

**ÁREA TEMÁTICA 5  
ESTUDOS ORGANIZACIONAIS**

**COMPETÊNCIAS DIGITAIS COMO DIFERENCIAL PARA A FORMAÇÃO DO  
ADMINISTRADOR CONTEMPORÂNEO**

## **Resumo**

Adquirir competências digitais é uma necessidade para qualquer área profissional porém, para a administração de empresas é fundamental pois, não é possível aceitar que um administrador já atuante ou futuro administrador, esteja à margem das mudanças tecnológicas que ocorrem continuamente nas organizações. Para isso, esse profissional contemporâneo precisa saber quais são as competências digitais que as empresas necessitam na atualidade e quais ele já possui desenvolvidas ou, precisa desenvolver, o que resultou no seguinte problema de pesquisa: O futuro administrador conhece as competências digitais necessárias para atender as demandas organizacionais? Assim, este trabalho tem como objetivo realizar um levantamento do que as empresas precisam e do que o futuro administrador já possui para possibilitar a comparação e identificar discrepâncias. Para elucidar esta dúvida foram realizadas pesquisas aplicadas descritivas que utilizaram formulários eletrônicos com profissionais de mercado e com alunos de um curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada (IES), na modalidade de Educação à Distância (EAD), já que é a modalidade que mais cresce no país. Além disso, foi realizada também pesquisa bibliográfica para apresentação do panorama do curso e do perfil do futuro administrador. Como resultado, esse trabalho apresenta as principais competências digitais que as organizações utilizam atualmente e aquelas que os alunos do curso de administração, da modalidade EAD já possuem, o que possibilitou a comparação da expectativa versus realidade.

**Palavras-chave:** Competências digitais. Administração. Demandas organizacionais.

## **Abstract**

Acquiring digital skills is a necessity for any professional, however for the area of administration it is fundamental because it is not possible to accept that an already administrator or future administrator is on the sidelines of the technological changes that continuously occur in companies. For this, this contemporary professional needs to know what are the digital skills that companies currently need and which ones he already has developed or needs to develop, which resulted in the following research problem: The future administrator knows the digital skills necessary to meet the demands organizational? Thus, this work aims to carry out a survey of what companies need and what the future administrator already must enable comparison and identify discrepancies. To clarify this doubt, descriptive applied research was carried out using electronic forms with professionals from the market and with students of an Administration course at a Private Higher Education Institution (HEI), in the Learning Education Modality (LEM), since it is the modality that grows in the country. In addition, bibliographical research was carried out to present the panorama of the course and the profile of the future administrator. As a result, this work presents the main digital skills that organizations currently use and those that students of the administration course, in the distance learning modality, already have, which made it possible to compare expectations versus reality,

**Keywords:** Digital skills. Administration. Organizational demands.

## 1 INTRODUÇÃO

Se em algumas décadas o diferencial de muitos profissionais estava no conhecimento de datilografia, atendimento telefônico, envio e recepção de fax, domínio de cálculos matemáticos e outros, na atualidade, essas habilidades já não são mais requeridas pelas empresas porque a tecnologia evoluiu e elas foram substituídas ou automatizadas. Para atender às novas demandas, outras tecnologias surgiram e têm exigido cada vez mais que os futuros profissionais se mantenham em constante qualificação e atualização tecnológica para garantir que possuam as competências digitais solicitadas pelas organizações.

Trindade, Moreira & Nunes (2019), apontam que há grande relevância em desenvolver competências digitais, mas, reconhecem que a aquisição e capacitação das mesmas não é algo tão simples de se realizar, visto que a demanda por utilização da tecnologia digital no mercado de trabalho é diversificada. No entanto, considerando que a área administrativa é uma das que mais recebem aporte tecnológico, o futuro profissional desta área, o administrador, precisa acompanhar essa evolução e buscar desenvolver as competências digitais necessárias para aplicar seus conhecimentos nas empresas em que atuará como colaborador ou, na sua própria empresa, como empreendedor. A partir disso o seguinte problema de pesquisa foi determinado: O futuro administrador conhece as competências digitais necessárias para atender as demandas organizacionais? Esse trabalho, portanto, tem como objetivo identificar se há grandes diferenças entre o que as empresas necessitam e o que o futuro administrador já conhece ou precisa desenvolver. A construção da resposta envolveu uma pesquisa bibliográfica em que foram expostos alguns dados do curso de Administração no Brasil, focando na modalidade de Educação à Distância – EAD, foi traçado um breve perfil do aluno matriculado no curso, alguns conceitos sobre competências digitais e sua importância para o futuro administrador foram apresentados. Ademais, foram realizadas duas pesquisas *online* que utilizaram como instrumento formulários do *Google* com dois grupos diferentes de público.

Uma pesquisa foi realizada com profissionais de mercado, ou seja, pessoas que já estão trabalhando em empresas de diferentes segmentos como indústria, varejo e serviços, a qual foi aplicada com o intuito de identificar quais são as competências que as empresas estão utilizando no momento. A outra pesquisa foi realizada com alunos do curso de Administração na modalidade EAD de uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada, com foco em mapear as competências digitais que os futuros administradores já possuem para comparar se atendem as perspectivas das empresas ou não, dados que foram apresentados ao longo do trabalho.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para entender a importância das competências digitais na formação do futuro Administrador, é válido buscar alguns dados sobre o processo de formação em Administração e visitar alguns conceitos pertinentes aos temas propostos neste artigo. O artigo focou em um curso de Administração na modalidade de Educação à Distância (EAD), por entender que esse discente já está formando suas competências digitais enquanto estudante desta modalidade.

