sendo considerado, ainda nos dias atuais, como o período mais próspero de abertura de *startups* no país (Carrilo, 2020).

A partir das informações trazidas e discutidas nesta seção, é preciso compreender que embora as *startups* sejam, em sua essência, empresas tecnológicas, elas não descartam as pessoas. Nesse cenário, novas oportunidades de emprego são criadas.

Entretanto, é importante, ao indivíduo que deseja ingressar em uma *startup*, disposição para aprender e utilizar tecnologias diferentes para melhor realizar suas atividades. Ademais, é necessário que o profissional, que atua ou que almeja atuar em uma *startup*, apresente um perfil que seja condizente com os modelos – de negócio e mentais – que a constitui. Esse alerta é válido, inclusive, aos profissionais de Secretariado Executivo, sobre os quais se discorre na sequência.

### 2.3. Perfil dos profissionais na Indústria 4.0 e nas *startups*

Ao considerar a importância e o impacto da Indústria 4.0 no mercado de trabalho e a decorrente ascensão das *startups*, torna-se relevante entender quais habilidades são necessárias aos profissionais de Secretariado Executivo para que possam ser inseridos nesse contexto.

No que concerne à tecnologia, é certo que não somente as *startups* requisitam habilidades tecnológicas aos profissionais de Secretariado Executivo. No entanto, o modelo de negócio, estudado neste artigo, dadas às suas especificidades, não dispensa tais conhecimentos; ao contrário, passa a exigí-los. Isso ocorre, uma vez que a grande mudança tecnológica em curso afeta diretamente a forma como as atividades secretariais são desenvolvidas.

A gestão de documentos, uma das atribuições do(a) Secretário(a) Executivo(a), é uma boa ilustração. O arquivamento, antes instrumentalizado por papéis, pastas e caixas, passou a contar com subsídios tecnológicos, tais quais os *softwares* de armazenamento digital, colocando grande parte das impressões em desuso e diminuindo, conseqüentemente, o armazenamento físico. O acesso aos mais variados documentos tornou-se mais rápido e eficaz devido ao arquivamento digital. Desse modo, é fundamental que os profissionais de Secretariado Executivo dominem o funcionamento de *softwares*, aplicativos e ferramentas que viabilizam a realização de tal responsabilidade da sua função (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019).

Ainda nessa seara de atribuições secretariais realizadas e/ou facilitadas a partir da tecnologia, cita-se a gestão de viagens – o que inclui a contratação de transporte e hospedagem, a otimização

de custos e a implantação de políticas de viagens. Com o avanço tecnológico, especialmente a partir dos anos de 1990, quando “a internet rompeu barreiras importantes e tornou-se uma realidade para milhões de pessoas” (Angeloni, 2008, p. 252), foi possibilitada a organização e o planejamento de viagens corporativas por profissionais da área secretarial sem a intermediação de terceiros no processo. Se antes, para realizar a compra de uma passagem aérea, era necessário contratar uma agência de viagens, com o advento de diversificados meios disponíveis pela tecnologia, o(a) Secretário(a) Executivo(a) passou a ter mais autonomia e opções para a realização dessa atividade. Não se pretende esgotar, com apenas esses dois exemplos, as habilidades tecnológicas que um profissional de Secretariado Executivo deve desenvolver e mobilizar para estar apto ao atual mercado de trabalho e, por conseguinte, ao ingresso em uma *startup*. Entretanto, compreende-se que tais atribuições ilustram como a tecnologia impacta significativamente o *modus operandi* da profissão. A readequação à era digital é necessária e mandatória. Nesse sentido, é importante que os(as) Secretários(as) Executivos(as) aprendam a utilizar a tecnologia a seu favor, para simplificar e acelerar processos.

De modo geral, não especificamente direcionado à área secretarial, para atender a essa necessidade de profissionais com habilidades tecnológicas, as empresas possuem três alternativas: 1) contratar pessoal que já possui domínio para lidar com as novas tecnologias; 2) automatizar processos; 3) investir em treinamento para quem já é funcionário (Mesquita, Oliveira, & Sequeira, 2019). Certamente, a terceira opção é a melhor para os profissionais já contratados; porém muitas vezes a mais dispendiosa para as organizações e, por isso, a de menor aderência.

Em desdobramento à noção de habilidades tecnológicas, é preciso trazer para a discussão o termo *hard skills*. As *hard skills*, segundo Vieira e Silva (2019, p. 184), são “as habilidades ensinadas em uma profissionalização, ou desenvolvidas durante o curso, com livros e apostilas, e no ambiente de trabalho”. Em resumo, as *hard skills* são habilidades técnicas, enquanto as *soft skills*, como será analisado na sequência, dizem respeito às habilidades comportamentais.

Compreendidas neste estudo como atributos pessoais que um indivíduo adquire com “a criação, a educação, as experiências, a cultura, entre outros fatores” (Vieira & Silva, 2019, p. 183), para discussão da abrangência da noção de *soft skills*, destaca-se a pesquisa difundida pelo World Economic Forum [WEF] (2018). Nesse estudo, são apontadas diferentes habilidades

comportamentais (ou *soft skills*) consideradas imprescindíveis em 2018, e que se desdobram em tendência ou declínio a partir de 2022, conforme se apresenta no Quadro 2 a seguir.

**Quadro 2:** Top 10 da comparação de habilidades demandadas em 2018 *versus* 2022

| 2018  | 2022<br>Tendência                            | 2022<br>Declínio                                     |
|---|--|--|
| Pensamento analítico e inovação                 | Pensamento analítico e inovação              | Destreza manual, persistência e precisão             |
| Pensamento crítico e análise                    | <i>Design</i> 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                |
| Coordenação e gestão do tempo                   | Análise e evolução de sistemas               | Uso da tecnologia, monitoramento e controle          |

Fonte: Adaptado de World Economic Forum (2018, p. 12, tradução nossa).

