

Mercado de Trabalho para o Secretariado na Grande São Paulo durante a Pandemia: Perspectivas e Reflexões

CRISTIANE AMOR DOS SANTOS (FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CARAPICUÍBA)

cristiane.santos27@fatec.sp.gov.br

DENISE MARÍLIA DO NASCIMENTO FERRAZ (FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CARAPICUÍBA)

denise.ferraz@fatec.sp.gov.br

MICHAELLE NAILAN CARNEIRO DA COSTA (FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CARAPICUÍBA)

micaelle.costa@fatec.sp.gov.br

THAYSA RIBEIRO SUFFI (FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CARAPICUÍBA)

thaysa.suffi@fatec.sp.gov.br

MAGALI AMORIM MATA (FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CARAPICUÍBA)

magali.mata@fatec.sp.gov.br

RESUMO

A pandemia da COVID-19, além do impacto na área da saúde, também afetou a economia com reflexos no mercado de trabalho. Os índices do IBGE revelam que o desemprego atingiu 12,8 milhões de brasileiros entre os meses de fevereiro e abril de 2020. Este artigo tem como objetivo geral refletir e analisar acerca das contratações ocorridas durante a pandemia na área de Secretariado, a partir de março de 2020, especificamente na Grande São Paulo. Indaga-se: os processos de contratação para a área de Secretariado ocorreram em que porcentagem? Há atualização dos requisitos exigidos ao cargo? As competências humanas, atualmente cognominadas *soft skills*, passaram a ser claramente exigidas? Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória de natureza qualitativa quanto aos dados. Entrevistou-se 24 profissionais de uma população homogênea do total de 32 recrutadores, que atuam nos processos seletivos. Constatou-se que 62,5% das empresas explicitaram a não ocorrência de admissão para vaga efetiva, na área objeto de estudo. As competências que mais passaram a ser exigidas foram respectivamente as *soft skills* com 58% de apontamento e *maior conhecimento em tecnologia* com 50%. Quando indagados, especificamente, acerca das competências mais importantes no processo seletivo para a área de secretariado, 66,7% dos recrutadores apontaram as *soft skills* como as competências mais importantes no contexto atual.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado. Mercado de Trabalho. Pandemia.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic, in addition to its impact on health, also affected the economy with repercussions on the labor market. The IBGE indexes show that unemployment reached 12.8 million Brazilians between the months of February and April 2020. This article aims to reflect and analyze the hires that occurred during the pandemic in the Secretariat area, starting in March 2020, specifically in Greater São Paulo. Research problems: in what percentage did the hiring processes for the Secretariat area occur? Is there an update on the requirements for the position? Have human competences, now known as soft skills, become clearly required? It is a descriptive and exploratory research of a qualitative nature in terms of data. 24 professionals from a homogeneous population out of a total of 32 recruiters, who work in the selection processes, were interviewed. It was found that 62.5% of the companies made no admission for an effective vacancy in the area under study. The most demanded skills that came to be pointed out is 'soft skills' with 58% followed by a 'greater knowledge in technology' with 50%. When asked, specifically, about the most important competencies in the selection process for the secretarial area, 66.7% of recruiters pointed out 'soft skills' as the most important competences in the current context.

Keywords: Secretariat. Labor market. Pandemic.

1. INTRODUÇÃO

No início do ano de 2020 o planeta viu-se sobressaltado ante uma pandemia global causada pelo Coronavírus, uma mutação de um vírus que causa infecções respiratórias e cuja variação surgiu por um novo agente, o SARS-CoV-2. A mídia escrita e televisiva, bem como *sites* de notícias, rapidamente deram destaque em seus noticiários. A contaminação do vírus no Brasil teve início entre janeiro e fevereiro de 2020. Evidentemente, a população não esperava enfrentar uma pandemia no Brasil. A vida de todos foi abruptamente impactada: distanciamento social, uso de máscaras e uso do álcool em gel passaram a fazer parte do cotidiano nacional.

Além do impacto na área da saúde, a pandemia também afetou a economia que começou a sentir seus efeitos com reflexos no mercado de trabalho. Em decorrência desses fatores, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, quase 5 milhões de pessoas tiveram interrupções em seus empregos já nos primeiros meses do ano de 2020. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2020), o desemprego atingiu 12,8 milhões de brasileiros entre os meses de fevereiro e abril de 2020. O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) aponta 2.727 mil admissões, todavia, os desligamentos no período foram 4.215 mil (IBGE 2020; FARIA, BONANE e CORIOLANO, 2020).

Este artigo tem como objetivo geral refletir e analisar acerca das contratações ocorridas durante a pandemia na área de Secretariado, a partir de março de 2020, especificamente na Grande São Paulo. Parte-se do pressuposto de que os processos seletivos possam ter sido reduzidos com a possibilidade de maiores exigências quanto às competências necessárias à ocupação do cargo secretarial nesse cenário pandêmico.

Algumas inquietações nortearam esta pesquisa: em que porcentagem ocorreram processos de contratação para a área de Secretariado? Há atualização dos requisitos exigidos ao cargo? Além das competências técnicas, as competências humanas, atualmente cognominadas *soft skills*, passaram a ser claramente exigidas? Para se alcançar o objetivo geral, alguns objetivos específicos fizeram-se necessários, os quais delinearam a estrutura do presente artigo: i. conceituar mercado de trabalho; ii. explicar sobre a pandemia da COVID-19; iii. descrever como se dá um processo seletivo; iv. discorrer sobre a profissão de secretariado.