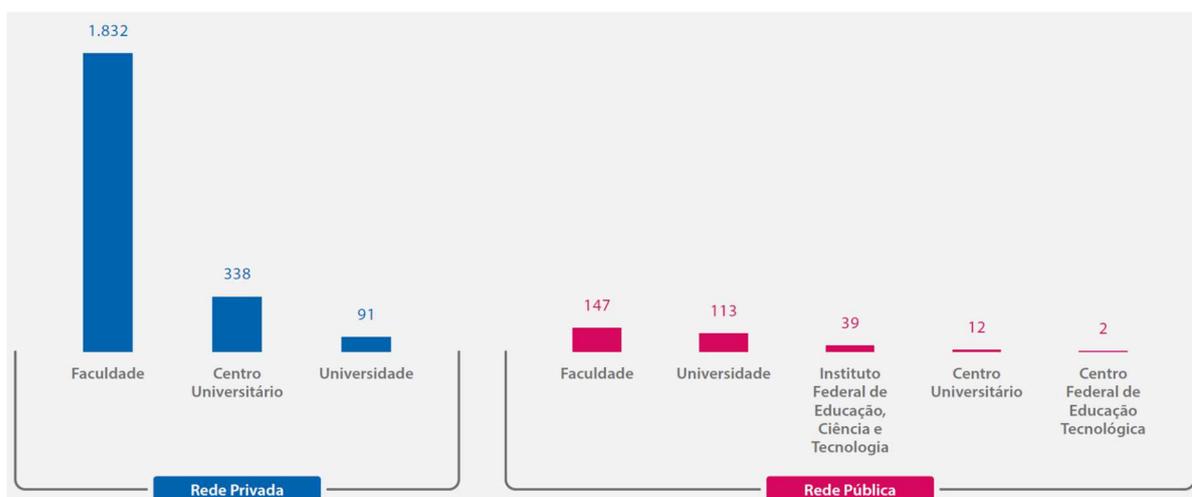
### 2.1 Panorama do curso em Administração modalidade EAD nas IES brasileiras

O curso de Administração é um dos maiores do Brasil conforme dados apresentados no Mapa do Ensino Superior no Brasil – 13ª Edição do Instituto SEMESP 2023, que serviu como base para o cenário que aqui se apresenta.

No contexto macro da EAD no Brasil, o Mapa cita que o número de matrículas nesta modalidade cresceu 19,7% de 2020 para 2021, isso considerando todos os cursos ofertados pelas IES do país, o que totaliza 2.482.710 matrículas. Neste universo, o curso de Administração foi responsável por 341.139 matrículas. Ainda neste contexto, ressalta-se que 76,9% delas estão nas IES privadas, com maior concentração nos estados de Santa Catarina, São Paulo e Rondônia. (INSTITUTO SEMESP, 2023)

A quantidade de IES que atendem os discentes matriculados no país, estão apresentados na figura 1.

Figura 1: Quantidade e tipo de IES por classificação



Fonte: INSTITUTO SEMESP, 2023.

Dentre as IES que atendem os estudantes de nível superior no Brasil, observa-se um número muito maior de instituições privadas, principalmente nas categorias faculdade e centro universitário, o que já não acontece com as universidades que são, em sua grande maioria, públicas. As IES públicas ainda oferecem as opções de Institutos e Centros Federais com foco maior na área de tecnologia.

Considerando que o recorte deste trabalho é a modalidade EAD das IES privadas, onde o crescimento tem sido mais expressivo, é importante trazer a informação que a quantidade de Polos de Apoio também cresceu para dar o suporte necessário aos alunos. Na rede privada, em 2022 eram 29.031 polos e, no primeiro trimestre de 2023 (dados do Mapa), contabilizava 43.053.

Na atualidade, o curso de Administração, é um dos mais buscados na internet, como pode ser observado no quadro 1:

Quadro 1: Cursos consultados na Internet

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

Adaptado do INSTITUTO SEMESP, 2023.

No ano de 2022 o curso de Administração avançou uma posição e tornou-se o 3º mais procurado na internet e se manteve assim no 1º trimestre de 2023. Esse dado pode ser avaliado em conjunto com a relação às áreas em que o Administrador pode atuar, pois é um mercado amplo. Neste sentido, Ramos (2022) membro do Conselho Federal de Administração – CFA, tem uma publicação chamada Ramos da Administração, em que desenvolveu um Guia da Profissão e disponibiliza no site do CFA apresentando os segmentos, conforme quadro 2:

Quadro 2: Ramos da Administração

<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

Fonte: Adaptado de RAMOS, 2022 (CFA)

A lista compilada pelo CFA, demonstra o quão amplo é o curso de Administração, o qual capacita estudantes para realizarem a gestão em diversos tipos de negócios. Esta abrangência é considerada um diferencial competitivo do curso e um dos motivos que corroboram para que seja muito procurado, pois facilita a entrada no mercado de trabalho por meio de diferentes segmentos.

