

**COMPETÊNCIAS DIGITAIS COMO REQUISITO DETERMINANTE PARA O  
ADMINISTRADOR CONTEMPORÂNEO**

**ÁREA TEMÁTICA 5 - ESTUDOS ORGANIZACIONAIS**

## RESUMO

O conhecimento sobre competências digitais é essencial em qualquer campo profissional. Na administração, essa necessidade é determinante e pode tornar-se um fator competitivo das organizações se os administradores, tanto os que já estão em atividade, quanto os futuros administradores, se mantiverem atentos às transformações tecnológicas nas organizações. A partir dessa constatação, surgiu a seguinte dúvida: Será que os futuros administradores possuem competências digitais para utilizar as ferramentas de gestão atuais? Para responder a esta pergunta de pesquisa, foram determinados os seguintes objetivos: identificar se os futuros administradores já possuem as competências digitais para atuar profissionalmente; verificar se os profissionais das áreas administrativas também já possuem competências digitais desenvolvidas e dominam as principais ferramentas de gestão; comparar as concordâncias e discrepâncias entre os dois públicos-alvo. Como procedimento metodológico utilizado para atingir os objetivos propostos foram realizadas as seguintes ações: pesquisa bibliográfica, a qual traçou o panorama do curso de administração na modalidade de ensino de Educação à Distância – EAD; definições do que são competências digitais e como o administrador contemporâneo utiliza estas competências em sua rotina de trabalho. Após a fase de pesquisa bibliográfica foram aplicadas duas pesquisas de cunho qualitativo, por meio de formulários eletrônicos, os quais foram distribuídos pelo *WhatsApp* para dois grupos distintos: alunos do curso de Administração e profissionais administrativos atuantes. Os dados foram analisados e comparadas as concordâncias e discrepâncias. Os resultados deste trabalho destacam as principais competências digitais exigidas pelas organizações atualmente e aquelas já dominadas pelos alunos do curso de administração na modalidade EAD, permitindo uma comparação entre expectativas e realidade. Como contribuição, este artigo pretende trazer um panorama sobre o que os futuros administradores já dominam em termos de ferramentas digitais e quais eles precisam desenvolver, bem como, um retrato do que os profissionais realmente utilizam em suas rotinas administrativas.

**Palavras-chave:** Competências digitais, Administração, Educação à Distância.

## ABSTRACT

Knowledge of digital skills is essential in any professional field. In management, this need is crucial and can become a competitive factor for organizations if managers, both those already in the field and future administrators, remain attentive to technological transformations within organizations. From this realization, the following question arose: Do future administrators possess digital competencies to use current management tools? To answer this research question, the following objectives were determined: identify if future administrators already possess the digital competencies to work professionally; verify if professionals in administrative areas also have developed digital competencies and master the main management tools; compare agreements and discrepancies between the two target audiences. The methodological procedure used to achieve the proposed objectives included the following actions: bibliographic research, which outlined the panorama of the administration course in the Distance Education modality; definitions of what digital competencies are and how the contemporary administrator uses these competencies in their work routine. After the bibliographic research phase, two qualitative surveys were conducted through electronic forms, which were distributed via *WhatsApp* to two distinct groups: students of the Administration course and practicing administrative professionals. The data were analyzed, and agreements and discrepancies were

compared. The results of this work highlight the main digital competencies demanded by organizations today and those already mastered by students of the administration course in the EAD modality, allowing for a comparison between expectations and reality. As a contribution, this article aims to provide an overview of what future administrators already master in terms of digital tools and what they need to develop, as well as a snapshot of what professionals actually use in their administrative routines.

**Keywords:** Digital skills. Administration. Distance Education

## 1 INTRODUÇÃO

No passado o diferencial de muitos profissionais estava atrelado ao conhecimento básico e domínio de ferramentas utilizadas em empresas como datilografia, atendimento telefônico como o PABX, envio e recepção de fax, competências em cálculos matemáticos, entretanto com o advento da internet o mundo mudou, ao entrar na era tecnológica, este avanço transformou o mundo corporativo e pode ter acarretado a mudança das novas necessidades e competências profissionais. Diante das novas demandas do mercado, e com o avanço tecnológico, haverá uma exigência maior e necessidade de uma constante qualificação e atualização para garantir que o profissional administrativo adquira competências digitais alinhadas às necessidades das organizações.

Diante destas novas demandas corporativas, a área administrativa pode estar entre aquelas que mais se beneficiam do avanço tecnológico, mas é preciso que os futuros administradores contemporâneos atuantes estejam alinhados com as novas necessidades tecnológicas do mercado de trabalho, pois estas novas competências podem ser imperativas e tornar-se um fator determinante na excelência e êxito profissional. A partir dessa premissa, surge a seguinte questão de pesquisa: Será que os futuros administradores possuem competências digitais para utilizar as ferramentas de gestão atuais?

Com base na questão de pesquisa sobre o conhecimento das ferramentas digitais na atuação do administrador contemporâneo, o estudo tem como objetivo geral apresentar as ferramentas digitais utilizadas pelos futuros administradores (alunos do curso de Administração) e pelos profissionais administrativos em atuação, e após o levantamento, analisar e comparar as igualdades e possíveis disparidades entre os dois grupos de alunos e profissionais atuantes.