A relevância do tema proposto se deve ao fato de que a pandemia do novo Coronavírus tem reflexos no mercado de trabalho. Contudo, há relativamente poucos estudos recentes na área do Secretariado Executivo relacionando-o à pandemia COVID-19, especialmente relativo ao mercado de trabalho da profissão.

2. EMBASAMENTO TEÓRICO

A literatura tem enfatizado a importância de se buscar novos conhecimentos com vistas à construção de novas teorias. A despeito de distintas publicações da pandemia e suas consequências de ordens diversas no mercado de trabalho, abre-se espaço para algumas reflexões, incluindo-se a área da assessoria executiva.

2.1 A Pandemia e o Mercado de Trabalho

Em fevereiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a COVID-19 como uma pandemia global. Segundo Schueler (2021), o termo pandemia significa um surto de uma doença infectocontagiosa que afeta uma determinada região ou país, se espalhando por diferentes continentes com transmissão de pessoa para pessoa. Para Lima, Buss e Paes-Sousa (2020), a pandemia de Covid-19 tem levado quase todo o planeta a uma crise sanitária e humanitária, testando a espécie humana em várias dimensões.

Fortuna (2000) aponta que uma pandemia afeta substancialmente as operações e interfere decisivamente nos mercados financeiros globais, alterando significativamente resultados e causando diversos impactos negativos em todos os setores da economia. Entre os meses de maio à setembro de 2020 pôde-se notar os efeitos negativos relacionado à pandemia da Covid-19 e seus impactos no mercado de trabalho com visível crescente na taxa de desemprego no Brasil. De acordo com a pesquisa PNAD-Covid19 (IBGE, 2020), a taxa de desemprego, conhecida como taxa de desocupação, obteve um aumento de 10,7% em maio de 2020 para 14,0% em setembro do mesmo ano, analisando-se um montante de 13,49 milhões de desocupados no período. A pandemia da Covid-19, um problema de saúde pública global, impactou visivelmente o mercado de trabalho.

Camacho (1993) pontua o trabalho, como necessário ao alcance de metas e objetivos pessoais, pois na sociedade moderna a atividade exercida por um profissional é remunerada com vistas a proporcionar uma facilitação para a realização dos projetos pessoais preestabelecidos por cada indivíduo no coletivo social. Carvalho (2012) acrescenta que a empregabilidade parte do indivíduo, que necessita habituar-se às constantes mudanças impostas pela sociedade, e não depende somente de uma qualificação profissional para o exercício de determinada função, mas sim das qualidades que possui e adquire ao longo de sua trajetória profissional para uma melhor adaptação ao mercado de trabalho.

De acordo com Vasconcelos & Targino (2015), tem-se o trabalho formal: aquele que existe através de um contrato e é validado seja pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), seja pelo Estatuto do Servidor Público. Já o trabalho informal é aquele em que os trabalhadores atuam independentes, sem as obrigações básicas ou mínimas de trabalho, todavia sem proteção de legislação social. A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2020) relata que o impacto nas atividades geradoras de renda é notório e severo para os trabalhadores desamparados e para os grupos de maior vulnerabilidade e que estão na atual economia informal. Neste artigo contudo, o objeto de estudo é observar-se o comportamento do trabalho formal na área secretarial quanto às contratações ocorridas.

Minarelli (2010) observa que o mercado de trabalho perpassa continuamente por um processo de adaptação com permanente busca por profissionais que consigam se adaptar com uma maior facilidade ao ambiente corporativo, buscando assim, tornarem-se melhores a cada dia no exercício de suas profissões. O autor frisa que, profissionais com esse perfil possuem maiores chances de encontrar um novo emprego ou obter um contrato de prestação de serviços de forma independente.

2.1.1 O Processo Seletivo como etapa para ascensão ao Mercado de Trabalho

Pereira (2004) aponta que o processo de Recrutamento e Seleção é a fase em que a empresa se organiza para comunicar sobre a sua necessidade em localizar e contratar os profissionais capacitados e habilitados para a condução e o comando de suas operações e atividades. Marras (2001) classifica que o principal objetivo da seleção é contratar o melhor

profissional, como resultado de um processo de seleção em que os candidatos estejam de acordo com o perfil desejado e necessário para ocupar o cargo.

Compreende-se que os objetivos organizacionais, uma vez propostos, só podem ser alcançados por meio de pessoas, e por esse motivo analisa-se a importância do processo de seleção. Fleury et al. (2018) definem a seleção como sendo um processo de gestão de pessoas, por meio do qual, a empresa busca satisfazer suas necessidades de recursos humanos, selecionando aqueles que melhor ocupariam determinado cargo na organização, com base em uma avaliação de suas características pessoais, suas motivações, suas competências, suas habilidades e sua formação profissional. Nesta mesma linha de pensamento, Marras (2001) complementa que o processo seletivo é a etapa mais importante na gestão de pessoas, justamente porque é nele que a empresa observa as capacidades e as possíveis habilidades do candidato a ser selecionado para a vaga a fim de se atingir os objetivos e metas organizacionais.