Ao longo do curso de Administração, o futuro profissional precisa acessar um conjunto de conceitos e práticas para atender ao perfil do egresso, conforme determina a Resolução nº5 de 14 de outubro de 2021 do Ministério da Educação (Conselho Nacional de Educação e Câmara de Educação Superior), a qual institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) do Curso de Graduação em Administração. Tal Resolução traz em seu 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)

Para obter este conjunto de aprendizados, os estudantes do curso de Administração terão quatro anos com diversas disciplinas que o auxiliarão na construção desse perfil. Para tanto, duas competências cruciais citadas na Resolução nº5, Art. 3º, devem chamar a atenção tanto dos alunos, quanto das IES, porque evidencia 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; (...)

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)

Essas duas competências estão conectadas com as necessidades do mercado, uma vez que as empresas buscam profissionais que tenham facilidade para trabalhar com tecnologias e que autonomia para buscar novos conhecimentos.

## 2.2 Administradores em formação na modalidade EAD

A quantidade de alunos que cursam Administração na modalidade EAD justifica o fato de o curso ser um dos maiores do país. No Mapa 2023, o curso de Administração figura na área de Negócios, Administração e Direito, onde 2,6 milhões de alunos estão matriculados, 88,8% desse montante estudam em IES privadas, ou seja, neste momento de suas vidas, pagam pela sua qualificação, almejando melhorar sua própria renda no futuro.

Outro dado interessante que pode ser destacado no perfil do aluno do ensino superior é que 58,4% são mulheres, o que representa 5,24 milhões de discentes. Cerca de 79,4% dessas matriculadas estão na rede privada, apontando que as mulheres pagam por sua qualificação, mesmo recebendo remuneração menor do que os homens na mesma função, conforme aponta uma matéria do Canal de Notícias CNN Brasil com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, que a diferença salarial é de 22% a menos para as mulheres na mesma função. Já outra matéria da CNN cita que a Federação das Indústrias de São Paulo – FIESP, aponta que na indústria, essa diferença é de 14,7%. (CNN BRASIL, 2023). Ainda se tratando do perfil do aluno de Administração, a faixa etária não registrou grandes alterações de 2020 para 2021 e na rede privada, o quadro 3, traz a seguinte configuração:

Quadro 3: Faixa etária dos estudantes de Administração

Idade média dos discentes	Percentual
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%

Fonte: INSTITUTO SEMESP, 2023.

Avaliando as cinco faixas etárias apresentadas, nenhuma delas tem uma diferença muito expressiva, o que não permite afirmar que muitos mais jovens do que adultos, estão matriculados no curso de graduação em Administração. Outra leitura que é possível por meio da análise do quadro 3 é que ao menos 25% dos estudantes brasileiros não interromperam seu ciclo de estudos, ou se o fizeram, foi por um curto período, não impedindo seu acesso no ensino superior logo após terem concluído o ensino médio.

Retornando ao público de estudantes dos cursos de Administração na modalidade EAD, este apresenta uma das maiores taxas de conclusão no Brasil, pois,

de acordo com o MAPA do SEMESP (2023), de 2017 a 2021 foram 142.656 concluintes, posicionado somente atrás de Pedagogia modalidade EAD que no mesmo período, obteve 433.747 concluintes. A título de curiosidade, na modalidade Presencial, o curso de Administração continua em segundo lugar, mas o primeiro em número de concluintes é o curso de Direito, que formou 600.694 bacharéis em direito, neste mesmo período. Vale frisar que no Brasil, o curso de Direito ainda não é permitido na modalidade EAD, o que pode explicar esse número expressivo.

### 2.3 O que são competências digitais

Depois de conhecer alguns dados gerais do ensino EAD, do curso de Administração e do perfil do futuro administrador, o passo seguinte foi identificar se eles estão sendo preparados para atender as necessidades das empresas que os contratarão. Neste sentido, foi escolhido o tema sobre as competências digitais as quais estão sendo cada vez mais requeridas pelas organizações.

De acordo com Coltre (2014) competência pode ser compreendida uma combinação de conhecimentos, capacidades e atitudes que os indivíduos possuem e podem aplicar de forma eficaz em diversas situações. Tais competências não se limitam a um domínio específico e podem abranger uma ampla gama de áreas, incluindo assim, as habilidades técnicas, interpessoais, cognitivas e digitais. (COLTRE, 2014, p. 71-81)

Neste sentido, as empresas buscam formar equipes com profissionais que tenham perfil para desempenhar as atividades de rotina de acordo com a necessidade de cada função, onde a necessidade das competências digitais é cada vez mais latente, principalmente no uso de ferramentas digitais, análise de dados e desenho de estratégias eficazes. Sendo assim, é preciso que os profissionais se qualifiquem minimamente em competências digitais para atender as necessidades das organizações. Isso vem ao encontro do que discutem Arall & Molías (2019), quando debatem que na atualidade, há uma necessidade de uma qualificação mínima em competências digitais por parte dos profissionais pois percebe-se que está ocorrendo uma analogia com a classificação de outrora entre profissionais alfabetizados ou não alfabetizados. Neste caso, a classificação se divide entre profissionais que possuem competências digitais desenvolvidas e os que não possuem, o que dificulta a entrada no mercado de trabalho. (ARALL & MOLÍAS, 2019).