A partir da análise comparativa apresentada e conforme alerta de Mesquita, Oliveira e Sequeira (2019), fica evidente a necessidade dos indivíduos buscarem uma (re)qualificação constante para garantir sua empregabilidade, pois algumas habilidades, antes consideradas importantes, estarão em declínio em um futuro muito próximo. Tal queda também já acontece com

algumas atividades profissionais; ao mesmo tempo, em que se nota um aumento na criação de novos cargos.

Todavia, tanto para os novos cargos quanto para os novos modelos de negócio, como é o caso das *startups*, específicas *soft skills* são necessárias. Para ingressar em uma *startup*, por exemplo, é preciso estar disposto a trabalhar em um cenário de incertezas, por se tratar de um ambiente disruptivo e inovador. Por isso, ser um profissional adaptável e flexível é demasiadamente importante nesse modelo de negócio.

Ademais, os colaboradores precisam analisar a empresa para saber se ela apresenta um futuro promissor e acreditar na ideia e no potencial dos sócios, pois o número de *startups* que fecham antes dos dois primeiros anos de fundação é alto (Marino, 2013). Além disso, quanto menor a empresa, maior será a responsabilidade depositada em cada profissional. Nessa seara, o funcionário não pode se desconectar da missão e dos valores da empresa. Para tanto, é primordial assumir uma mentalidade de “dono da empresa” (Chopra-McGowan, 2019), ou seja, desejar que a empresa prospere e alcance resultados positivos.

Especificamente sobre as *soft skills* do profissional de Secretariado Executivo, cumpre esclarecer que, ao longo da evolução da profissão, essas têm se sobressaído em relação às *hard skills*. Isso não significa afirmar que habilidades técnicas não sejam mais necessárias para o desempenho secretarial; ao contrário, como será demonstrado nos resultados do levantamento de dados mais adiante. Contudo, observa-se que as *soft skills* têm sido cada vez mais necessárias para permitir que os profissionais apliquem com maior efetividade em seu cotidiano as *hard skills* (Penhaki, 2019).

### 3. Metodologia

A fim de buscar responder ao problema de pesquisa, bem como contemplar os objetivos estabelecidos, o presente estudo, além do levantamento bibliográfico apresentado anteriormente, recorreu à técnica de coleta de dados, cujos resultados são analisados e discutidos na seção posterior à luz do método descritivo e da abordagem quantitativa.

O levantamento bibliográfico foi fundamental, pois, conforme explicam Martins e Theóphilo (2016), tal estratégia de pesquisa permite a construção da plataforma teórica do estudo, sendo essencial, portanto, para a condução de qualquer pesquisa científica. De acordo com Gil (2008), a pesquisa bibliográfica tem como fonte material já publicado, o que possibilita o acesso a dados de pesquisas realizadas com abrangência, algo que nem sempre um pesquisador consegue recolher sozinho.

A coleta de dados, por sua vez, permite entender fenômenos específicos e levantar informações para melhorias dos estudos (Cooper & Schindler, 2011). Esse recurso é comumente utilizado para complementar o levantamento bibliográfico, ou ainda, cruzar os resultados obtidos através de diferentes estratégias.

Ainda sobre a estratégia de coleta de dados, ressalta-se que nessa etapa de pesquisa “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” (Gil, 2008, p. 55). Para essa solicitação de informações, é preciso que o investigador defina qual técnica irá utilizar para o melhor desenvolvimento e para a conclusão das suas pesquisas. No caso deste estudo, optou-se pelo questionário como técnica de coleta de dados.

Compreendendo o questionário, como “um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever” (Martins & Theóphilo, 2016, p. 93), foi elaborado um instrumento com quatorze questões, sendo treze de múltipla escolha e uma dissertativa.

As primeiras seis questões tiveram como objetivo compreender o perfil pessoal e profissional dos participantes. As questões seguintes buscaram levantar a percepção dos respondentes acerca de dois temas destacados neste estudo – habilidades tecnológicas e *soft skills*. Ademais, buscou-se, ainda, compreender o quão suficiente foram os conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica concernente ao desenvolvimento dessas habilidades.

O referido questionário foi aplicado nos meses de setembro e outubro de 2020, por meio da plataforma *Google Forms*. A fim de alcançar o público desejado, isto é, profissionais atuantes na área secretarial e em *startups* com sede na cidade de São Paulo, foi consultada a base de dados da

Startup Base (<https://startupbase.com.br/home/startups>, recuperado em 30 agosto, 2020) – uma plataforma virtual que reúne informações de *startups* brasileiras, em diferentes segmentos. Após consulta a esse banco de dados, foram selecionadas e contatadas 306 *startups*. Dentre essas empresas, apenas 41 afirmaram possuir Secretários(as) Executivos(as) em seu quadro funcional. A essas startups foi solicitado, então, o direcionamento do questionário, objeto desta pesquisa, aos funcionários em exercício na área secretarial.

Foram obtidas 41 participações anônimas e voluntárias, ou seja, 100% de adesão à presente pesquisa. Somente uma participação não foi considerada nos resultados apresentados e analisados na sequência, pois o(a) respondente não atuava na função secretarial. Desse modo, este estudo contou com 40 respostas válidas.