Para alcançar este objetivo, a metodologia aplicada foi a condução de uma pesquisa bibliográfica, com dados relevantes sobre o curso de Administração no Brasil (EAD), delineando um perfil breve do aluno matriculado e abordando conceitos-chave sobre competências digitais e sua relevância para o futuro do administrador. Além disso, foram conduzidas duas pesquisas *online*: uma para alunos do curso de Administração EAD e outra para profissionais de Administração. Utilizando formulário eletrônico, com perguntas direcionadas de múltipla escolha e questões de resposta aberta, abordagem direta realizada via WhatsApp no período de 31 de janeiro de 2024 a 07 de fevereiro de 2024. Após o levantamento dos dados foi realizada uma verificação e análise comparativa das igualdades e disparidades entre os grupos.

De acordo com as constantes atualizações no mercado de trabalho, obter competências e habilidades que atendam as necessidades organizacionais pode ser um grande diferencial, seja para os futuros administradores ou para os profissionais administrativos. Com base no objetivo desta pesquisa, será feita análises e estudo para identificar se os futuros administradores já possuem as competências digitais para atuar profissionalmente; verificar se os profissionais das áreas administrativas também já possuem competências digitais desenvolvidas e dominam as principais ferramentas de gestão; comparar as concordâncias e discrepâncias entre os dois públicos-alvo.

Através da apresentação de um panorama sobre o curso de Administração na Modalidade EAD, complementando com uma análise sobre o que são competências digitais e sua aplicação na rotina administrativa, este trabalho pretende comparar e identificar se os futuros administradores já dominam as

ferramentas digitais utilizadas no mercado de trabalho, e quais eles precisam desenvolver, trazendo uma comparação de expectativa e realidade.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para compreender a relevância das competências digitais utilizadas pelos profissionais de Administração e a sua importância na preparação do Futuro Administrador, é fundamental primeiramente examinar alguns dados relacionados ao processo de formação em Administração e explorar conceitos relevantes abordados neste artigo. O estudo concentrou-se em um programa de Administração oferecido na modalidade de Ensino à Distância (EAD), pois entende e reconhece que os alunos dessa modalidade já estão desenvolvendo suas competências digitais durante seus estudos.

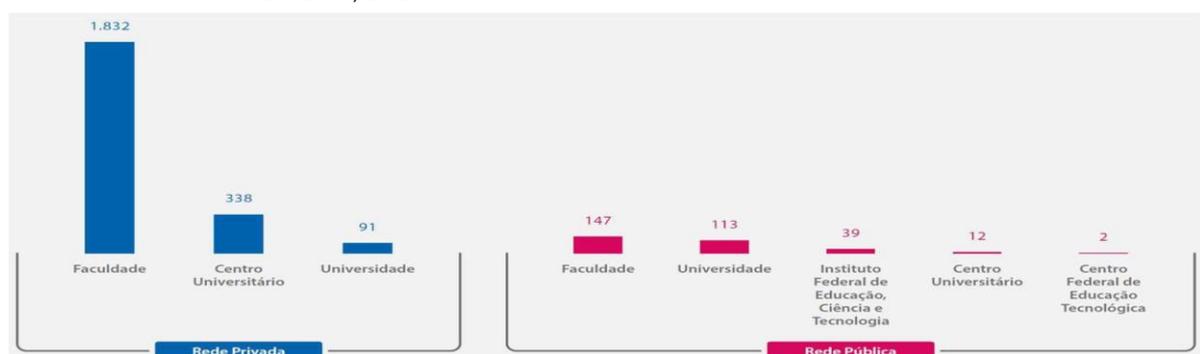
### 2.1 Panorama do curso em Administração modalidade EAD nas IES brasileiras

De acordo com os dados apresentados na 13ª Edição do Mapa do Ensino Superior no Brasil pelo Instituto SEMESP em 2023, o curso de Administração figura entre os maiores do país, os resultados apontados no Mapa serviram de base para o contexto e cenário que aqui se apresenta.

Dentro do panorama mais amplo da Educação a Distância (EAD) no Brasil, o Mapa destaca um aumento de 19,7% no número de matrículas nessa modalidade entre 2020 e 2021, considerando todos os cursos oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IES) do país, totalizando 2.482.710 matrículas. Dentro desse universo, o curso de Administração recebeu 341.139 matrículas.

É relevante notar que 76,9% dessas matrículas estão em IES privadas, com uma concentração significativa nos estados de Santa Catarina, São Paulo e Rondônia (INSTITUTO SEMESP, 2023). Estão apresentados na figura 1, a quantidade de IES que atendem os discentes matriculados no país.

Figura 1 – Quantidade e tipo de IES por classificação  
Fonte: INSTITUTO SEMESP, 2023.



Conforme exposto na figura 1 (INSTITUTO SEMESP, 2023), nota-se uma predominância significativa de instituições privadas, dentre as instituições de ensino superior (IES) que atendem os estudantes universitários no Brasil, particularmente nas categorias de faculdades e centros universitários, enquanto as universidades, em sua maioria, são de caráter público. As IES públicas também oferecem opções de Institutos e Centros Federais, com maior ênfase na área de tecnologia.

No contexto específico desta pesquisa, que se concentra na modalidade de Educação a Distância (EAD) das IES privadas, é relevante mencionar que houve um crescimento expressivo no número de Polos de Apoio para fornecer suporte aos alunos. Na rede privada, o número de Polos aumentou de 29.031 em 2022 para 43.053 no primeiro trimestre de 2023, de acordo com dados do Mapa (INSTITUTO SEMESP, 2023).