Bueno (2000), ressalta que no processo seletivo, o recrutador analisa o perfil do candidato por meio do *Curriculum vitae* (CV) a fim de examinar se, seu conteúdo, suas competências e habilidades, sua experiência profissional, atendam aos requisitos da vaga ofertada. Fleury et al. (2018) investigaram quais variáveis de um currículo são consideradas para selecionar o candidato da área secretarial; os resultados evidenciaram que o domínio pelas habilidades interpessoais, o domínio da língua portuguesa, o domínio de língua estrangeira, a experiência mínima de 3 anos, o domínio do pacote Office, seguidos da capacidade de se trabalhar em grupo foram as variáveis que os selecionadores apontaram levar em consideração nesse processo seletivo. Apurou-se ainda que, o foco primário do selecionador, nessa seleção, recai sobre a capacidade comunicativa e argumentativa do candidato, verificando-se em seguida as habilidades e competências apontadas no CV.

Nota-se que tanto as competências técnicas quanto as competências humanas são alvo dos selecionadores. Meira (2020) conceitua as *hard skills* como sendo pertinentes às habilidades motoras, técnicas e tecnológicas abrangendo os conhecimentos relativos a 'domínio' e 'controle'. Já as *soft skills* por sua vez, referem-se às habilidades comportamentais, culturais e socioemocionais e abrangem os conhecimentos relativos ao 'autodomínio' e ao 'autocontrole'. Tratam-se de dois conceitos presentes na seleção de CVs.

Segundo Fleury et al. (2018) distintos métodos e técnicas são envolvidos no processo seletivo a fim de se identificar o candidato ideal. As principais técnicas de seleção aplicadas são: entrevista coletiva, entrevista individual, dinâmicas, provas de capacidade técnica, teste de conhecimentos, teste de habilidades e testes psicológicos. As autoras pontuam que, para que se obtenha êxito no processo, algumas empresas necessitam localizar profissionais por meio de indicações confiáveis de possíveis candidatos diretamente com seus respectivos colaboradores, o que muitos selecionadores e recrutadores entendem como mais profícuo para minimizar erros ou equívocos durante a seleção e, conseqüente, contratação de candidatos mais propensos a permanecerem no cargo.

2.2 O Profissional de Secretariado – Breve Histórico e Perfil Atual

A origem da profissão de secretariado não apresenta uma data precisa. Acredita-se, teoricamente, que a profissão já era exercida pelos escribas que realizavam atividades similares às atuais, na Antiguidade por volta de 500 anos a.C.. Castelo (2007) a descreve como uma função que era realizada apenas por indivíduos do sexo masculino, que desfrutavam de certa notoriedade, poder e privilégios decorrentes do conhecimento e da sabedoria que detinham, importantes para a administração pública do período em que viviam.

Sammartino et al (20216) discorrem que o secretariado surgiu no Brasil na década de 1950, quando muitas empresas multinacionais chegaram ao país, incorporando a presença da mulher nessa área, executando funções como: atendimento telefônico, datilografia de mensagens e arquivamento de documentos. Segundo Ferreira (2011), a atuação na área ganhou predominância feminina nos Estados Unidos e na Europa, devido à falta de mão de obra masculina, que acabou sendo direcionada aos campos de batalha durante as Guerras Mundiais. Com o passar dos anos, essa área se tornou sinônimo de poder, logo representando o fator de *status* gerencial.

Ao analisar a história do secretariado no Brasil, Castelo (2007) reconhece que muitas conquistas puderam ser alcançadas por meio de muitas lutas e ações em prol do respeito e do reconhecimento da profissão. A profissão foi regulamentada em 30 de setembro de 1985 pela Lei 7.377/85, complementada pela Lei 9.261/96, as quais representaram uma vitória incomparável para todos os secretários. Müller, Oliveira e Cegan (2015) ainda afirmam que o secretariado é uma profissão que participou de mudanças importantes, vencendo muitos desafios e adaptando-se às constantes inovações de tecnologia e de mercado.

Acrescente-se que o profissional de secretariado se atualizou, chegando ao século XXI com perfil empreendedor, com capacidade de agir como gestor e como consultor. Contudo, ainda pairam dúvidas e controvérsias quanto à representatividade do nome, ainda muito carregado de estigmas no imaginário social. D'Elia & Amorim (2013) observam que ainda há resquícios que resvalam à visibilidade atual da profissão, sendo comuns nomenclaturas, como, assistente, assessor, auxiliar e outros similares. Em geral, os profissionais, segundo as autoras, que apresentam resistências ao nome “secretária” ou “secretário”, em sua maioria, não têm a formação específica na área e daí a resistência à denominação devidamente amparada por Lei.

Entende-se que o perfil do profissional de secretariado atual é o de alguém com efetiva capacidade de comunicação, emocionalmente inteligente, empreendedor, líder, inovador, autônomo, autodisciplinado, destemido para desbravar novos cenários, amplo conhecedor do mercado e das técnicas de gestão – tanto de pessoas como de processos – e que busca continuamente ampliar seus acessos por meio de novas áreas de conhecimento incluindo línguas estrangeiras, tornando-se um profissional que busca atualizações constantes para prevalecer no tão competitivo mercado de trabalho (SANTOS & MORETTO, 2011).

3. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

3.1 Procedimentos Metodológicos

Conforme Lakatos e Marconi (2011), trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, exploratória com método dedutivo de abordagem. O sujeito da pesquisa são profissionais da área de Recursos Humanos, responsáveis pelos Processos de Recrutamento e Seleção. Para a seleção dos participantes foram definidos os seguintes critérios: i. ser profissional envolvido no processo de Recrutamento & Seleção nas empresas em que atuam; ii. atuar em empresa localizada na Região Metropolitana de São Paulo.