#### 4. Análise e discussão dos resultados

A primeira pergunta solicitou que os respondentes assinalassem com qual gênero se identificam entre as seguintes opções dadas: “feminino”, “masculino”, “não binário”, “prefiro não responder”, “outro”. Dos 40 participantes, 39 identificam seu gênero como “feminino” e 1 identifica como “masculino”.

Na segunda questão, buscou-se levantar a faixa etária dos respondentes, dividindo-se as alternativas em sete categorias de respostas, conforme se demonstra na Tabela 1, cujos resultados também são apresentados.

**Tabela 1:** Faixa etária dos respondentes

| Faixa etária       | Quantidade |
|--------------------|------------|
| Até 18 anos        | 0          |
| Entre 19 e 24 anos | 7          |
| Entre 25 e 30 anos | 16         |
| Entre 31 e 36 anos | 7          |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Entre 37 e 41 anos | 4 |
| Entre 42 e 47 anos | 2 |
| Acima de 48 anos   | 4 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Como pode ser constatado na Tabela 1, a faixa etária entre 25 e 30 anos é a que agrupa a maior parte dos respondentes deste estudo, com 16 participantes, representando 40% do todo pesquisado. Tal evidência vai ao encontro dos estudos de Ouimet e Zarutskie (2014), os quais apontam para o fato de que funcionários mais jovens, recém-formados, têm a probabilidade de possuir competências técnicas mais atuais, o que lhes permitem trazer ideias mais inovadoras e serem capazes de melhor adaptação a novos ambientes, como o das *startups*.

Os participantes foram questionados, na terceira pergunta, acerca da formação acadêmica. Os resultados são apresentados, seguindo as alternativas assinaladas pelos respondentes. Evidencia-se, como pode ser notado na Tabela 2, que 58% dos participantes possuem Ensino Superior completo.

**Tabela 2:** Formação acadêmica dos respondentes

| <b>Formação acadêmica</b>  | <b>Quantidade</b> |
|----------------------------|-------------------|
| Ensino Técnico Completo    | 1                 |
| Ensino Superior Incompleto | 5                 |
| Ensino Superior Completo   | 23                |
| Pós-graduação Incompleta   | 7                 |
| Pós-graduação Completa     | 4                 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

A quarta pergunta teve como objetivo conhecer a área de formação acadêmica, nível graduação, dos respondentes. Constatou-se que, entre os 23 participantes que declararam ter Ensino

Superior completo, 10 são graduados em Secretariado Executivo, sendo que, entre esses respondentes, um informou ser graduado em Secretariado Executivo e em Administração; 1 é graduado em Automação de Escritórios e Secretariado; 2 são graduados em Administração; 5 são bacharéis em Letras; 5 respondentes são oriundos de cursos diversos. Tais resultados apontam uma diversidade em relação à formação dos profissionais que atuam na área secretarial em *startups*, uma vez que 72,5% dos respondentes são graduados em outros cursos que não contemplam a graduação em Secretariado Executivo e/ou Automação de Escritórios e Secretariado.

Na quinta questão, os participantes foram levados a responder acerca do atual cargo que ocupam nas *startups*. Entre as 38 respostas consideradas, 23 participantes declaram ter o cargo de Assistente Executivo(a) e 15 de Secretário(a) Executivo(a). Esclarece-se que 2 respondentes não especificaram o cargo. No entanto, infere-se que esse número não prejudica a validade da investigação proposta.

A sexta questão perguntou sobre o segmento da *startup* em que atuam. Os resultados são apresentados na Tabela 3.

**Tabela 3:** Segmento das *startups* em que atuam os respondentes

| Segmento                     | Quantidade |
|------------------------------|------------|
| Comércio                     | 1          |
| Educação                     | 1          |
| Indústria                    | 1          |
| Jurídico                     | 1          |
| Saúde                        | 1          |
| Serviços Financeiros         | 7          |
| Serviços (sem especificação) | 23         |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Ainda que 23 respondentes não tenham especificado o segmento da *startup*, observa-se a pluralidade de segmentos em que atuam ou podem vir a atuar os profissionais de Secretariado Executivo. A fim de exemplificar essa amplitude para atuação secretarial, na categoria serviços, além dos segmentos apontados pelos participantes da pesquisa, há ainda *startups*, sediadas na cidade de São Paulo, voltadas às seguintes áreas: saúde e bem-estar, internet, *e-commerce*, eventos e lazer, mobilidade urbana, imobiliária, entre outras (Startup Base, 2021).

A sétima questão objetivou saber se os participantes consideram-se preparados para utilizar os diversos *softwares* e ferramentas digitais disponíveis e/ou preparados para aprendê-los. Foram dadas como opções de resposta: “sim”, “parcialmente” e “não”. Entre os respondentes, 85%, ou seja, 35 participantes consideram-se preparados para utilizar os diversos *softwares* e ferramentas digitais disponíveis e (ou) preparados para aprendê-los; enquanto 15%, isto é, 5 participantes assinalaram “parcialmente” como opção de resposta.

Destaca-se que, como resposta à sétima pergunta, nenhum dos respondentes declararam-se contrários ao desenvolvimento e/ou à mobilização das habilidades tecnológicas. Esse dado é pertinente, pois as habilidades tecnológicas são essenciais para atuação no contexto da Indústria 4.0, conforme estudado no referencial teórico desta pesquisa, sob a ótica de diferentes autores, em especial, de Schwab (2016).

A oitava pergunta direcionou os respondentes a classificar, em uma escala de 1 a 10, em que 1 é a menor nota e 10 a maior nota, o nível de importância que atribuem à necessidade de os profissionais de secretariado possuírem habilidades tecnológicas para a atuação em *startups*. A partir das 40 respostas, atingiu-se uma média de 9,05 pontos, evidenciando a relevância das habilidades tecnológicas pelos profissionais de secretariado que participaram deste estudo.