Independente da modalidade, de acordo com o Instituto SEMESP (2023), atualmente o curso de Administração é um dos mais procurados na internet, como evidenciado no quadro 1:

Quadro 1: Cursos consultados na Internet

Ano	2020	2021	2022	1º Trim. 2023
Cursos	1ºDireito	1ºDireito	1ºDireito	1ºDireito
	2ºMedicina	2ºMedicina	2ºPsicologia	2ºPsicologia
	3ºPsicologia	3ºPsicologia	<b>3ºAdministração</b>	<b>3ºAdministração</b>
	<b>4ºAdministração</b>	<b>4ºAdministração</b>	4ºMedicina	4ºEnfermagem

Adaptado do INSTITUTO SEMESP, 2023.

Em conformidade ao quadro 1, em 2022, o curso de Administração ascendeu uma posição, consolidando-se como o 3º mais buscado na internet, posição mantida durante o primeiro trimestre de 2023. Esse dado é relevante ao considerarmos a diversidade de áreas em que o administrador pode atuar, refletindo um mercado amplo e dinâmico. Nesse contexto, Ramos (2022), membro do Conselho Federal de Administração (CFA), elaborou o "Ramos da Administração", um guia profissional disponibilizado no site do CFA, que apresenta diversos segmentos nos quais o administrador pode se inserir, conforme demonstrado no quadro 2.

<b>Administrador</b>			
Financeiro	De condomínios	De produção	De <i>factorings</i>
Projetos	De imóveis	De orçamento	Pesquisador
Rural	De obras	De organização,	Docente
Hospitalar	De <i>facilities</i>	sistemas e	Consultor
Marketing	De logística	métodos	Prisional
Recursos humanos	Ambiental	Empreendedor	De serviços
e/ou pessoal	Executivo	De patrimônio	De turismo
Hotelaria	Escolar	De cooperativas	De comunicação
Judicial	Público	De consórcios	No terceiro setor
Perito judicial	De Tecnologia da	De comércio	De riscos
De justiça e notarial	Informação (T.I)	exterior	Esportivo
		Industrial	Tributário

Quadro 2: Ramos da Administração  
Adaptado de RAMOS, 2022 (CFA)

De acordo com Ramos (2022), é possível verificar a amplitude do campo abordado no curso de Administração através da lista compilada pelo Conselho Federal de Administração (CFA), que prepara os estudantes para gerenciarem uma variedade de empreendimentos. Esse campo amplo é visto como um diferencial competitivo do curso, tornando-se um dos motivos que faz o curso ser tão procurado, já que facilita a inserção no mercado de trabalho e propicia uma rede extensa de oportunidades em diferentes segmentos.

Mesmo que o curso de Administração ofereça um campo de atuação abrangente conforme é possível constatar no quadro 2, durante a graduação em

Administração, os futuros profissionais devem adquirir um conjunto de conhecimentos e habilidades para atender ao perfil do graduado, conforme estabelecido pela Resolução nº 5 de 14 de outubro de 2021 do Ministério da Educação, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do Curso de Graduação em Administração. Essa resolução delinea os requisitos necessários para a formação do administrador, como especificado no Art. 2º.

O perfil do egresso do Curso de Graduação em Administração deve expressar um conjunto coerente e integrado de conteúdos (saber), competências (saber fazer), habilidades (saber fazer bem) e atitudes (querer fazer), que inclua as capacidades fundamentais descritas nestas Diretrizes e que seja coerente com o ambiente profissional para o qual o egresso será preparado, seja ele local, regional, nacional ou global. (BRASIL, 2021)

Os estudantes do curso de Administração terão quatro anos para adquirir um conjunto de aprendizados por meio de diversas disciplinas, auxiliando na construção do perfil necessário. Duas competências cruciais destacadas na Resolução nº5, Art. 3º, devem ser observadas tanto pelos alunos quanto pelas instituições de ensino, pois evidenciam que o egresso precisa:

V – ter prontidão tecnológica e pensamento computacional - Compreender o potencial das tecnologias e aplicá-las na resolução de problemas e aproveitamento de oportunidades. Formular problemas e suas soluções, de forma que as soluções possam ser efetivamente realizadas por um agente de processamento de informações, envolvendo as etapas de decomposição dos problemas, identificação de padrões, abstração e elaboração de sequência de passos para a resolução. (BRASIL, 2021, p.2).

IX – aprender de forma autônoma - Ser capaz de adquirir novos conhecimentos, desenvolver habilidades e aplicá-las em contextos novos, sem a mediação de professores, tornando-se autônomo no desenvolvimento de novas competências ao longo de sua vida profissional (BRASIL, 2021, p.2).

Essas duas competências, ter prontidão tecnológica e pensamento computacional e aprender de forma autônoma, estão em sintonia com as exigências do mercado, visto que as empresas buscam indivíduos com competências tecnológicas e capacidade de aprender continuamente de forma independente. Pasetto e Mesadri (2013, p.79) reforçam que quando se fala de competências, “precisamos pensar que, no momento atual, em que a tecnologia e a especialização são cada vez mais exigidas, esse tipo de poder se tornou mais que necessário, pois é um diferencial.”