Em decorrência ao contato inicial a alguns profissionais do universo da pesquisa, optou-se pela entrevista *online* como procedimento técnico, composta por nove questões de múltipla escolha, elaborada na plataforma *Google Forms*, para viabilizar a coleta de dados. O *link* do formulário foi direcionado aos sujeitos da pesquisa, entre os dias vinte e sete e trinta de abril de 2021, por meio de aplicativo para comunicação e para troca de mensagens instantâneas de texto em *smartphones*. Condiçãoou-se a participação do entrevistado ao aceite de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Sua anuência positiva o

direcionava às questões, contudo, sua não concordância o direcionava ao encerramento da entrevista *online*. A seguir encontra-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), condição à validação da participação do respondente:

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido declaro estar ciente de que minha participação em responder ao questionário abaixo, contribuirá para a metodologia de um artigo científico, intitulado “Mercado de Trabalho para o Secretariado durante a Pandemia nas Regiões Metropolitanas de São Paulo: Perspectivas e Reflexões” para submissão ao Congresso de Logística de 2021 – FatecLog, das Faculdades de Tecnologia do Centro Paula Souza. Aceito minha participação sem quaisquer restrições quanto a seus efeitos patrimoniais e financeiros, a plena propriedade e os direitos autorais do preenchimento ao questionário que prestarei às pesquisadoras. Desta forma, autorizo a utilização, divulgação e publicação das respostas, para fins acadêmicos e culturais. Declaro estar ciente de que minha identidade será preservada. Aceita este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido?

O poder amostral, seguindo-se Tybel (2017), apresenta margem de erro de 5% para uma população de 32 indivíduos. O cálculo do poder amostral demanda 24,13 respondentes da população homogênea (profissionais que atuam nos processos seletivos) para alcançar o nível de confiabilidade de 95%, conforme Figura 1. Alcançou-se o total de 25 respondentes do universo da população, sendo que 1 respondente não aceitou o TCLE, perfazendo um total de 24 respostas válidas, assim, validando-se o cálculo amostral de 24,13.

Figura 1 - Demonstrativo do Cálculo do Poder Amostral

Cálculo do Poder Amostral			
$n = (S^2 \cdot Z^2 \cdot N) / (S^2 \cdot Z^2 + E^2 \cdot (N-1))$			
N	32,00	Universo	
S	0,25	Variância	
E	0,05	Erro amostral	
Z	1,95	Desvio padrão	
Amostra = 24,13			

Fonte: Cálculo Amostral Tybel (2017)

Apresenta-se a análise de resultados, no item 4, a seguir.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Encaminhou-se formulário *on-line* aos sujeitos da pesquisa, num total de 32 profissionais da área de Recursos Humanos que desempenham função no setor de Recrutamento e Seleção de suas organizações, conforme descrito nos procedimentos metodológicos. O formulário *on-line*, composto por nove questões de múltiplas escolhas, coletou um total de 25 respondentes, com a ocorrência de *não aderência* de 1 respondente que não aceitou o TCLE, chegando-se a um total de 24 respostas válidas, o que validou a pesquisa conforme o cálculo do poder amostral, por Tybel (2017).

A primeira questão procurou identificar *o perfil do profissional respondente com relação ao período em que atua na área de Recrutamento & Seleção*. Obteve-se que as alternativas com o tempo de profissão entre 6 até 10 anos e 1 até 5 anos tiveram respectivamente 29,2% de apontamento; a alternativa com o período *Acima de 20 anos* obteve 16,7%; as alternativas de 11 até 15 anos e 16 até 20 anos tiveram respectivamente 12,5% de apontamento.

A segunda questão buscou identificar *em qual município da Região Metropolitana a empresa que o recrutador trabalha está sediada*. Obteve-se, que a alternativa São Paulo foi a mais apontada com 95,8% dos resultados, a alternativa São Bernardo do Campo com 4,2% e as demais alternativas com os outros municípios que perfazem a Grande São Paulo não foram escolhidas por nenhum dos respondentes.

A terceira questão procurou identificar do respondente *qual o segmento de negócios da empresa em que atua*. Verificou-se que a alternativa *Serviços* teve um apontamento de 50%; a alternativa *Consultoria em RH* obteve 16,7%; a alternativa *Comércio* obteve 8,3%; as alternativas *Indústria Alimentícia*, *Indústria Automotiva*, *Indústria Químico-Farmacêutica*, *Instituição de Ensino*, *Jurídico* e *Serviços de Saúde* obtiveram de apontamento, respectivamente 4,7%; a alternativa *Indústria Têxtil* não foi escolhida por nenhum dos respondentes.

A quarta questão buscou identificar se *ocorreram processos seletivos para a área de secretariado no período de 16 de março de 2020 a 30 de abril de 2021 na empresa em que trabalha*. O respondente poderia escolher mais de uma opção, portanto sua somatória não equivale a 100%. Apurou-se que a alternativa *Não* obteve 62,5% de apontamento; a alternativa *Sim, para vaga efetiva* obteve 33,3%; a alternativa *Sim, para contrato temporário* teve 4,2% de escolha. Nota-se que, pela amostra avaliada, a porcentagem de não-contratação é bastante significativa. Contudo, é interessante perceber que, apesar de o respondente poder optar por mais de uma alternativa, ocorreram efetivações na ordem de 33,3%, o que indica que a área teve demanda, ainda que na proporção de quase 50% em relação à porcentagem de não-contratação.

A quinta questão procurou identificar do respondente se *ocorreram contratações de estagiários para a área de secretariado*. Obteve-se que a alternativa *Não* foi a mais apontada por 75% dos respondentes e a alternativa *Sim* por 25% dos respondentes. A contratação de estagiários não incorre em incidência de encargos trabalhistas, sendo uma oportunidade muito aguardada pelo discente em formação. Contudo, apenas um quarto das empresas entrevistadas buscaram esse tipo de contratação.