É fato que na atualidade, a tecnologia tem influenciado o comportamento da sociedade que tem em mãos instrumentos valiosos de comunicação o que impacta diretamente no desempenho das organizações. No entanto, a discussão sobre a necessidade do desenvolvimento de competências digitais não é assunto novo, o que pode ser evidenciado pela discussão de Moreira (2009) acerca das dimensões de alfabetização que precisam abranger múltiplas áreas como os exemplos do quadro 4:

Quadro 4: Classificação das dimensões de alfabetização informacional e digital

Dimensão	Habilidades
Dimensão instrumental	Habilidade em utilizar <i>hardwares</i> e <i>softwares</i>
Dimensão cognitiva	Capacidade de buscar informações e analisá-las
Dimensão sócio atitudinal ou sócio comunicacional	Capacidade de se expressar e se comunicar por meio das tecnologias
Dimensão axiológica	Desenvolvimento de atitudes e valores éticos sobre a informação

Fonte: Criado a partir de Moreira (2009)

As competências digitais estão representadas nas dimensões propostas por Moreira (2009) porque iniciam no conhecimento sobre *hardwares* e *softwares* (dimensão, instrumental), avançam nas questões mais analíticas e de postura dos profissionais, as quais estão contempladas nas demais dimensões.

Arall & Molías (2019) analisaram ainda o estudo de Torres-Corona e Vida Basco realizado em 2015 que traz como competências digitais básicas necessárias para as empresas, no caso espanholas já que o estudo foi realizado na Espanha, o uso de: (1) aplicações chaves: processadores de texto (word); planilhas eletrônicas (Excel) e apresentações (Powerpoint). (2) Conhecimentos básicos de computadores (*hardwares*, *softwares* e sistemas). (3) Uso das redes de computadores (comunicação e colaboração por meio do uso da internet) e (4) segurança cibernética e conhecimento básico da legislação aplicável a este assunto. Mesmo que o tema tenha sido discutido considerando as necessidades básicas das empresas espanholas, ainda assim, é de grande valia para o presente artigo, como será demonstrado por meio de uma pesquisa realizada pelos autores para construção deste trabalho.

## 2.4 Utilização das competências digitais na rotina do Administrador

Um profissional da área da administração necessita de competências digitais uma vez que as áreas administrativas têm recebido muita atenção por parte das empresas desenvolvedoras de tecnologia para agilizar as rotinas administrativas. Assim, compreende-se que para o administrador, competência digital significa conhecer os recursos disponíveis e saber aplicá-los em suas tarefas com foco em otimização de tempo e custo. Segundo o site do Grupo Iberdrola na seção inovação, as competências digitais são úteis para a empregabilidade e permitem que os profissionais sejam beneficiados por meio de diversos elementos, como os itens presentes no quadro 5.

Quadro 5: Uso de competências digitais

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.

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

O quadro 5 evidencia que o profissional precisa estar em constante qualificação e que a capacidade de adaptação às mudanças tecnológicas é fundamental na atualidade. Com o avanço constante da tecnologia, é importante estar disposto a aprender e se atualizar para acompanhar as transformações do mundo digital. Em consonância a isso, Nakagawa (2019) lembra da proposta de Alvin Tofler, escritor norte-americano que ficou conhecido por seu ponto de vista em que enfatizava que o profissional precisava estar em constante aprendizado e que se adaptar era um caminho necessário para lidar com as mudanças tecnológicas de forma rápida e eficiente, ampliando as chances de encontrar novas oportunidades. (NAKAGAWA, 2019).

Outro elemento que traz a necessidade de os futuros administradores desenvolverem as competências digitais é o *home office* ou o trabalho remoto que tem sido uma opção para muitas empresas e muitos profissionais. De acordo com o site da Catho (2023) que é uma empresa de recrutamento e seleção,

O termo *home office*, em tradução livre, significa escritório em casa. Na prática, nada mais é que o profissional ter uma estrutura na própria residência para realizar suas tarefas de trabalho, como se estivesse alocado na empresa. Os trabalhadores e empresas adeptos a essa nova realidade garantem que com organização, disciplina e responsabilidade, é possível obter ótimos resultados trabalhando dessa forma.

Em consonância a isso, o site da Revista Forbes (2023), na coluna Carreira, traz uma matéria sobre o futuro do trabalho que trouxe que 83% dos profissionais consultados pelo estudo buscam flexibilidade no horário de trabalho e 71% buscam local de trabalho como prioridade, elementos em que o *home office* é uma alternativa que atende ambas as prerrogativas. Por outro lado, trabalhar nessas modalidades exige alguns conhecimentos de cibersegurança por parte dos colaboradores, e Newman (2023) contribui com isso quando explica que “o modelo de trabalho remoto e híbrido continua popular em todo o mundo. Empresas e funcionários adquiriram o hábito de equilibrar a vida pessoal e profissional de modo que funcione para ambos”. Ainda segundo o autor, “tivemos que nos adaptar a esse novo modelo e os ajustes, é claro, incluíram medidas de proteção digital tanto no escritório quanto em casa”. (NEWMAN, 2023). Considerando que as rotinas administrativas podem ser realizadas facilmente em qualquer ambiente, pois necessita somente de uma estrutura básica de *software*, *hardware* e internet, o *home office* pode ser uma opção cada vez mais presente nas vagas de trabalho para administradores.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para a realização deste trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica com os tópicos apresentados no capítulo 2: Referencial teórico, com o intuito de traçar um panorama atualizado sobre o curso de Administração EAD e o perfil dos alunos, além de conceituar e apresentar as competências digitais no contexto da administração.

Para comparar se as competências digitais que as empresas utilizam em suas rotinas administrativas e o conhecimento que os alunos já possuem são compatíveis, foram utilizadas duas pesquisas com viés qualitativo a esses dois grupos, separadamente.