## 2.2 Administradores em formação na modalidade EAD

Unindo a prontidão tecnológica e pensamento computacional (Resolução nº5, Art. 3º, V e IX), que são competências exigidas para o graduado, a tecnologia propicia a chance do estudo *online*, a quantidade de alunos matriculados em Administração na modalidade EAD justifica sua posição entre os maiores cursos do país. De acordo com de acordo com a figura 1 (INSTITUTO SEMESP, 2023), o curso de Administração está classificado na categoria de Negócios, Administração

e Direito, onde há um total de 2,6 milhões de alunos matriculados, sendo 88,8% destes em instituições de ensino privadas. Estes alunos, ao pagar pela sua educação, estão buscando melhorar sua renda futura.

Além de ser um dos maiores cursos do país (Instituto SEMESP, 2023), outro dado relevante sobre o perfil dos estudantes de ensino superior é que 58,4% são mulheres, totalizando 5,24 milhões de alunos. Aproximadamente 79,4% dessas mulheres estão matriculadas em instituições privadas, apesar de receberem salários menores do que os homens na mesma posição, conforme apontado por um relatório da CNN Brasil com dados do IBGE, que revelou uma diferença salarial de 22%. Outro relatório da CNN, citando a FIESP, mostrou que na indústria essa diferença é de 14,7% (CNN BRASIL, 2023). Em relação à faixa etária dos alunos de Administração, não houve grandes alterações de 2020 para 2021, conforme apresentado no quadro 3 para instituições privadas.

<b>Idade média dos discentes</b>	<b>Percentual</b>
Até 24 anos	24,9%
De 25 a 29 anos	19,8%
De 30 a 34 anos	17,7%
De 35 a 39 anos	15,4%
De 40 a 49 anos	16,9%

Quadro 3: Faixa etária dos estudantes de Administração  
Fonte: INSTITUTO SEMESP, 2023.

Ao analisar as cinco faixas etárias apresentadas (Instituto SEMESP, 2023), não há diferenças significativas que indiquem uma predominância de jovens sobre adultos matriculados no curso de graduação em Administração. Outra interpretação possível, conforme o quadro 3, é que pelo menos 25% dos estudantes brasileiros mantiveram seu ciclo de estudos sem interrupções, ou, se houve interrupção, foi por um curto período, não impedindo o acesso ao ensino superior logo após a conclusão do ensino médio.

Quanto ao público dos cursos de Administração na modalidade EAD, é notável uma das maiores taxas de conclusão no Brasil, como indicado pela figura 1 (SEMESP 2023). De 2017 a 2021, foram registrados 142.656 graduados, ficando atrás apenas da Pedagogia na modalidade EAD, que contou com 433.747 concluintes no mesmo período. Curiosamente, na modalidade presencial, o curso de Administração mantém o segundo lugar em número de concluintes, sendo o curso de Direito o primeiro, com 600.694 bacharéis formados no mesmo período. Vale ressaltar que no Brasil, o curso de Direito ainda não é permitido na modalidade EAD, o que pode explicar esse número expressivo. Com bases nestes dados, a modalidade EAD no curso de Administração obtém o maior número de concluintes do que a modalidade presencial.

Conforme explica Possolli (2012, p.34), “conhecimento tecnológico: é gerado por meio de aprendizado fundamentalmente interativo”, na modalidade EAD o conhecimento é adquirido através de recursos tecnológicos, para isso é necessário obter competências digitais para sua utilização.

### 2.3 O que são competências digitais

Após analisar dados gerais sobre o ensino EAD, o curso de Administração e o perfil do futuro administrador, o próximo passo foi verificar se estão familiarizados e se já conhecem as competências digitais necessárias para atender às exigências das empresas contratantes. Nesse sentido, optou-se por explorar o tema das competências digitais, cada vez mais exigidas pelas organizações e tornando-se um fator determinante para os profissionais contemporâneos.

De acordo com Iorio (2019), “competência pode ser definida como aptidão para cumprir uma tarefa ou função. Os primeiros indícios sobre competências ocorreram no início da terceira Revolução Industrial, nos Estados Unidos, quando psicólogos e administradores se uniram para compreender o conjunto de características e traços presentes em pessoas com performance superior, entendem que as competências seriam diferentes das aptidões (talento individual natural ou aprimorado), das habilidades (talento particular) e dos conhecimentos (sabedoria para desenvolver tarefas). Constatando então, que o conjunto de capacidades que um ser humano tem – aptidões, habilidades e conhecimentos – e justificam sua alta performance em um determinado cargo (IORIO, A, 2019, p.22).”

Obter competências auxiliam na alta performance, e percebe-se a importância das competências digitais que tem se tornado cada vez mais evidente, especialmente no uso de ferramentas digitais, análise de dados e desenvolvimento de estratégias eficazes, alinhadas com o avanço tecnológico. É fundamental que os profissionais adquiram pelo menos um nível básico de competências digitais para atender às demandas organizacionais. Isso ecoa as discussões de Arall & Molías (2019), que argumentam sobre a necessidade contemporânea de uma qualificação mínima em competências digitais por parte dos profissionais, comparando-a à antiga distinção entre profissionais alfabetizados e não alfabetizados. Nesse cenário, a diferenciação ocorre entre profissionais com competências digitais desenvolvidas e aqueles sem o que pode dificultar sua inserção no mercado de trabalho (ARALL & MOLÍAS, 2019).