A sexta questão buscou identificar do respondente se *ocorreram contratações para áreas administrativas*. O respondente poderia escolher mais de uma opção, portanto sua somatória não equivale a 100%. Obteve-se que a alternativa *Assistente* foi apontada por 50% dos entrevistados; a alternativa *Analistas* foi a segunda mais apontada com 37,5%; a alternativa *Auxiliar de escritório* ficou com 33,3%; a alternativa *Atendimento* teve 29,2%; a alternativa *Recepcionista* obteve 20,8%; a alternativa *Não houve contratação* teve 16,7%; a alternativa *Telemarketing* com 8,3%. A alternativa *Outros* obteve os seguintes apontamentos: *Estagiário de Direito*, *Estagiário da área Jurídica*, *Advogados em regime de CLT*, todas respectivamente com 4,2% de apontamento. Nota-se que a alternativa “Assistente” foi apontada por 50% dos respondentes, o que nos leva à inferência de que, seguindo-se o pensamento de D’Elia & Amorim (2013), possa, eventualmente, se estar diante de um uso diverso de nomenclatura secretarial, podendo, ressaltar-se, por inferência, tratar-se de cargos, eventualmente, a mesma produção secretarial.

A sétima pergunta procurou identificar *qual foi o modelo em que os novos profissionais da área secretarial foram contratados para trabalhar*. O respondente poderia

escolher mais de uma opção, portanto sua somatória não equivale a 100%. Obteve-se que o modelo *Híbrido* foi o mais apontado com 54,2%; o modelo *Home Office* teve 41,7%; o modelo *Presencial* obteve 12,5% das escolhas. Nota-se que os modelos *híbrido* e *home office* são os mais apontados, dedutivamente, em decorrência do afastamento social imposto pelo cenário pandêmico.

A oitava questão buscou identificar se nas contratações do período de 16 de março de 2021 a 30 de abril de 2021 houve alguma atualização dos requisitos exigidos para o cargo quanto ao perfil do candidato. O respondente poderia escolher mais de uma opção, portanto sua somatória não equivale a 100%. Obteve-se que a alternativa *Soft Skills* foi a primeira mais apontada, com 58,3%; a alternativa *Maior conhecimento em Tecnologia* obteve 50%; a alternativa *Flexibilidade de horário* teve 33,3%; as alternativas *Domínio de outros idiomas* e *Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)* obtiveram, respectivamente, o apontamento de 20,8%. Interessante notar-se que, tacitamente, é esperado do profissional de Secretariado, o domínio de *soft skills*, contudo nas contratações desse período pandêmico, a amostra, explicitamente aponta, tratar-se de uma atualização dos requisitos do perfil do candidato.

A nona questão buscou identificar quais competências são, neste momento, as mais importantes no processo seletivo para a área de secretariado, considerando-se o cenário pandêmico. O respondente poderia escolher mais de uma opção, portanto sua somatória não equivale a 100%. Obteve-se que a alternativa *Soft Skills* atingiu 66,7%; a alternativa *Conhecimentos tecnológicos* obteve 58,3%; a alternativa *Experiência na área* obteve 45,8%; a alternativa *Flexibilidade de horário* obteve 41,7%; a alternativa *Peso do nome da Faculdade cursada* teve 8,3%; a alternativa *Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)* obteve 4,2% de apontamento. Novamente, a amostra, claramente aponta a importância mandatória das *soft skills* nos processos seletivos, no cenário pandêmico. O Quadro 1 apresenta a consolidação dos resultados obtidos na pesquisa.