Na questão de número nove, os participantes foram perguntados se na grade curricular de suas respectivas formações acadêmicas, quais sejam os níveis de ensino, havia alguma disciplina voltada aos estudos tecnológicos. Em caso afirmativo, foi solicitado aos respondentes que informassem se os conhecimentos adquiridos foram suficientes ou não para a atuação profissional. Os dados coletados estão demonstrados na Tabela 4 para melhor compreensão dos resultados.

**Tabela 4:** Estudos tecnológicos na grade curricular da formação acadêmica

| <b>Percepção dos respondentes</b>  | <b>Quantidade</b> |
|--|-------------------|
| Foi suficiente, não precisei buscar cursos adicionais.                                       | 2                 |
| Não foi suficiente, precisei buscar cursos para aperfeiçoar minhas habilidades tecnológicas. | 22                |
| Não tive essa matéria na faculdade.  | 16                |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Somente 2 participantes, sendo um graduado em Secretariado Executivo e outro em Automação de Escritórios e Secretariado, declararam que os estudos tecnológicos aos quais tiveram acesso durante a formação acadêmica foram suficientes para suas respectivas atuações profissionais. Seguindo com os resultados, 22 respondentes afirmaram que os estudos tecnológicos aos quais tiveram acesso durante a formação acadêmica não foram suficientes para suas respectivas atuações profissionais. Desse modo, precisaram buscar cursos de aperfeiçoamento. Outros 16 participantes informaram que não tiveram acesso a nenhuma disciplina voltada aos estudos tecnológicos durante suas formações acadêmicas. A quantidade levantada a esse último resultado pode ser consequência da diversidade de formação acadêmica entre os respondentes.

Conforme mostra o estudo do WEF (2018), apresentado no Quadro 2 do referencial teórico desta pesquisa, as habilidades tecnológicas são apontadas como necessárias a todo e qualquer profissional. Ainda conforme o referido estudo, é imperativo observar o que se apresenta como declínio até 2022 (o uso da tecnologia, seu monitoramento e controle) e o que se configura como tendência a partir de 2022 (análise e evolução de sistemas), no que concerne às habilidades tecnológicas. Tais perspectivas devem ser levadas em consideração pelas instituições de ensino, a fim de que seus egressos estejam preparados para o mercado de trabalho, independentemente da formação acadêmica, visto que todas as áreas foram e continuarão a ser impactadas pela tecnologia.

Contudo, ainda que as instituições de ensino promovam o desenvolvimento das habilidades tecnológicas em seus cursos, é fundamental que os profissionais busquem aperfeiçoamento

constante, em especial no que diz respeito à tecnologia. Isso porque as novidades dessa área são frequentes.

A décima questão buscou saber dos respondentes, em uma escala de 1 a 5, em que 1 é a menor nota e 5 a maior nota, se os conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica subsidiavam as rotinas secretariais desenvolvidas na *startup* em que trabalham. Somente foram consideradas as respostas de 21 participantes, sendo esses oriundos de formações da área secretarial. A média obtida, a partir das 21 respostas, atingiu a nota de 3,2 pontos, evidenciando que, na percepção dos respondentes, há aspectos a serem revistos em suas formações acadêmicas. Tal dado, ainda que modesto quando se considera o número de respostas, é um indicativo relevante para ser levado em consideração pelos gestores educacionais responsáveis pela matriz curricular da área secretarial.

A questão de número onze buscou entender se na grade curricular das respectivas formações acadêmicas dos respondentes havia alguma disciplina voltada ao ensino-aprendizagem de *soft skills*. Em caso afirmativo, assim como se procedeu na nona questão, foi solicitado aos participantes que informassem se os conhecimentos adquiridos foram suficientes ou não para a atuação profissional. Os dados coletados estão demonstrados na Tabela 5 para melhor compreensão dos resultados.

**Tabela 5:** Ensino-aprendizagem de *soft skills* na grade curricular das formações acadêmicas

| Percepção dos respondentes  | Quantidade |
|---|------------|
| Foi suficiente, não precisei buscar cursos adicionais.                                  | 5          |
| Não foi suficiente, precisei buscar cursos para aperfeiçoar minhas <i>soft skills</i> . | 12         |
| Não tive essa matéria na faculdade.   | 23         |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Entre os participantes, 57,5% afirmaram não terem tido disciplina alguma voltada ao ensino-aprendizagem de *soft skills* e indicaram que não foram em busca de cursos de aperfeiçoamento após suas formações. Se somado o percentual dessa alternativa com o percentual dos respondentes que

declararam que também não tiveram acessos aos estudos de *soft skills*, mas foram à procura de cursos específicos após suas formações, atinge-se o índice de 87,5%. Desse modo, constata-se que somente 12,5% dos participantes informaram que tiveram uma disciplina voltada ao tema *soft skills* e que os conhecimentos adquiridos foram suficientes para suas atuações profissionais.

Ao considerar que os projetos pedagógicos, quais sejam os cursos e níveis de ensino, buscam contemplar conteúdos voltados à formação específica e, ainda, à formação humana – o que contempla o desenvolvimento de habilidades comportamentais, ou seja, de *soft skills* –, o índice de 87,5% requer atenção.

Pode-se inferir que a questão, do modo como foi formulada, tenha impactado na compreensão leitora dos participantes, levando-os a responder que não tiveram uma disciplina que abordasse *soft skills*. Vieira e Silva (2019) elencam como *soft skills*: solução de problemas complexos, pensamento crítico, criatividade, gestão de pessoas, relacionamento interpessoal, inteligência emocional, julgamento e tomada de decisão, orientação de serviço, negociação e flexibilidade cognitiva.