“A revolução digital deu origem às chamadas organizações digitais” (Eleuterio, 2015, p.21), e é inegável que dentro desta revolução a tecnologia tem exercido uma grande influência sobre o comportamento da sociedade, fornecendo ferramentas valiosas de comunicação que impactam diretamente o desempenho das organizações, assim como alteração e reestruturação em seus processos administrativos.

As organizações que hoje são digitais utilizam a tecnologia em seus processos administrativos, das quais necessitam de profissionais que detenham competências digitais necessárias para desenvolverem suas tarefas, conforme Arall & Molías (2019) também examinaram o estudo de Torres-Corona e Vida Basco realizado em 2015, o qual identifica as competências digitais básicas necessárias para empresas, especialmente espanholas, dado que o estudo foi conduzido na Espanha. Essas competências incluem: (1) domínio de aplicações-chave, como processadores de texto (Word), planilhas eletrônicas (Excel) e apresentações (PowerPoint); (2) conhecimentos básicos de computação (hardware, software e sistemas); (3) habilidades em redes de computadores (comunicação e colaboração via internet); e (4) consciência de segurança cibernética e conhecimento básico da legislação pertinente.

Embora o estudo se concentre nas necessidades básicas das empresas espanholas, ainda é relevante para o presente artigo, como será demonstrado por meio de uma pesquisa realizada pela autora para embasar este trabalho.

A partir do que foi abordado no estudo de Arall & Molías (2019), compreende-se que atualmente também se faz necessário ter novas competências digitais, pois o mundo vive em constantemente transformação, como evidenciado pelo lançamento do ChatGPT em 30 de novembro de 2022 pela OpenAI. Segundo Souza, C. A (2023), o ChatGPT é apenas o mais recente de uma série de inovações digitais que têm impactado diversas áreas do conhecimento e do ambiente profissional. Irigaray & Stocker (2023) ressaltam as limitações do ChatGPT, uma vez que, sendo baseado em dados estatísticos, corre o risco de reproduzir preconceitos e estereótipos presentes nos dados de treinamento. No artigo digital publicado no Blog ZapSign, Souza, I (2023) destaca quais empresas já estão utilizando o ChatGPT na gestão de processos, apresentando as principais estratégias pelas quais as organizações estão aproveitando a revolução e inovação trazidas pelo ChatGPT.

## 2.4 Utilização das competências digitais na rotina do Administrador

O mercado de trabalho sofre constantes mudanças, conforme explica Possolli (2012, p.15), “as transformações contínuas e aceleradas em todos os ramos da atividade humana e a acirrada competitividade no mundo corporativo também estão presentes em todos os segmentos de mercado”. Dentro deste cenário de mudanças, as competências digitais são essenciais para profissionais da área administrativa, pois as empresas de tecnologia têm concentrado esforços para automatizar processos administrativos. Nesse contexto, um administrador precisa entender e aplicar eficientemente os recursos digitais disponíveis para otimizar tempo e reduzir custos em suas tarefas. De acordo com o Grupo Iberdrola, s.d, citado na seção de inovação de seu site, essas competências não só aumentam a empregabilidade, mas também proporcionam benefícios aos profissionais, como detalhado no quadro 4.

Elementos	Aplicação
Comunicação e colaboração	Seja com a equipe de trabalho ou demais partes interessadas e para isso ele conta com ferramentas digitais como <i>e-mails</i> , mensagens instantâneas, videoconferências, plataformas de colaboração <i>online</i> para se comunicar, compartilhar informações, coordenar projetos e colaboração remota.
Otimização de tempo e custo	Entrega de projetos dentro do prazo e parâmetros de qualidade estabelecidos antecipadamente, seguindo o orçamento e requisitos originais.
Entender o potencial interativo de dispositivos eletrônicos	Saber utilizar <i>smartphones</i> , <i>tablets</i> , <i>notebooks</i> e aplicar novas rotinas digitais às atividades profissionais.
Aumentar o ritmo de reflexão, criatividade e inovação	Profissionais que tenham desenvolvido competências digitais, conseguem utilizar ferramentas que aceleram a inovação o que os torna mais produtivos, flexíveis e capazes de reagir mais prontamente aos imprevistos.
Gerir a identidade digital corporativa de forma eficiente	Administradores com competências digitais desenvolvidas utilizarão a digitalização para criação de conhecimento, inteligência de negócio e análise da concorrência de forma a monitorar o comportamento do concorrente e desenhar estratégias que permitam melhorar o posicionamento da marca.

Melhorar a eficácia e eficiência no trabalho	Competências digitais auxiliam a trabalhar melhor com a equipe, sem a necessidade de um espaço físico, uma vez que há diversas ferramentas que possibilitam as reuniões <i>online</i> , tornando-os espaços colaborativos.
--	--

Quadro 4: Uso de competências digitais

Fonte: Criado a partir do site do Grupo Iberdrola, s.d.

O quadro 5 destaca a importância da constante qualificação profissional e da capacidade de adaptação às mudanças tecnológicas na atualidade. Com o progresso contínuo da tecnologia, é crucial estar aberto a aprender e se atualizar para acompanhar as evoluções do mundo digital. Em linha com essa ideia, Nakagawa (2019) recorda a proposta de Alvin Toffler, renomado escritor norte-americano, que enfatizava a necessidade de os profissionais estarem sempre aprendendo e se adaptando para lidar de forma ágil e eficaz com as mudanças tecnológicas, ampliando assim suas oportunidades de sucesso.