Quadro 1 – Demonstrativo dos Resultados da Pesquisa

DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA																																			
P1 - Há quanto tempo você atua em Recrutamento & Seleção? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>1 a 5 anos</td><td>(7) 29,2%</td></tr> <tr> <td>6 a 10 anos</td><td>(7) 29,2%</td></tr> <tr> <td>11 a 15 anos</td><td>(3) 12,5%</td></tr> <tr> <td>16 a 20 anos</td><td>(3) 12,5%</td></tr> <tr> <td>Acima de 20 anos</td><td>(4) 16,7%</td></tr> </table>	Opções	%	1 a 5 anos	(7) 29,2%	6 a 10 anos	(7) 29,2%	11 a 15 anos	(3) 12,5%	16 a 20 anos	(3) 12,5%	Acima de 20 anos	(4) 16,7%	P6 - Ocorreram contratações para áreas administrativas em: <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Auxiliar de escritório</td><td>(8) 33,3%</td></tr> <tr> <td>Analistas</td><td>(9) 37,5%</td></tr> <tr> <td>Assistente</td><td>(12) 50%</td></tr> <tr> <td>Recepcionista</td><td>(5) 20,8%</td></tr> <tr> <td>Atendimento</td><td>(7) 29,2%</td></tr> <tr> <td>Telemarketing</td><td>(2) 8,3%</td></tr> <tr> <td>Outros: Estagiário de Direito</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Não houve contratação</td><td>(4) 16,7%</td></tr> <tr> <td>Outros: Estagiário da área Jurídica</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Outros: Advogados em regime CLT</td><td>(1) 4,2%</td></tr> </table>	Opções	%	Auxiliar de escritório	(8) 33,3%	Analistas	(9) 37,5%	Assistente	(12) 50%	Recepcionista	(5) 20,8%	Atendimento	(7) 29,2%	Telemarketing	(2) 8,3%	Outros: Estagiário de Direito	(1) 4,2%	Não houve contratação	(4) 16,7%	Outros: Estagiário da área Jurídica	(1) 4,2%	Outros: Advogados em regime CLT	(1) 4,2%
Opções	%																																		
1 a 5 anos	(7) 29,2%																																		
6 a 10 anos	(7) 29,2%																																		
11 a 15 anos	(3) 12,5%																																		
16 a 20 anos	(3) 12,5%																																		
Acima de 20 anos	(4) 16,7%																																		
Opções	%																																		
Auxiliar de escritório	(8) 33,3%																																		
Analistas	(9) 37,5%																																		
Assistente	(12) 50%																																		
Recepcionista	(5) 20,8%																																		
Atendimento	(7) 29,2%																																		
Telemarketing	(2) 8,3%																																		
Outros: Estagiário de Direito	(1) 4,2%																																		
Não houve contratação	(4) 16,7%																																		
Outros: Estagiário da área Jurídica	(1) 4,2%																																		
Outros: Advogados em regime CLT	(1) 4,2%																																		
P2 - Em qual município da Região Metropolitana sua empresa está sediada? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>São Paulo</td><td>(23) 95,8%</td></tr> <tr> <td>São Bernardo do Campo</td><td>(1) 4,2%</td></tr> </table>	Opções	%	São Paulo	(23) 95,8%	São Bernardo do Campo	(1) 4,2%																													
Opções	%																																		
São Paulo	(23) 95,8%																																		
São Bernardo do Campo	(1) 4,2%																																		
P3 - Qual segmento de negócios de sua empresa: <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Comércio</td><td>(2) 8,3%</td></tr> <tr> <td>Construção Civil</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Consultoria em RH</td><td>(4) 16,7%</td></tr> <tr> <td>Indústria Alimentícia</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Indústria Automotiva</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Indústria Químico-Farmacêutica</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Indústria Têxtil</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Instituição de Ensino</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Outros: Jurídico</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Serviços</td><td>(12) 50%</td></tr> <tr> <td>Serviços de Saúde</td><td>(1) 4,2%</td></tr> </table>	Opções	%	Comércio	(2) 8,3%	Construção Civil	0	Consultoria em RH	(4) 16,7%	Indústria Alimentícia	(1) 4,2%	Indústria Automotiva	(1) 4,2%	Indústria Químico-Farmacêutica	(1) 4,2%	Indústria Têxtil	0	Instituição de Ensino	(1) 4,2%	Outros: Jurídico	(1) 4,2%	Serviços	(12) 50%	Serviços de Saúde	(1) 4,2%	P7 - Os novos profissionais da área secretarial foram contratados para trabalhar em que modelo? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Presencial</td><td>(3) 12,5%</td></tr> <tr> <td>Home Office</td><td>(10) 41,7%</td></tr> <tr> <td>Híbrido</td><td>(13) 54,2%</td></tr> </table>	Opções	%	Presencial	(3) 12,5%	Home Office	(10) 41,7%	Híbrido	(13) 54,2%		
Opções	%																																		
Comércio	(2) 8,3%																																		
Construção Civil	0																																		
Consultoria em RH	(4) 16,7%																																		
Indústria Alimentícia	(1) 4,2%																																		
Indústria Automotiva	(1) 4,2%																																		
Indústria Químico-Farmacêutica	(1) 4,2%																																		
Indústria Têxtil	0																																		
Instituição de Ensino	(1) 4,2%																																		
Outros: Jurídico	(1) 4,2%																																		
Serviços	(12) 50%																																		
Serviços de Saúde	(1) 4,2%																																		
Opções	%																																		
Presencial	(3) 12,5%																																		
Home Office	(10) 41,7%																																		
Híbrido	(13) 54,2%																																		
P4 - Ocorreram processos seletivos para a área de secretariado no período de 16.03.2020 a 30.04.2021 na empresa em que trabalha? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Sim, para vaga efetiva</td><td>(8) 33,3%</td></tr> <tr> <td>Sim, para contrato temporário</td><td>(1) 4,2%</td></tr> <tr> <td>Não</td><td>(15) 62,5%</td></tr> </table>	Opções	%	Sim, para vaga efetiva	(8) 33,3%	Sim, para contrato temporário	(1) 4,2%	Não	(15) 62,5%	P8 - Sobre as contratações no período de 16.03.2020 a 30.04.2021, houve alguma atualização dos requisitos exigidos para o cargo quanto ao perfil do candidato? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Maior conhecimento em Tecnologia</td><td>(12) 50%</td></tr> <tr> <td>Flexibilidade de horário</td><td>(8) 33,3%</td></tr> <tr> <td>Softskills</td><td>(14) 58,3%</td></tr> <tr> <td>Domínio de outros idiomas</td><td>(5) 20,8%</td></tr> <tr> <td>Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)</td><td>(5) 20,8%</td></tr> <tr> <td>Não</td><td>(2) 8,3%</td></tr> </table>	Opções	%	Maior conhecimento em Tecnologia	(12) 50%	Flexibilidade de horário	(8) 33,3%	Softskills	(14) 58,3%	Domínio de outros idiomas	(5) 20,8%	Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)	(5) 20,8%	Não	(2) 8,3%												
Opções	%																																		
Sim, para vaga efetiva	(8) 33,3%																																		
Sim, para contrato temporário	(1) 4,2%																																		
Não	(15) 62,5%																																		
Opções	%																																		
Maior conhecimento em Tecnologia	(12) 50%																																		
Flexibilidade de horário	(8) 33,3%																																		
Softskills	(14) 58,3%																																		
Domínio de outros idiomas	(5) 20,8%																																		
Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)	(5) 20,8%																																		
Não	(2) 8,3%																																		
P5 - Ocorreram contratações de estagiários para a área de secretariado no período de 16.03.2020 a 30.04.2021 na empresa em que trabalha? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Sim</td><td>(6) 25%</td></tr> <tr> <td>Não</td><td>(18) 75%</td></tr> </table>	Opções	%	Sim	(6) 25%	Não	(18) 75%	P9 - Quais competências são, neste momento, mais importantes no processo seletivo para a área de secretariado, considerando-se o cenário pandêmico? <table> <tr> <th>Opções</th><th>%</th></tr> <tr> <td>Experiência na área</td><td>(11) 45,8%</td></tr> <tr> <td>Conhecimentos tecnológicos</td><td>(14) 58,3%</td></tr> <tr> <td>Softskills</td><td>(16) 66,7%</td></tr> <tr> <td>Peso do nome da Faculdade cursada</td><td>(2) 8,3%</td></tr> <tr> <td>Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)</td><td>(1) 4,2%</td></tr> </table>	Opções	%	Experiência na área	(11) 45,8%	Conhecimentos tecnológicos	(14) 58,3%	Softskills	(16) 66,7%	Peso do nome da Faculdade cursada	(2) 8,3%	Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)	(1) 4,2%																
Opções	%																																		
Sim	(6) 25%																																		
Não	(18) 75%																																		
Opções	%																																		
Experiência na área	(11) 45,8%																																		
Conhecimentos tecnológicos	(14) 58,3%																																		
Softskills	(16) 66,7%																																		
Peso do nome da Faculdade cursada	(2) 8,3%																																		
Titulação na área (graduação, especialização, mestrado, etc.)	(1) 4,2%																																		

Fonte: Preparado pelas autoras

Apurou-se, quando da pesquisa bibliográfica, que os índices do CAGED evidenciam diferença percentual de 64,69% menor nas contratações em relação às demissões no período. Concomitantemente, os resultados apurados apontam que, 62,5% das empresas explicitaram a não ocorrência de admissão para vaga efetiva, na área objeto de estudo, enquanto as efetivações ocorreram na ordem de 33,3%, o que indica que a área teve demanda muito embora na proporção de quase 50% da porcentagem de não admissões.

Ainda que contratações para o cargo de *Assistente* foram apontadas por 50% dos entrevistados, infere-se à eventual polêmica quanto à nomenclatura, resultado este, passível de estudos futuros. Apurou-se ainda, que as *soft skills* passaram a ser exigidas no perfil do candidato apontadas por 70% dos recrutadores como as competências mais importantes no contexto atual para o cargo secretarial.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia trouxe não somente a crise em diversos setores, como também a perda da ocupação para diversas áreas profissionais, incluindo a do profissional de secretariado. Nesse contexto, além da crise sanitária, uma das consequências da pandemia foi o aumento do desemprego e a diminuição de novas contratações. Este artigo teve como objetivo geral refletir e analisar acerca das contratações ocorridas durante a pandemia na área de Secretariado. Levantou-se a hipótese de que os processos seletivos na área do secretariado tivessem sofrido redução. Constatou-se que, apenas trinta e três por cento dos entrevistados alegaram ter havido contratações em suas empresas. Os resultados encontrados, não apenas confirmam a hipótese levantada como igualmente responde ao principal problema de pesquisa, em que porcentagem ocorreram os processos de contratação para a área de Secretariado. O segundo problema de pesquisa buscou identificar se houve alteração quanto aos requisitos exigidos para o cargo, no cenário pandêmico, sendo que os resultados evidenciaram que, as competências humanas, correntemente denominadas de *soft skills*, passaram a ser mais exigidas, seguidas por um *maior conhecimento em tecnologia* como requisitos atuais aos candidatos. É interessante ressaltar que quando indagados diretamente acerca das competências mais importantes no processo seletivo para a área de secretariado no atual cenário pandêmico, evidenciou-se que setenta e seis por cento dos recrutadores claramente apontaram as *soft skills* como as competências mais demandadas no contexto atual. Desta forma, o objetivo geral foi alcançado, bem como as hipóteses confirmadas e os problemas de pesquisa respondidos. Infere-se, contudo, que a exigência por maior conhecimento tecnológico, possa ser em decorrência do modelo *home office*, o que demanda ao secretário transitar no ambiente tecnológico com maior domínio, dado o elevado número de ferramentas que o modelo remoto requer.

Sugere-se contudo, que futuros estudos sejam conduzidos para se apurar *quais conhecimentos tecnológicos* e *quais soft skills* mais importam às organizações, no contexto decorrente da pandemia. Sugere-se ainda que, como cinquenta por cento dos recrutadores apontaram admissão para o cargo de *Assistente*, que futuros estudos sejam conduzidos

acerca das atribuições do cargo em referência, para verificar se suas atividades mesclam-se à assessoria executiva.

REFERÊNCIAS

BUENO, José Hamilton. **Manual do Seleccionador de Pessoal**. São Paulo. LTR. 2000.

CAMACHO, I. **Atividade Humana e Trabalho na Sociedade Moderna: Uma aproximação Ética**. Pers. Teol. v. 25, p. 47 -50, jan. 1993. Disponível em: <<https://faje.edu.br/periodicos/index.php/perspectiva/article/view/1233>> Acesso em: 26 fev. 2021.

CARVALHO, D. L. **O profissional de Secretariado e as mudanças no mundo corporativo**. 2012, vi, 42 f. Trabalho de conclusão de curso (graduação em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza, 2012. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33851/1/2012_tcc_dlcaledonio.pdf>. Acesso em: 24 SET 2020.

CASTELO, M. J. **A Formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo**. 2007. 149 f. p. 14-116. Trabalho de conclusão de curso (Monografia de Bacharelado em Secretariado Executivo – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, nov. 2017 Disponível em: <https://fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf> Acesso em: 29 ABR 2021.

D'ELIA, M. E. S; AMORIM, M.. *Polêmica do Nome: Secretário, assessor, assistente*. In **Excelência no Secretariado**. D'ELIA, M. E.S; AMORIM, M.; SITA, M. (ORGs.) São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

FARIA, N.C. F.; BONANE, L.V.; CORIOLANO, T.G. **Os impactos da covid-19 sobre o mercado de trabalho e as perspectivas pós-pandemia**. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/333242/os-impactos-da-covid-19-sobre-o-mercado-de-trabalho-e-as-perspectivas-pos-pandemia>. Acesso em 15 ABR 2021

FERREIRA, F. D. **A Atuação do Secretário Executivo no Setor Público: O caso da Universidade Federal do Ceará**. 2011. 118 p. Dissertação e Mestrado, Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior – Poleduc, Fortaleza. 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf>. Acesso em: 18 JAN 2021.

FLEURY, B.; COELHO, D.; COLOMBO, I.; ALASTICO, S; MATA. M. **Imagem e Conteúdo: Percepção do selecionador aos candidatos para Gestão Secretarial**, 9 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado) – Faculdade de Tecnologia de Carapicuíba, Faculdade de Tecnologia de Lins, 2018.

FORTUNA, E. **Mercado Financeiro: Produtos e Serviços**. 14^a. ed. – Rio de Janeiro: Quality Mark Ed, 2000. 582 p.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID19. 2020**. Disponível em:
<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/investigacoes-experimentais/estatisticas-experimentais/2988-np-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-pnad-covid19/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1.html?edicao=27964&t=destaques>
Acesso em: 03 ABR 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A.. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. –São Paulo: Atlas: 2011.

LIMA, N.T., BUSS, P.M., PAES-SOUSA. R. **A pandemia da Covid-19: uma crise sanitária e humanitária**. Cad. Saúde Pública vol.36 no.7 Rio de Janeiro 2020. Epub July 24, 2020. Observatório Covid 19 Fiocruz; Editora FIOCRUZ, 2020, pp. 35-40. Disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2020000700503&script=sci_arttext#:~:text=Em%202020%2C%20a%20pandemia%20da,esp%C3%A9cie%20humana%20em%20v%C3%A1rias%20dimens%C3%B5es. Acesso em: 25 ABR 2020.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: Do Operacional ao Estratégico**. 4 ed., São Paulo: Futura, 2001, p. 74-145.

MEIRA, L.A. *Introdução*. In. **Soft skills. Competências essenciais para os novos tempos**. ANTUNES, L. (Org). São Paulo, SP: Literare Books International. 2020.

MINARELLI, J. A.. **Empregabilidade: como entrar, permanecer e progredir no mercado de trabalho**. 26. ed. São Paulo: Gente, 2010, p. 7-24.

MÜLLER, R.; OLIVEIRA, V. S.; CEGAN, E. **Perfil do (a) Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba, e das Demandas Empresariais**. Revista de Gestão e Secretariado, v. 6, n. 3, p. 129-151, 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/download/453/pdf>>. Acesso em: 01 OUT 2019.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **ILO Monitor: COVID-19 and the world of work**. 2 ed. p. 1-11. Disponível em:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_767028.pdf. Acesso em: 15 ABR 2021.

PEREIRA, P. **Profissionais e empresas: Os dois lados de uma mesma moeda no mercado de trabalho**, ed. 1, São Paulo: Nobel, 2004, 304 p.

SAMMARTINO, J. S.; SOUZA, V. O.; FERREIRA, E. M.; ROCKENMEYER, A.; MATA, M. A. **Gestão e Liderança Secretarial no Cenário Organizacional Brasileiro: Uma Análise da Atuação a Partir da Chegada das Multinacionais nos Anos de 1950**. SEGET

2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/14324392.pdf> . Acesso em: 29 ABR 2021.

SANTOS, M. E.; MORETTO, C. F. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil**. Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, 7 vol., p.21-35. 2011.

SCHUELER, P. **O que é uma pandemia**. Gov.br, v.1 p. 1, mar. de 2021. Disponível em: <<https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>>. Acesso em: 20 MAR 2021.

SPENCER, L; SPENCER, S. **Competence at work: models for superior performance**. New York: John Wiley & Sons, 1 ed., 1993, 384 p.

TYBEL, D. **Cálculo Amostral: Como Calcular a Amostra de uma Pesquisa**. Metodologia do TCC - Série de 30 vídeos, fev. 2017. Disponível em: <<https://guiadamonografia.com.br/calculo-amostal>> Acesso em: 01 ABR 2021

VASCONCELOS, E. A. S.; TARGINO, I. **Informalidade no mercado de trabalho brasileiro 1993-2013**, Revista da Abet, ed. 14(1), p. 141- 161, jan. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/index.php/abet/article/view/25705/13881>> Acesso em: 20 MAR 2021.

"O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es)."