As pesquisas foram realizadas utilizando formulários eletrônicos tendo como objetivos: para o primeiro grupo (1-profissionais atuantes em organizações), identificar quais competências digitais as empresas apresentam necessidade no momento; com o segundo grupo (2-alunos em formação no curso de Administração EAD), em que a

pesquisa teve como objetivo identificar quais competências os futuros administradores já possuem.

Segundo Gil (2022) p.40, as pesquisas podem ter diferentes classificações e para este trabalho destaca-se: pesquisa aplicada a qual abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem e voltadas à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica. Ainda segundo o autor, uma pesquisa pode ter diferentes propósitos em que a pesquisa utilizada neste trabalho se caracteriza como descritiva, em que o objetivo é a descrição das características de determinada população ou fenômeno e que buscam identificar possíveis relações entre variáveis e que apresentam objetivos profissionais. (GIL, 2022, p. 42)

O trabalho apresenta também uma pesquisa bibliográfica em que o autor explica que ela é elaborada com base em material já publicado. Ademais, “inclui ampla variedade de material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos” (GIL, 2022, p. 44). Na atualidade, as pesquisas bibliográficas contemplam também materiais em mídias digitais como discos, bem como materiais disponíveis na internet.

O formulário aplicado ao grupo de profissionais que trabalha em empresas, continha 11 perguntas com o propósito de identificar alguns conhecimentos que a empresa necessita, conforme apresenta o quadro 6.

Quadro 6: Formulário aplicado aos profissionais de mercado

Perguntas	Respostas
1 – A empresa em que você trabalha tem alguma iniciativa em relação às competências digitais para os colaboradores tais como conscientização sobre cibersegurança?	Sim – 52% Não – 30,7% Não tem conhecimento – 17,3%
2 – Para efetuar chamadas telefônicas, a empresa ainda utiliza o telefone convencional?	Sim – 60% Não – 37,3% Não tem conhecimento – 2,7%
3 – A empresa utiliza algum <i>software</i> de agenda padrão ou o colaborador utiliza aquela da sua preferência? (mais de uma opção)	Padrão é agenda <i>online</i> – 67,14% Preferência do colaborador – 20% Não tem conhecimento – 12,86%
4 – A empresa tem colaboradores em <i>home office</i> ou sistema híbrido?	Sim – 56,8% Não – 37,8% Não tem conhecimento – 5,4%
5 – Qual ferramenta a empresa usa para reuniões virtuais? (mais de uma opção)	<i>Google Meet</i> – 52,7% <i>Zoom</i> – 32,4% <i>Microsoft Teams</i> – 41,9% <i>Skype</i> – 1,4% Outras – 10,8%
6 – As reuniões da empresa costumam ter apresentações. Se sim, quais ferramentas utilizam? (mais de uma opção)	<i>Prezi</i> – Não citado <i>Canvas</i> – 28% <i>Power Point</i> – 72% Planilha Eletrônica e/ou BI – 21,3% Não utiliza – 22,7% Outras – 2,7%
7 – A empresa utiliza alguma ferramenta para redigir contratos, textos e documentos? (mais de uma opção)	Word – 86,5% Adobe – 31,1% DocuSign – 27% Outros – 8,1%

8 – Você sabe qual pacote <i>Office</i> a empresa utiliza?	Microsoft – 81,3% Libre Office – Não citado WPS Office – Não citado SoftMaker Office – Não citado Não tenho conhecimento – 13, 3% Outros – 5,4%
9 – A empresa utiliza alguma ferramenta específica para armazenar e compartilhar dados? (mais de uma opção)	Azure – 4,1% OneDrive – 52,7% iCloud – 6,8% Dropbox – 18,9% Não tenho conhecimento – 27% Outros – 10,8%
10 – Quais canais a empresa utiliza para se comunicar com o cliente? (mais de uma opção)	<i>Facebook</i> – 40% <i>Instagram</i> – 56% <i>LinkedIn</i> – 30,7% Site Institucional – 54,7% <i>WhatsApp</i> – 74,7% Outros – 20%
11 – A empresa utiliza outras ferramentas que não foram citadas neste formulário	<i>Atlas Governance</i> Sistema SAP ERP SAP ERP específico da empresa Comunicados, divulgação de Atas Trello <i>Xcontact phone</i> Sistema 3CX Phone

Fonte: Autores, 2023

A pesquisa que foi aplicada aos alunos do curso de Administração continha 10 perguntas com o intuito de identificar quais competências digitais os alunos já possuem e quais precisam ser desenvolvidas, conforme apresenta o quadro 7:

Quadro 7: Formulário aplicado aos alunos

Perguntas	Respostas
1 - Você trabalha ou trabalharia em <i>home office</i> ou sistema híbrido? (Opção única)	Sim – 74,2% Não – 15,4% Talvez – 10,3%
2 – Você tem noção de cibersegurança? (Opção única)	Sim – 50,5% Não – 49,5%
3 – Você conhece os recursos das agendas eletrônicas? (Opção única)	Sim – 51,5% Não – 48,5%
4 – Qual dos pacotes office a seguir, você conhece? (Mais de uma opção)	OnlyOffice – 6,1% OfficeSuite – 10,4% LibreOffice – 27,9% WPS Office – 14,2% Microsoft Office – 97,2% Collabora Office – 1,5% Apache Open Office – 2,8% SoftMaker Free Office – 4,1%
5 – Você já utilizou algum das ferramentas de reunião a seguir? (Mais de uma opção)	Zoom – 65,1% Skype – 53,1% Google Meet – 79,90% Microsoft Teams – 57,7%
6 – Se você fosse participar de uma reunião na empresa, qual dos recursos a seguir você utilizaria para sua apresentação? (Mais de uma opção)	Prezi – 3,2% Canvas – 46,3% Power Point – 79,6% Planilha Eletrônica – 29,9% <i>Business Intelligence (BI)</i> – 17,7%