### 3 Resultado e Discussões

Após o estudo e levantamento de dados com a pesquisa bibliográfica, da qual foi apresentado panorama do Curso de Administração, analisando a modalidade EAD como formadora dos futuros Administradores, e a compreensão sobre as competências digitais e sua utilização e importância na rotina do Administrador, foi aplicado uma pesquisa de campo para encontrar possíveis respostas para questionamento principal deste trabalho: Será que os futuros administradores possuem competências digitais para utilizar as ferramentas de gestão atuais?

Na etapa de pesquisa bibliográfica os dados demonstraram que o Curso de Administração seja na modalidade EAD ou presencial é o segundo curso mais procurado no Brasil, a modalidade EAD ganha destaque por obter uma das maiores taxas de conclusão do país, dados importantes que evidenciam que o avanço tecnológico propiciou ao ensino superior novas possibilidades de formação e aos alunos novas possibilidades de aprendizado.

A modalidade EAD do curso de Administração é uma evidência concreta de êxito tecnológico, afinal vive-se em uma nova era que a cada dia se torna mais digital, em todos os ambientes de nossa vida, seja pessoal, profissional, cultural ou social, a tecnologia se faz presente. Para viver neste novo mundo é preciso adquirir competências digitais, estas são um fator determinante e imprescindível para nossa nova realidade.

Adentrando a rotina do Administrador, no passado as competências básicas exigidas nas empresas era o domínio e conhecimento da datilografia, atendimento telefônico como o PABX, envio e recepção de fax e cálculos matemáticos, na era atual que é totalmente digital, as necessidades e competências evoluíram e mudaram com o avanço tecnológico, impactando e mudando o perfil do Administrador, fazendo com que ele obtenha e adquira novas habilidades, ou seja, que tenha competências digitais.

Após os dados obtidos na pesquisa bibliográfica, foram conduzidas duas pesquisas qualitativas separadas em dois grupos: uma para alunos do curso de Administração EAD e outra para profissionais de Administração. Utilizando formulário eletrônico do Google, com perguntas direcionadas de múltipla escolha

e questões de resposta aberta, através de abordagem direta realizada via WhatsApp no período de 31 de janeiro de 2024 a 07 de fevereiro de 2024.

Foram obtidas 84 participações no grupo de Alunos e 51 participações no grupo de Profissionais administrativos. Ambos formulários, continham 14 perguntas, sendo 2 perguntas condicionadas, na questão 12, se a resposta fosse afirmativa, seria direcionado para mais 2 perguntas (12.1 e 12.2) conforme quadro 5.

Perguntas	Respostas Alunos	Respostas Profissionais
1 – Qual é o seu modelo de trabalho?	Remoto – 17,6%	Remoto – 31%
	Híbrido – 17,6%	Híbrido – 13,1%
	Presencial – 64,7%	Presencial – 56%
2 – Você tem noção de cibersegurança?	Sim – 64,7%	Sim – 63,1%
	Não – 35,3%	Não – 36,9%
3 – Você tem noção de Inteligência Artificial?	Sim – 84,3%	Sim – 89,3%
	Não – 15,7%	Não – 10,7%
4 – Você utiliza agenda eletrônicas?	Sim – 64,7%	Sim – 51,2%
	Não – 35,3%	Não – 48,8%
5 – Qual dos pacotes office a seguir, você utiliza?	OnlyOffice – 0%	OnlyOffice – 10,7%
	OfficeSuite – 17,6%	OfficeSuite – 9,5%
	LibreOffice – 17,6%	LibreOffice – 31%
	WPS Office – 3,9%	WPS Office – 26,2%
	Microsoft Office – 100%	Microsoft Office – 98,8%
	Collabora OpenOffice – 1%	Collabora OpenOffice – 1,2%
	Apache OpenOffice – 0%	Apache OpenOffice – 1,2%
SoftMaker FreeOffice – 2%	SoftMaker FreeOffice – 3,6%	
6 – Você já utilizou alguma das ferramentas de reuniões online a seguir?	Zoom – 90,2%	Zoom – 60,7%
	Skype – 74,5%	Skype – 44%
	Google Meet – 86,3%	Google Meet – 84,5%
	Microsoft Teams – 74,5%	Microsoft Teams – 50%
	WhatsApp – 90,2%	WhatsApp – 82,1%
7 – Se você fosse participar de uma reunião na empresa, qual dos recursos a seguir você utilizaria para a sua apresentação?	Prezi – 0%	Prezi – 2,4%
	Canvas – 51%	Canvas – 61,9%
	Power Point – 78,4%	Power Point – 41,7%
	Planilha Eletrônica – 31,4%	Planilha Eletrônica – 32,1%
	Business Intelligence (BI) – 9,8%	Business Intelligence (BI) – 23,8%
8 – Qual dos recursos a seguir, você sabe utilizar?	Excel – 96,1%	Excel – 89,3%
	Word – 98%	Word – 98,8%
	Adobe – 64,7%	Adobe – 34,5%
	DocuSign – 43,1%	DocuSign – 9,5%
9 – Você conhece alguma das ferramentas de armazenar e compartilhar dados a seguir?	Azure – 3,9%	Azure – 4,8%
	iCloud – 58,8%	iCloud – 44%
	Dropbox – 54,9%	Dropbox – 40,5%
	OneDrive – 78,4%	OneDrive – 88,1%
	Google Drive – 96,1%	Google Drive – 98,8%
10 – Você saberia utilizar os canais a seguir para se comunicar com o cliente da empresa?	E-mail – 98%	E-mail – 96,4%
	Twitter – 33,3%	Twitter – 35,7%
	LinkedIn – 66,7%	LinkedIn – 51,2%
	Facebook – 76,5%	Facebook – 75%
	Instagram – 82,4%	Instagram – 84,5%
	WhatsApp – 100%	WhatsApp – 98,8%
11 – Você conhece o ChatGPT?	Site Institucional – 66,7%	Site Institucional – 39,3%
	Sim – 62,7%	Sim – 61,9%
12 – Você utiliza ou já utilizou o ChatGPT nos processos administrativos do seu trabalho?	Não – 37,3%	Não – 38,1%
	Sim – 66,7%	Sim – 19%
12.1 – Como você utiliza ou já utilizou o ChatGPT nos processos administrativos do seu trabalho?	Não – 33,3%	Não – 81%
	Produção de texto, pesquisa, auxílio na redação, elaboração de documentos de e-mails corporativos, entrevistas, feedback, contratos, ideias de postagem, códigos de programação, falar com clientes de forma técnica	Produção de texto, e-mails corporativos, redações, correção de texto, pesquisas e consultas de informações.
12.2 – A empresa que você trabalha utiliza o ChatGPT em outros processos institucionais? Em caso afirmativo (SIM), informar o processo.	calendário sazonal, otimização da gestão do negócio, automatização das tarefas, melhora do relacionamento com cliente.	Produção de texto, criação de artigos e conteúdo para redes sociais e pesquisa.