Nessa perspectiva, ainda que nas formações não exista uma disciplina que englobe em seu título o termo *soft skills*, é preciso compreender que uma atividade em grupo dentro de um contexto educacional, por exemplo, além de oportunizar a aquisição de conhecimentos acerca de um conteúdo da área formativa, para que seja realizada, irá requerer dos alunos a mobilização de habilidades comportamentais. É sabido que um trabalho escolar em grupo requer divisão de tarefas e decisões em conjunto, o que impacta na mobilização de, ao menos, duas das *soft skills* citadas por Vieira e Silva (2019): relacionamento interpessoal e negociação. Contudo, para que os alunos tenham essa percepção, é imperativo que os professores esclareçam todos os objetivos de uma proposta coletiva. Conforme proposto por Ausubel, Novak e Hanesian (1980, p. 293):

Os objetivos da aprendizagem devem ser especificados de forma a evidenciar, para o aluno, conceitos ou princípios a serem aprendidos numa linguagem que lhes facilite o reconhecimento de associações entre o que já sabem e os novos conceitos ou princípios a serem aprendidos. Os organizadores antecipados, corretamente elaborados, podem desempenhar um papel importante na facilitação do aprendizado, especificado em forma de objetivos comportamentais ou por outras formas de objetivos da aprendizagem.

A décima segunda questão objetivou levantar quais *soft skills* são exigidas aos respondentes no seu exercício secretarial. Entre as alternativas propostas foram descritas dezessete *soft skills*. Na Tabela 6, são apresentados os resultados em ordem decrescente, ou seja, da *soft skill* mais assinalada a menos marcada, sendo que aos respondentes foi dada a possibilidade de serem selecionadas quantas considerassem pertinentes.

**Tabela 6:** *Soft skills* exigidas aos profissionais no exercício secretarial

| <i>Soft skills</i>               | Quantidade |
|----------------------------------|------------|
| Boa comunicação                  | 38         |
| Inteligência emocional           | 36         |
| Proatividade                     | 36         |
| Autonomia                        | 35         |
| Empatia                          | 35         |
| Adaptabilidade                   | 32         |
| Resolução de problemas complexos | 31         |
| Trabalho em equipe               | 30         |
| Tomada de decisão                | 29         |
| Respeito à adversidade           | 28         |
| Pensamento crítico               | 27         |
| Criatividade                     | 26         |
| Negociação                       | 23         |
| Gestão de pessoas                | 21         |
| Flexibilidade cognitiva          | 19         |
| Orientação ao serviço            | 18         |
| Outras                           | 2          |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Esclarece-se que ao selecionar a alternativa “outras”, era requerido aos respondentes que indicassem a *soft skill*. Dois participantes optaram por esse campo e indicaram liderança e agilidade como habilidades exigidas para a atuação secretarial.

Como pode ser constatado na Tabela 6, as três *soft skills* mais assinadas foram “boa comunicação”, em primeiro lugar, e “inteligência emocional” e “proatividade”, empatadas em segundo lugar. Evidencia-se, portanto, a partir da percepção dos respondentes, o quão necessário é ser hábil comunicativamente na área secretarial, ratificando o que afirmam Medeiros e Hernandez (2010, p. 139): “Nosso desempenho profissional nos coloca em contato direto com tarefas e pessoas. Nosso dia a dia pode ser traduzido em 80% a 90% de *comunicação* e 10 a 20% de atividades mecânicas”.

Na décima terceira pergunta, buscou-se conhecer quais são os *softwares*, as plataformas e os aplicativos utilizados com mais frequência pelos respondentes em sua rotina secretarial. Os participantes tiveram a opção de assinalar, de um total de 22 possibilidades, quantas alternativas considerassem pertinentes. Na Tabela 7, são apresentados os resultados em ordem decrescente, ou seja, da opção mais assinalada a menos selecionada.

**Tabela 7:** Tecnologias utilizadas na rotina secretarial

| <i>Software, plataforma ou aplicativo</i> | Frequência |
|---|------------|
| Google Drive                              | 34         |
| Google Calendar                           | 33         |
| Google Hangouts                           | 31         |
| WhatsApp                                  | 31         |
| G Suite                                   | 25         |
| Slack                                     | 25         |
| 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  |
| Outras                                | 9  |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Assim como na questão anterior, ao selecionar a alternativa “outras”, era requerido aos respondentes que indicassem os *softwares*, as plataformas e/ou os aplicativos utilizados com mais frequência em sua rotina secretarial. Foram citados cinco: Zoom (3 indicações), Asana (2 indicações), Salesforce (2 indicações), Ariba (1 indicação) e Oracle (1 indicação).

Na última questão, a única dissertativa do questionário, os participantes foram perguntados sobre suas percepções acerca da importância de uma *startup* ter profissionais de Secretariado Executivo em seu quadro funcional. Dentre as participações, foram selecionadas sete declarações, apresentadas no Quadro 3, mantendo a integridade do texto dos respondentes:

**Quadro 3:** A relevância da inserção do profissional de Secretariado Executivo em *startups*

| Respondentes | Declarações   |
|--------------|---|
| 3            | Dentro de uma Startup, geralmente um fast-paced environment, o profissional de Sec torna-se principalmente um conector. Tem tanta coisa acontecendo e mudando, a todo tempo, que sem um profissional de Secretariado é difícil conectar as pontas, as pessoas e fazer com que os jobs continuem sendo |

|    |   |
|----|---|
|    | entregues, dando visibilidade para todos. A habilidade do profissional de analisar os ambientes corporativos, observando o macro ao mesmo tempo que o micro (detalhes do dia a dia), nos torna essenciais, estamos presentes nos pequenos detalhes que fazem toda a diferença. Vejo que em algumas startups, por muitas vezes terem uma cultura mais disruptiva (diferente de empresas tradicionais), nós podemos ser muito mais colaborativas, as pessoas QUEREM saber a nossa opinião e valorizam quando damos nossa perspectiva sobre os assuntos. Vejo que o profissional de Sec tbm acaba sendo um oráculo: dentro da empresa é a pessoa que sabe mexer em todos os sistemas, conhece muitas pessoas, tá onboard de tudo que tá acontecendo (apesar de SER muita coisa, afinal muda tudo a todo tempo) e é a pessoa que faz a ponte entre alta gestão/liderança e o resto do time, garantindo que o lado deles também seja bem ouvido.   |
| 5  | O profissional de secretariado é quem facilitará e organizará a vida do seu executivo ou time. Em uma startup onde tudo muda a todo instante, nada melhor do que ter alguém à frente da organização dos serviços.   |
| 12 | Em startups, o profissional de secretariado é muito mais do que a velha figura pintada da secretária vestida de roupa social, salto alto, com maquiagem impecável e sempre voltada 100% para as necessidades do executivo. Saem as regras de como se vestir e de etiqueta e entram possibilidades de aprender sobre metodologias ágeis, gestão financeira, criação de produtos, etc. Trabalhamos com muitos times ao mesmo tempo e os processos estão em constante modificação, o que exige grande capacidade de resiliência por nossa parte. A secretária executiva numa startup é um braço para os times no sentido de que ajuda a otimizar o dia a dia corrido dos mesmos e dos executivos, mas também tem a vantagem de não ser tão engessada nas obviedades da profissão como na maioria das empresas tradicionais.  |
| 13 | Extremamente importante. Trabalhei em empresas tradicionais e o escopo de uma profissional de secretariado em uma startup é muito diferente. A profissional precisa saber trabalhar com autonomia e não ter medo de errar. Enquanto uma empresa normal funciona a 60 km/h, uma startup precisa entregar o mesmo com qualidade em uma velocidade de 120 km/h. Nós trabalhamos como agentes facilitadores e participamos ativamente do business. Como não há muito tempo para que o executivo nos explique como podemos ajudar e o que devemos fazer, nós precisamos estar em muitas reuniões e circular bastante entre as áreas para entender quais são as prioridades daquele momento. Como há muito dinamismo, não há zona de conforto. O que eu sinto principalmente é que perfis mais clássicos do secretariado dificilmente se adaptariam a rotina de uma startup, os executivos são muito independentes, então nosso trabalho é efetivamente como de uma assessora que organiza as prioridades do executivo e trabalha de modo ativo e |

|    |  |
|----|--|
|    | não passivo. Por ex. assim como outros diretos do meu executivo, eu só tenho uma reunião com ele por semana para discutir prioridades, diferente de empresas tradicionais onde a secretária muitas vezes é responsável até mesmo por realizar as ligações e é acessada milhares de vezes por dia. Nós não alimentamos essas relações de co-dependência e por isso mesmo acredito que nosso papel seja muitas vezes muito mais relevante do que em empresas tradicionais. |
| 23 | Um profissional de Secretariado é muito importante para uma Startup desde que esse profissional esteja engajado no negócio da empresa e atue como parceiro do profissional ou da equipe que atende. Dada às mudanças constantes que ocorrem e ao ritmo acelerado em que a startup faz parte, é muito importante ter um parceiro que auxilia não somente com as atividades quotidianas, mas também na análise do cenário e nas tomadas de decisões.                       |
| 27 | Startups são empresas inovadoras, que crescem e mudam muito rápido. O profissional de secretariado tem que sempre acompanhar o ritmo desse ambiente, e dar todo suporte aos executivos e as demais pessoas da empresa.   |
| 31 | Essencial, startups só funcionam com EA, pois o crescimento é muito rápido e apesar de hj em dia estar tudo automatizado, hj não existe máquina que faça o trabalho de uma secretária.   |

Fonte: Elaborado pelos autores (2020) a partir das respostas obtidas no questionário aplicado para os fins desta pesquisa.

Constata-se, a partir das declarações apresentadas, a comparação que os respondentes fazem entre o perfil de um profissional de Secretariado Executivo atuante em uma empresa tradicional *versus* em uma *startup*. Conforme declarado pelos respondentes 3, 12 e 13, o(a) Secretário(a) Executivo(a) atuante em *startup* precisa ter proatividade para lidar com todas as suas atribuições que, diferentemente de outros modelos de negócio, são desenvolvidas com mais autonomia, ou seja, sem a supervisão direta de seus gestores.

Os respondentes, identificados pelos números 5 e 23, alertam para o fato de que em uma *startup*, conforme também apontado no referencial teórico deste estudo, os processos são voláteis e, desse modo, há a necessidade de profissionais com um perfil ágil para auxiliar nas mais diversas demandas da empresa. Ademais, conforme evidenciou o respondente 27, os profissionais de Secretariado Executivo precisam acompanhar o ritmo veloz de crescimento das *startups*. Conclui-

se, portanto, que um(a) Secretário(a) Executivo(a) sem flexibilidade cognitiva não conseguirá se adaptar à inconstância e às inovações inerentes a essas organizações.

Por fim, a partir da declaração do respondente 31, contata-se que, apesar de todo o avanço tecnológico ocorrido e em progresso, a função secretarial, em particular no que diz respeito à humanização dos processos, mostra-se relevante e necessária no contexto das *startups*.