7 – Quais dos recursos a seguir, você sabe utilizar? (Mais de uma opção)	Excel – 88,4% Word – 96,5% Adobe – 33,4% DocuSign – 13,9%
8 – Você conhece alguma das ferramentas de armazenar e compartilhar dados a seguir? (Mais de uma opção)	Azure – 3,3% iCloud – 51,8% Dropbox – 31,9% OneDrive – 82,6% Google Drive – 95,9%
9 – Você saberia utilizar os canais a seguir para se comunicar com o cliente da empresa? (Mais de uma opção)	E-mail – 97,6% Twitter – 41,7% LinkedIn – 52,6% Facebook – 78,4% Instagram – 84,8% WhatsApp – 97,6% Site Institucional – 46,1%
10 – Como você pretende adquirir conhecimentos sobre os temas citados aqui? (Opção única)	Em cursos na internet – 35,8% Na empresa onde trabalho – 10,8% Cursos de extensão na faculdade – 43,4% Em empresas que ofereçam esses cursos – 10%

Fonte: Autores, 2023.

O objetivo da aplicação dos dois formulários de pesquisa foi confrontar se os alunos do curso de Administração na modalidade EAD possuem as competências digitais que as empresas exigem na atualidade. A pesquisa com o grupo 1 foi realizada entre os dias 28 de julho a 02 de agosto de 2023, já a pesquisa com o grupo 2 foi realizada de 02 de agosto a 12 de agosto de 2023.

#### 4 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dois formulários que foram disponibilizados aos grupos de interesse trouxeram alguns apontamentos interessantes os quais serão analisados para identificar quais elementos foram citados pelos profissionais de mercado e pelos alunos, permitindo a comparação entre os grupos.

##### 4.1 Análise das respostas dos profissionais que já estão no mercado

Os profissionais que responderam ao formulário representaram a realidade da empresa evidenciando as competências digitais que estão sendo utilizadas no momento, as quais estão descritas no quadro 6. Foram 75 respostas obtidas de colaboradores de diferentes empresas que atuam em segmentos de indústria, varejo e serviços.

Em relação aos recursos tecnológicos utilizados pelas empresas, por meio das respostas obtidas, é possível compreender que as iniciativas de conscientização sobre cibersegurança (pergunta 1) podem e devem ser fomentadas cada vez mais entre os colaboradores, uma vez que o índice ficou em torno de 52% e os colaboradores que não souberam responder ficou em torno de 17% que é um índice alto se considerar que trata do conhecimento que os profissionais precisam ter para acessar de forma segura os dados da organização.

Para identificar se a empresa investe em recursos tecnológicos e incentiva o uso, as perguntas 2 e 3 trouxeram que 60% delas ainda utilizam o telefone convencional e algumas delas permitem que seus colaboradores escolham qual tipo de agenda, sem a necessidade de ser *online* (20% dos casos). Por outro lado, quase 70% delas já usam agendas *online*, o que denota um movimento de aumento no uso dos recursos tecnológicos em detrimento dos analógicos. A pergunta seguinte, nº4,

buscou avaliar se a empresa é conservadora no modelo de trabalho presencial, porém, a pesquisa trouxe que 56,8% utilizam o recurso do *home office* ou sistema híbrido com seus colaboradores, o que já demonstra a necessidade de certas competências digitais por parte de seus colaboradores para atuarem nestas modalidades.

Como o percentual de empresas que afirmaram já utilizar *home office* ou sistema híbrido foi significativo no universo analisado, as perguntas seguintes trouxeram informações sobre algumas competências digitais necessárias para que os profissionais possam atuar nestas modalidades e atender as demandas das organizações. Na pergunta 5, foi possível observar que as ferramentas mais utilizadas para as reuniões virtuais são: *Google Meet* com 52,7%; *Microsoft Teams* com 41,9%; *Zoom* com 32,4%, *Skype* com 1,4% e a opção Outras apresentou 10,8%. Neste caso, o respondente podia marcar mais de uma opção.

Já a questão 6 identificou que para apresentações nas reuniões, são usados: *Power Point* com 72%; *Canvas* com 28%; Planilha e/ou BI com 21,3%; Não utiliza nenhuma ferramenta com 22,7% e Outras, com 2,7%.

As perguntas 7 e 8 também tinham como foco identificar os recursos utilizados pelas empresas em que, para redigir textos e contratos, são utilizados: *Word* com 86,5%; *Adobe* com 31,1%; *DocuSign* com 27% e Outros com 8,1%. Já em relação aos pacotes *office*, os comumente utilizados pelas empresas, são: *Microsoft* com 81%; Não tenho conhecimento com 13,3% e Outros com 5,4%. O que chamou a atenção nessa questão é que os *softwares* livres, não foram citados. A pergunta 9 tinha como foco identificar os recursos tecnológicos utilizados para armazenar e compartilhar os dados entre os colaboradores e neste caso, os citados foram: *OneDrive* com 52,7%; *Dropbox* com 18,9%; *iCloud* com 6,8%; *Azure* com 4,1%; Não tenho conhecimento com 27% e Outros com 10,8%.

A pergunta 10 buscou identificar quais canais a empresa utiliza para se comunicar com seu cliente onde o *WhatsApp* apresentou 74,7%; *Instagram* com 56%; Site Institucional com 54,7%; *Facebook* com 40%; *LinkedIn* com 30,7% e Outros com 20%. E por fim, para mapear quais outras ferramentas tecnológicas e sistemas informatizados as empresas têm utilizado, a pergunta 11 foi de resposta livre e foram citados: *Atlas Governance*; Sistema SAP; ERP SAP; ERP específico da empresa; Comunicados; Divulgação de Atas; *Trello*; *Xcontact phone*; Sistema *3CX Phone*.

Depois de identificar o que algumas empresas têm utilizado de recursos tecnológicos na realização das suas atividades de rotina, será analisado o que os alunos do curso de Administração já dominam e que não teriam problema em utilizar.

## **4.2 Análise das respostas dos alunos do curso de Administração**

O formulário de pesquisa divulgado entre os alunos, obteve 552 respostas que contempla respostas de discentes que estão em diferentes períodos do curso de Administração na modalidade EAD.

As quatro primeiras perguntas do formulário aplicado aos alunos tinham como foco identificar se eles já têm a percepção de que o modelo de trabalho tradicional está mudando do presencial para o *home office* ou híbrido e que isso exige algumas competências digitais básicas.

As respostas dos alunos apontam que trabalhar no sistema de *home office* ou híbrido não é um problema, uma vez que 74,2% afirmaram que sim, o que significa que, ou eles já trabalham nessas modalidades ou aceitariam trabalhar. Já quando questionados se eles têm noção de cibersegurança, se conhecem os recursos das agendas digitais, bem como dos pacotes *Office* que o mercado utiliza, observou-se

que aproximadamente 50% dos respondentes afirmaram afirmativamente em relação à cibersegurança e às agendas. Já em relação aos pacotes *Office*, as respostas evidenciaram que o Microsoft e o Libre são os mais conhecidos pelos alunos.

As perguntas seguintes, 5, 6, 7 e 8 foram realizadas tentando identificar se os alunos possuem as competências digitais básicas para realizar as atividades em *home office* ou mesmo de forma presencial nas organizações. Em relação às ferramentas para reuniões *online*, os respondentes indicaram conhecer as quatro opções disponibilizadas pelo formulário, em que *Google Meet* foi a mais citada com 79,9%, seguida de *Zoom*, *Skype* e *Microsoft Teams*. Neste ponto é válido lembrar que a Microsoft anunciou a descontinuidade do *Skype for Business Online* a partir de 30 de junho de 2022, substituindo-o pelo *Microsoft Teams*, porém, como muitos usuários ainda devem ter o recurso em seus computadores, a ferramenta foi citada tanto na pesquisa do grupo 1, quanto do grupo 2.

Quando questionados quais ferramentas de apresentação utilizariam para exibir dados em alguma reunião da empresa (pergunta 6), os alunos responderam que estão aptos a utilizar o *Power Point* com 79,6%, seguido do *Canvas* com 46,3%, planilhas eletrônicas com 29,9% e B.I com 17,7%. Quando perguntado se conseguiria utilizar os recursos do Excel, Word, Adobe e DocuSign (pergunta 7), 96,5% dos respondentes disseram que sabem utilizar o Word, seguido de 88,4% que sabem utilizar o Excel e de 33,4% do Adobe. O ponto interessante que conecta as perguntas 6 e 7 reside no fato de que na 7, o percentual que afirmou saber usar o Excel é bem maior do que aqueles que responderam na 6, que utilizariam planilhas eletrônicas nas apresentações. Neste caso, a dúvida é se o aluno entende planilha eletrônica e Excel como ferramentas diferentes, ou se realmente ele não vê possibilidade de utilizar planilhas em apresentações. É um assunto interessante para ser abordado nas capacitações realizadas sobre competências digitais.

Outro elemento importante para as competências digitais é o uso de ferramentas de compartilhamento e armazenamento de dados (pergunta 8). Os alunos responderam que conhecem o *Google Drive* com 95,9%, seguido do *OneDrive* com 82,6%, *iCloud* com 51,8% e *Dropbox* com 38,1%. Nesta questão o ponto interessante é que o *Google Drive* e o *OneDrive* foram citados separadamente pelos alunos, mas na prática, ambas são ferramentas do *Google*, porém, são soluções diferentes uma vez que o primeiro é para sistema Android e o segundo, para o Office 365.

Já a pergunta 9 tinha como foco identificar se o aluno reconhece os recursos comumente utilizados como entretenimento, como ferramentas úteis para os negócios. Assim, foram questionados se eles saberiam usar os recursos tecnológicos: *E-mail*, *WhatsApp*, *Twitter*, *LinkedIn*, *Facebook*, *Instagram* e *site institucional para se comunicar com os clientes*. As respostas obtidas mais representativas foram: *E-mail* e *WhatsApp* com 97,6%, seguido pelo *Instagram* com 84,8%, *Facebook* 78,4%.

E por fim, os alunos foram questionados sobre a forma com que pretendem adquirir as competências digitais necessárias para atuar nas organizações (pergunta 10). Neste caso, as respostas foram: 43,4% na faculdade; 35,8% na internet, na empresa onde trabalha (10,8%) e empresas que oferecem tais capacitações (10%).

A partir do que foi analisado das respostas do grupo 1 e 2, é possível perceber a convergência entre algumas necessidades atuais das empresas e o conhecimento dos alunos, conforme quadro 15.

Quadro 15: Comparação de alguns itens

Palavra-chave da questão	Grupo 1 (Expectativa)	Grupo 2 (Realidade)
<b>Cibersegurança</b>	52%	50,5%
<b>Agenda online</b>	67,1%	51,5%
<b>Home office ou sistema híbrido</b>	56,8%	74,2%
<b>Ferramenta para reuniões virtuais</b>	Google Meet – 52,7% Microsoft Teams – 41,9% Zoom – 32,4%	Google Meet – 79,9% Microsoft Teams – 57,7% Zoom – 65,1%
<b>Ferramentas de apresentação</b>	Power Point – 72% Canvas – 28% Planilha Eletrônica e/ou BI – 21,3%	Power Point – 79,6% Canvas – 46,3% Planilha Eletrônica – 29,9% BI – 17,7%
<b>Ferramenta de edição de texto, contratos e planilha</b>	Word – 86,5% Adobe – 31,1% DocuSign – 27%	Word – 96,5% Excel – 88,4% Adobe – 33,4% DocuSign – 13,9%
<b>Pacote Office</b>	Microsoft – 81,3% Libre Office – Não citado	Microsoft – 97,2% Libre Office – 27,9%
<b>Armazenamento e compartilhamento de dados</b>	OneDrive/Google Drive – 52,7% Dropbox – 18,9% iCloud – 6,8%	Google Drive – 95,9% OneDrive – 82,6% iCloud – 51,8% Dropbox – 38,1%
<b>Canais de comunicação com o cliente</b>	WhatsApp – 74,7% Facebook – 40% Instagram – 56% LinkedIn – 30,7% Site Institucional – 54,7%	WhatsApp – 97,6% Facebook – 78,4% Instagram – 84,8% LinkedIn – 52,6% Site Institucional – 46,1%
<b>Outras ferramentas</b>	Atlas ERP SAP Governance Comunicados Divulgação de Atas Trello Xcontact phone Sistema 3CX Phone	
<b>Como pretende se qualificar</b>		Faculdade – 43,4% Empresas do setor – 35,8% Empresa que trabalha – 10,8% Cursos internet – 10%

Fonte: Autores, 2023.

O quadro comparativo trouxe alguns itens das duas pesquisas para comparação e percebe-se o alinhamento entre o que as empresas necessitam e o que os futuros administradores já possuem de conhecimento. Alguns pontos interessantes é que os alunos se mostram propícios a trabalhar em *home office* ou sistema híbrido, mais do que as empresas estão utilizando no momento. Nos elementos: ferramentas de reuniões virtuais, ferramentas de apresentação e de armazenamento e compartilhamento de dados e uso das redes sociais para se comunicar com os clientes, os alunos se mostraram bem-preparados para atender as demandas das organizações na atualidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo trouxe uma reflexão sobre as competências digitais na área da administração. O problema de pesquisa partiu do seguinte questionamento: O futuro administrador conhece as competências digitais necessárias para atender as demandas organizacionais?, que norteou o desenvolvimento deste trabalho.

Para buscar a resposta os autores iniciaram o processo com a contextualização do curso de Administração no Brasil focando na modalidade EAD que está em crescimento no país, segundo dados exibidos. Foi apresentado também um perfil dos estudantes de administração em que se evidenciou que a versatilidade do curso chama a atenção de diferentes faixas etárias.

Esse trabalho discutiu ainda que o fortalecimento do modelo de trabalho *home office* ou híbrido fez com que os profissionais desenvolvessem competências digitais básicas para atender as demandas das organizações atuais. Com a preocupação de que o conhecimento dos alunos e as necessidades das empresas poderiam ser divergentes, foi realizada uma pesquisa com profissionais de mercado para mapear quais são as competências básicas. Na sequência, uma pesquisa com alunos do curso de Administração na modalidade EAD foi realizada para identificar o que eles já conheciam das competências digitais informadas pelas empresas.

Após a aplicação das pesquisas com os dois grupos, as respostas foram analisadas e considerou-se que há pouca divergência entre o que a empresa espera e o que os futuros administradores já dominam, ou pelo menos têm um conhecimento preliminar, atingindo assim o objetivo proposto inicialmente.

Como contribuição do trabalho, tem-se a reflexão sobre as mudanças na forma de estudar em que o EAD tem se mostrado como a preferida no curso de Administração e, a partir desta escolha, o futuro administrador já precisa identificar quais são as competências digitais necessárias para ele ser um estudante EAD. No segundo momento, o uso de outras competências digitais que são úteis nas organizações, lembrando que com frequência novas tecnologias são criadas exigindo o aprimoramento contínuo. Além disso, a informação de 43,4% dos futuros administradores esperam obter competências digitais por meio de cursos de extensão na faculdade, pode ser utilizada pelas IES para criar cursos ou atividades de extensão que atendam essa necessidade dos alunos.

Já como estudos futuros indica-se uma pesquisa para identificar se as ementas dos cursos de Administração ofertam alguma disciplina sobre competências digitais, ou cursos de extensão, atividades extras, oficinas, entre outros. E ainda nesta linha, avaliar se o escopo dessas atividades aborda as competências digitais que são consideradas importantes para as organizações, pois serão elas que absorverão os administradores formados.

## 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->