Quadro 5: perguntas e respostas – profissionais e alunos  
 Fonte: Autora, 2024.

Após o levantamento dos dados foi realizado uma verificação e análise comparativa das igualdades e disparidades entre os grupos, conforme quadro 6.

Perguntas	Respostas Alunos	Respostas Profissionais
1 – Modelo de trabalho	Remoto – 31% Híbrido – 13,1% Presencial – 56%	Remoto – 17,6% Híbrido – 17,6% Presencial – 64,7%
2 – Cibersegurança	Sim – 63,1% Não – 36,9%	Sim – 64,7% Não – 35,3%
3 – Inteligência Artificial	Sim – 89,3% Não – 10,7%	Sim – 84,3% Não – 15,7%
5 – Pacote Office	<i>Microsoft Office</i> – 98,8%	<i>Microsoft Office</i> – 100%
6 – Ferramentas para reuniões	<i>Google Meet</i> – 84,5% <i>WhatsApp</i> – 82,1%	<i>Google Meet</i> – 86,3% <i>WhatsApp</i> – 90,2%
9 – Ferramentas digitais	OneDrive – 88,1% Google Drive – 98,8%	OneDrive – 78,4% Google Drive – 96,1%
10 – Canais de comunicação	E-mail – 96,4% <i>Instagram</i> – 84,5% <i>WhatsApp</i> – 98,8%	E-mail – 98% <i>Instagram</i> – 82,4% <i>WhatsApp</i> – 100%
11 – Conhecimento sobre ChatGPT?	Sim – 61,9% Não – 38,1%	Sim – 62,7% Não – 37,3%
12 – Utilização do ChatGPT	Sim – 19% Não – 81%	Sim – 33,3% Não – 66,7%
12.1 – Aplicações do ChatGPT	Produção de texto, pesquisa, auxílio na redação, elaboração de documentos de e-mails corporativos, entrevistas, feedback, contratos, ideias de postagem, códigos de programação, falar com clientes de forma técnica	Produção de texto, e-mails corporativos, redações, correção de texto, pesquisas e consultas de informações.
12.2 – Aplicações do ChatGPT na empresa	calendário sazonal, otimização da gestão do negócio, automatização das tarefas, melhora do relacionamento com cliente.	Produção de texto, criação de artigos e conteúdo para redes sociais e pesquisa.

Quadro 6: Comparação de alguns itens  
 Fonte: Autora 2024.

A partir do que foi analisado das respostas do grupo 1 e 2 (quadro 5), é possível perceber no comparativo (quadro 6) a convergência entre algumas competências atuais das empresas e o conhecimento dos alunos, como: modelo de trabalho – em ambos o presencial é dominante; cibersegurança e inteligência artificial – em ambos mais de 60% tem conhecimento; pacote *Office* – *Microsoft Office* domina e é o mais utilizado em ambos grupos; Ferramentas de reuniões e digitais: *Google Meet*, *WhatsApp*, *One Drive* e *Google Drive* – lideram em ambos os grupos; canais de comunicação: E-mail lidera o ranking, na sequência com *Instagram* e *WhatsApp* quase empatados para ambos os grupos.

Alguns pontos interessantes é a utilização do ChatGPT nos processos administrativos. Alunos e profissionais mostraram terem um conhecimento aproximado entre os dois cenários (questão 12, quadro comparativo 6), entretanto os alunos apontaram mais itens de interação com o ChatGPT, ao contrário dos profissionais atuantes (questão 12.1, quadro 6).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica propiciou um estudo aprofundado sobre o curso de Administração através de dados sobre perfil do aluno e a situação da modalidade EAD, assim como visando complementar as informações sobre habilidades e competências, compreender sobre o que são as competências digitais e sua influência na rotina do administrador auxiliou a entender a sua aplicabilidade e importância no

mercado de trabalho. Com os dados apurados na pesquisa qualitativa foi possível realizar uma análise comparativa entre os alunos e profissionais administrativos, demonstrando uma convergência significativa no conhecimento das ferramentas digitais essenciais para o campo da Administração.

O presente artigo, através das pesquisas, análises e comparações realizadas, conseguiu atingir o objetivo e demonstrar que os futuros administradores estão em sintonia com o mercado de trabalho, ou seja, já possuem as competências digitais necessárias para utilizar as ferramentas de gestão atuais, dados importantes também reforçados na amostragem referente ao ChatGPT, ferramenta tecnológica atual e que já é utilizada frequentemente por parte dos alunos.

Estes resultados ressaltam a importância da constante atualização e da abertura para as novas tecnologias por parte dos alunos e profissionais administrativos, e que toda aquisição sobre competência digital se tornará fundamental e essencial para a jornada profissional.

## REFERÊNCIAS

ARALL, Jordi Juárez. MOLÍAS, Luis Marqués. **Apectos de la competencia digital para la empleabilidad.** Disponível em: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/192088/Ju%c3%a1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em agosto de 2023.

BRASIL, Ministério da Educação (Conselho Nacional de Educação - Câmara de Educação Superior). **RESOLUÇÃO N°5 DE 14 DE OUTUBRO DE 2021.** Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=212931-rces005-21&category\\_slug=outubro-2021-pdf&Itemid=30192#:~:text=2%C2%BA%20O%20perfil%20do%20egresso,seja%20coerente%20com%20o%20ambiente](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=212931-rces005-21&category_slug=outubro-2021-pdf&Itemid=30192#:~:text=2%C2%BA%20O%20perfil%20do%20egresso,seja%20coerente%20com%20o%20ambiente)>. Acesso em agosto de 2023.

CANAL DE NOTÍCIAS CNN BRASIL (2023). **Diferença salarial entre homens e mulheres vai a 22%, diz IBGE.** Disponível em: [https://www.cnnbrasil.com.br/economia/diferenca-salarial-entre-homens-e-mulheres-vai-a-22-diz-ibge/#:~:text=A%20diferen%C3%A7a%20de%20remunera%C3%A7%C3%A3o%20entre,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20\(IBGE\).](https://www.cnnbrasil.com.br/economia/diferenca-salarial-entre-homens-e-mulheres-vai-a-22-diz-ibge/#:~:text=A%20diferen%C3%A7a%20de%20remunera%C3%A7%C3%A3o%20entre,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20(IBGE).>)>. Acesso em agosto de 2023.

CANAL DE NOTÍCIAS CNN BRASIL (2023). **Mulheres ganham 14,7% a menos do que homens na indústria, mostra Fiesp.** Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/mulheres-ganham-147-a-menos-do-que-homens-na-industria-mostra-fiesp/>>. Acesso em agosto de 2023.

ELEUTÉRIO, Marco Antonio Masoller. **Sistemas de Informações Gerenciais.** Curitiba: InterSaberes,2015. 21 p

IBERDROLA, s.d. **Competências digitais: estamos preparados para a digitalização do emprego?** Disponível em:

<https://www.iberdrola.com/inovacao/competencias-digitais>>. Acesso em agosto de 2023.

INSTITUTO SEMESP – **Mapa do Ensino Superior no Brasil – 13ª Edição**. Disponível em:<<https://www.semesp.org.br/mapa/edicao-13/>>. Acesso em agosto de 2023.

IORIO, A. **6 competências para surfar na transformação digital**. São Paulo: Planeta Estratégia, 2019.p.22

NAKAGAWA, Marcelo. Alvin Toffler: **Além da história, escolas deveriam ensinar futuro**. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/colunas/noticia/2019/08/alvin-toffler-alem-de-historia-escolas-deveriam-ensinar-futuro.html>>. Acesso em agosto de 2023.

PASETTO, Neusa Vitola; MESADRI, Fernando Eduardo. **Comportamento Organizacional: integrando conceitos da administração da psicologia**. Curitiba: InterSaber,2013. 79 p

POSSOLLI, Gabriela Eyng. **Gestão da inovação e do conhecimento**. Curitiba: InterSaber,2012. 15 e 34 p

RAMOS, Rogério. MENDONÇA, Jaylson. **Guia da profissão: Ramos da Administração – CFA**. Brasília, 2022. Disponível em:<<https://cfa.org.br/wp-content/uploads/2023/04/AP23-Ramos-da-Administracao-web-1.pdf>>. Acesso em agosto de 2023.

SOUZA, C. A. Artigo trata sobre “**ChatGPT: Inovação Digital e Perspectivas**” | FEA - USP. Disponível em: <<https://www.fea.usp.br/fea/noticias/artigo-trata-sobre-chatgpt-inovacao-digital-e-perspectivas>>. Acesso em: 01 fev. 2024.

IRIGARAY, H. A. R.; STOCKER, F. **ChatGPT: um museu de grandes novidades**. Cadernos EBAPE.BR, v. 21, n. 1, 2023.

SOUZA, I. DE. **Empresas que usam o ChatGPT na sua gestão: quais são?** Disponível em: <<https://blog.zapsign.com.br/empresas-que-usam-chatgpt/>>. Acesso em: 01 fev. 2024.