Em síntese, os resultados gerais desta pesquisa apontaram que estão em exercício secretarial profissionais majoritariamente do sexo feminino, com formação, nível bacharelado, em Secretariado Executivo e faixa etária entre 25 e 30 anos. Os participantes reconhecem que o desenvolvimento e a mobilização das habilidades tecnológicas são fundamentais para o exercício secretarial em *startups*. Além da tecnologia, assume-se que determinadas *soft skills*, tais quais proatividade e flexibilidade cognitiva são habilidades comportamentais *sine qua non* para a atuação profissional em *startups*.

Ademais, o levantamento de dados possibilitou verificar que, na percepção dos respondentes, tanto para as habilidades tecnológicas quanto para as *soft skills*, é necessária maior atenção por parte das instituições educacionais, quais sejam os níveis escolares ou cursos, no que diz respeito ao processo de ensino-aprendizagem dessas habilidades em consonância com o mundo do trabalho.

## 5. Conclusões

Com o avanço e a presença da tecnologia na vida das pessoas, é incontestável o impacto que os processos tecnológicos têm causado no dia a dia dos trabalhadores (Manyika, 2017).

Nesse cenário, surge a necessidade de desenvolver novas habilidades. Assim como a concorrência entre as empresas, a competitividade entre os profissionais também é crescente, focalizando o quão indispensável é saber unir a capacidade de raciocínio aos empreendimentos tecnológicos, uma vez que passou a ser reconhecida a “centralidade da tecnologia e do conhecimento como elementos agregadores de retorno econômico” (Brom, 2006, p. 31). Torna-se, portanto, relevante que os profissionais se mantenham atualizados em relação aos requisitos exigidos por empresas cada vez mais digitais.

No sentido de buscar levantar quais são esses requisitos, em especial, aqueles exigidos aos profissionais de Secretariado Executivo, é que este estudo foi proposto e desenvolvido. Compreende-se que a pergunta inicial, “Qual é o perfil do profissional de Secretariado Executivo atuante em *startups*?”, foi parcialmente respondida através do questionário. É assumido que tal problema de pesquisa não foi integralmente contemplado, devido ao número limitado de respondentes. Todavia, por meio das estratégias de pesquisas utilizadas, foi possível atender aos objetivos do presente estudo, bem como se faz necessário apresentar três últimas considerações.

A primeira consideração concerne ao fato de que, embora este estudo tenha assumido as nomenclaturas “Secretários(as) Executivos(as)” ou “profissionais de Secretariado Executivo” ao longo do texto, a fim de contemplar os profissionais atuantes na área secretarial e em *startups*, nem todos os participantes do questionário poderiam ser identificados por tais termos. Isso porque, conforme a lei n. 7.377/85, complementada pela lei n. 9.261/96, que regulamenta a profissão “Secretário Executivo” no Brasil, esse título somente deve ser conferido a bacharéis em Secretariado Executivo, diplomados no território brasileiro ou no exterior desde que o diploma estrangeiro seja revalidado no país. Outra condição para obter reconhecimento no Brasil, como Secretário Executivo, é ser portador de qualquer diploma de nível superior e comprovar, através de declarações de empregadores, o exercício secretarial efetivo até 1985, durante, pelo menos, trinta e seis meses.

A segunda consideração, por sua vez, leva à discussão de que, apesar de as instituições educacionais serem responsáveis pela constante atualização das matrizes curriculares, a fim de atender às formações humanas e específicas envolvidas em um dado campo do saber, cabe também a cada indivíduo a incumbência de zelar pela sua educação continuada ou *lifelong learning*. Afinal, os estudos devem ser permanentes e, por essa razão, não estão condicionados a um específico momento de formação. Além disso, as habilidades requisitadas pelo mundo do trabalho estão em constante transformação, especialmente na Indústria 4.0.

Por fim, destaca-se que das 306 *startups*, localizadas na cidade de São Paulo, selecionadas e contatadas para este estudo, apenas 13,4% possuem Secretários(as) Executivos(as) em seu quadro de funcionários. A partir dos resultados coletados, não foi possível concluir o motivo. Desse modo, em contribuição a novos e extensivos estudos, sugere-se averiguar quais são as razões para esse baixo índice, de modo a possibilitar maior inserção secretarial nas *startups*, visto que os resultados

da atual pesquisa mostram que profissionais de Secretariado Executivo, desde que apresentem às habilidades tecnológicas e comportamentais pertinentes, podem colaborar (e muito) com esse modelo de negócio.

## Referências

- Abreu, W. R. A.; Zotes, L. P.; Ferreira, K. M. (2018). Gerenciamento de risco na avaliação de projetos de investimento em startup. *Sistema e Gestão*, (13). Recuperado em 19 novembro, 2021, de <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/1102/899>
- Almeida, P. R. (2005). O Brasil e a nanotecnologia: rumo à quarta revolução industrial. *Espaço Acadêmico*, 6(52). Recuperado em 08 julho, 2020, de [www.espacoacademico.com.br/052/52almeida.htm](http://www.espacoacademico.com.br/052/52almeida.htm)
- Angeloni, M. T. (2008). *Organização do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Ausubel, D. P.; Novak, J. D.; Hanesian, H. (1980). *Psicologia educacional* (2a ed.). (E. Nick et al., Trad.). Rio de Janeiro: Interamericana.
- Blank, S. (2010). *What's a startup? First principles*. Recuperado em 22 julho, 2020, de <https://steveblank.com/2010/01/25/whats-a-startup-first-principles/>
- Brito, D. (2018). Startups crescem no Brasil e consolidam nova geração de empreendedores. Recuperado em 15 junho, 2020, de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-07/startups-crescem-no-brasil-e-consolidam-nova-geracao-de-empresarios>
- Brom, L. G. (2006). *A crise da modernidade pela lente do trabalho*. São Paulo: Saraiva.
- Bughin, J., LaBerge, L., & Mellbye, A. (2017). *A necessidade da reinvenção digital*. Recuperado em 15 junho, 2020, de <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-case-for-digital-reinvention/pt-br>
- Carrilo, A. F. (2020). *Crescimento das startups: veja o que mudou nos últimos cinco anos!*. Recuperado em 20 julho, 2020, de <https://abstartups.com.br/crescimento-das-startups/>
- Castells, M. (2007). *A sociedade em rede*. Rio de Janeiro, Paz e Terra.
- Chopra-McGowan, A. (2019). What startup employees can teach the rest of us about work. *Harvard Business Review*. Recuperado em 30 junho, 2020, de <https://hbr.org/2019/06/what-startup-employees-can-teach-the-rest-of-us-about-work>

- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Métodos de pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Firjan. (2016). *Indústria 4.0*. Recuperado em 18 junho, 2020, de <https://www.firjan.com.br/publicacoes/publicacoes-de-inovacao/industria-4-0-1.htm>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Joia, L. A., & Ferreira, S. (2005). Modelo de negócios: constructo real ou metáfora de estratégia?. *Cadernos Ebape.br*, 3(4), 1-18. Recuperado em 22 de junho, 2021, de <https://www.scielo.br/j/cebape/a/F4DfgBVYdtfsLzByPSFrVVD/?format=pdf&lang=pt>
- Lee, J., Kao, H. A., & Yang, S. (2014). Service innovation and smart analytics for Industry 4.0 and big data. *Procedia CIRP*, 16, 3-8. Recuperado em 18 junho, 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827114000857>
- Manyika, J. (2017). *Technology, jobs and the future of work*. Recuperado em 21 junho, 2020, de [http://fs2.american.edu/dfagel/www/Class%20Readings/Marx/Technology,%20jobs,%20and%20the%20future%20of%20work%20\\_%20McKinsey%20&%20Company.pdf](http://fs2.american.edu/dfagel/www/Class%20Readings/Marx/Technology,%20jobs,%20and%20the%20future%20of%20work%20_%20McKinsey%20&%20Company.pdf)
- Marino, C. (2013). Você tem perfil para trabalhar em uma startup?. *Exame*. Recuperado em 25 junho, 2020, de <https://exame.com/carreira/voce-tem-perfil-para-trabalhar-em-uma-startup/>
- Martins, G. de A.; Theóphilo, C. R. (2016). *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas* (3a ed.). São Paulo: Atlas.
- Matos, F., & Radaelli, V. (2020). *Ecosystema de startups no Brasil: estudo de caracterização do ecossistema brasileiro de empreendedorismo de alto impacto*. Recuperado em 25 junho, 2020, de <https://publications.iadb.org/pt/ecossistema-de-startups-no-brasil-estudo-de-caracterizacao-do-ecossistema-de-empendedorismo-de>
- McKinsey&Company (2016). *Industry 4.0 at McKinsey's: Get ready for the disruptive wave*. Recuperado em 30 junho, 2020, de <http://sf-eu.net/wp-content/uploads/2016/08/mckinsey-2016-industry-4.0-at-mckinseys-model-factories-en.pdf>
- Medeiros, J. B., & Hernandez, S. (2010). *Manual da secretária: técnicas de trabalho* (12a ed.). São Paulo: Atlas.
- Mesquita, A., Oliveira, L., & Sequeira, A. (2019). The future of the digital workforce: current and future challenges for executive and administrative assistants. *New Knowledge in Information Systems and Technologies*, 1, 25-38. Recuperado em 24 abril, 2020, de [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16181-1\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-16181-1_3)

- Ouimet, P., & Zarutskie, R. (2014). Who works for startups? The relation between firm age, employee age, and growth. *Journal of Financial Economics*, 112(3). Recuperado em 30 junho, 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304405X14000452>
- Penhaki, J. D. R. (2019). *Soft skills na Indústria 4.0*. Dissertação de mestrado, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.
- Pires, L. M. (2016). *Sistemas ciber-físicos: o futuro da manutenção industrial?* (Nota Técnica/2013), Lisboa, Portugal, Instituto de Educação Técnica. Recuperado em 30 junho, 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/309780775\\_Sistemas\\_ciber-fisicos\\_o\\_futuro\\_da\\_Manutencao\\_Industrial](https://www.researchgate.net/publication/309780775_Sistemas_ciber-fisicos_o_futuro_da_Manutencao_Industrial)
- Roshanzamir, A., Roosta, A., & Shajari, M. (2019). Startups: challenges and implications to success. *World of Export*, 10, 5-8. Recuperado em 30 junho, 2020, de <file:///C:/Users/Luciana%20Luciani/Downloads/StartupChallengesEnWorldExport.pdf>
- Schwab, K. (2016). *A Quarta Revolução Industrial*. São Paulo: Edipro.
- Startup Base. *Estatísticas*. Recuperado em 19 novembro, 2021, de <https://startupbase.com.br/home/stats>
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2014). *O que é uma startup?*. Recuperado em 22 junho, 2020, de <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup,6979b2a178c83410VgnVCM1000003b74010aRCRD>
- Vieira, P., & Silva, D. (2019). *Decifre seu talento: guia prático para acertar na sua escolha profissional*. São Paulo: Gente.
- World Economic Forum. (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Recuperado em 28 maio, 2020, de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf)