

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER
PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

GT 8 - Outros Temas Correlatos ao Secretariado
Temas gerais aplicáveis ao Secretariado

AS AÇÕES EMERGENCIAIS E INOVADORAS ADOTADAS PELAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DE TOLEDO-PR FRENTE À COVID-19

Ana Eduarda de Almeida

Unioeste, anaeduarda.almeida.15@gmail.com

Prof^ª Ms. Samantha Froelich

Unioeste, samantha_0906@hotmail.com

Prof^ª Dra. Debora Liessem Vigorena

Unioeste, debora.guevara@unioeste.br

1 INTRODUÇÃO

No início do ano de 2020 o mundo se deparou com um marco histórico, a chegada de um novo vírus, identificado como SARS-CoV-2, que transmite a doença nominada Covid-19. O rápido avanço da doença pelo mundo culminou em uma pandemia, e foram necessárias algumas medidas protetivas, como por exemplo, o *lockdown*, situação em que somente serviços essenciais permanecem abertos. Consonante a esse acontecimento, as organizações em nível mundial começaram a passar por grandes desafios, fazendo-se necessário o desenvolvimento de novas estratégias para se manterem no mercado. Desta maneira, as organizações precisaram se adaptar à nova fase e adotar ações emergenciais para se manter no mercado (FILHO; CORRÊA, 2020; NASSIF; CORRÊA; ROSSETTO, 2020).

Para além das ações emergenciais em tempos de Covid-19, muitas empresas precisaram realizar ações mais elaboradas para se manterem competitivas, caracterizando-se em alguns casos como atividades de inovação. Um conceito importante sobre inovação é contemplado no Manual de Oslo, em que é definido como uma implementação de um produto, bem ou serviço novo ou consideravelmente melhorado. Nesse sentido, a inovação se trata da capacidade de utilizar a criatividade, o conhecimento e as habilidades no desenvolvimento de uma mudança ou na criação de um produto, processo, bem, tecnologia ou serviço, ou até mesmo na criação de um novo mercado que ainda não foi explorado (FREITAS FILHO, 2013).

Para que a inovação aconteça nas organizações é necessário investir nas equipes de trabalho desenvolvendo potenciais criativos para que exista confiança, cooperação integrada e desafios para estimular a presença de novos talentos. Nesse contexto, o profissional de Secretariado Executivo tem um importante papel dentro das organizações, a fim de buscar a competitividade organizacional. Isso se deve ao fato de ser um profissional que apresenta um amplo conhecimento e capacidades técnicas que proporcionam uma visão holística da organização, contribuindo de forma significativa na hora de inovar na empresa onde trabalha (SANCHES, 2016; ALVES, 2021.)

Consonante a isso, este estudo busca responder à seguinte pergunta de pesquisa: **em que medida as micro, pequenas e médias empresas de Toledo-PR conseguiram superar a crise ocasionada pela pandemia da Covid19?** Portanto, o objetivo principal é investigar as ações emergenciais e inovadoras adotadas pelas empresas de Toledo-PR para amenizar os impactos causados pela pandemia. Esta investigação se faz importante, pois apresentará um panorama sobre a resposta de micro e pequenas empresas frente a uma situação de crise, revelando quais os setores que conseguiram se manter mais competitivos durante esse período. Além disso, espera-se que as empresas que ainda estão com dificuldades em desenvolver estratégias possam visualizar opções alternativas para garantir a sobrevivência em tempos complexos.

É importante ressaltar que este estudo é baseado em resultados prévios de um trabalho de conclusão de curso em Secretariado Executivo. Na sequência, tratando-se da estrutura, esse trabalho se divide em cinco seções, contando com esta introdução: fundamentação teórica que contempla conteúdos sobre inovação, ações emergenciais e sobre o papel do Secretário

Executivo no processo de inovação; metodologia; apresentação e discussão dos resultados; e por fim, são tecidas as considerações finais.

2 A INOVAÇÃO E O PAPEL DO SECRETARIO EXECUTIVO NESTE PROCESSO

A palavra inovação é derivada do latim “innovare” que tem como significado “fazer qualquer coisa de novo”, ou seja, o ato de inovar (TADEU; SALUM, 2012). Destaca-se que um grande precursor do conceito de inovação e seu papel no desenvolvimento econômico foi Joseph Schumpeter, ao afirmar que esse desenvolvimento está relacionado às inovações introduzidas pelos empresários (SCHUMPETER, 1982). A definição do conceito de inovação desse autor consta no Manual de Oslo, desenvolvido pela OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico), para estabelecer diretrizes quanto à coleta e uso de dados sobre o processo da inovação entre os países participantes, incluindo o Brasil.

Segundo Peter Druker (2002, pg. 6) a inovação também pode ser definida como “uma tentativa de criar mudanças focando no potencial econômico e social de um empreendimento”. Seguindo esta lógica, a inovação não se trata de uma fórmula secreta e sim de uma boa gestão, ressaltando que a inovação de qualidade dá a organização a oportunidade de crescimento repentino com maior sagacidade se comparando com a concorrência (DAVILA; EPSTEIN; SHELTON, 2009).

Com essa crescente evolução, a inovação é uma meta para os mais variados tipos de organização, para tanto, devem-se observar os aspectos a fim de fomentá-la ou de eliminar as barreiras que poderão dificultar a inovação (BRUNO FARIA; FONSECA, 2014). Seguindo este contexto, os autores Tadeu e Salum (2012, pg. 61) dizem que “é fundamental que a cultura e o clima organizacional sejam favoráveis à busca da inovação e à manifestação criativa”. Além disso, referem-se a um conjunto integrado de componentes que trabalham juntos para criar e fortalecer um ambiente que permita que a inovação cresça. Assim, não basta apenas a vontade de tornar uma empresa inovadora, é preciso que haja uma cultura organizacional que mobilize todos os colaboradores para implementar a inovação e transformar a organização como um todo (TIDD; BESSANT, 2015).

Desse modo, Carvalho e Reis (2011, pg. 14) dizem que se faz necessário que toda e qualquer organização se prepare para inovar de forma sistemática e contínua. Ademais, esses autores reiteram que, a partir do momento em que uma empresa busca inovação, conseqüentemente, aumenta seu desempenho e ela obtém ganho decorrente de vantagens competitivas. Para o melhor entendimento de inovação, é necessário conhecer os seus diferentes tipos, portanto, o Manual de Oslo define tipos de inovação que encerram um amplo conjunto de mudanças nas atividades das empresas; produtos, serviços, processos, marketing e organizacional (OSLO, 2005, pg. 23).

Conforme o Manual de Oslo, faz-se necessário implantar novos métodos organizacionais, podendo ser mudanças nas práticas de negócios, na organização do ambiente de trabalho, ou até mesmo nas relações externas da empresa (CORAL; OGLIARI; ABREU, 2013) como foi o caso da pandemia da covid-19 que alavancou a importância da inovação para as organizações se manterem vivas diante de um cenário pandêmico. Diante das consequências dessa pandemia, as organizações foram atingidas de forma direta na gestão, sendo necessário acompanhar a evolução e as mudanças do mercado. Neste sentido, defende-se que é preciso investir nos colaboradores para que desenvolvam criatividade e para que exista um clima de confiança, cooperação integrada e desafios que estimulem talentos, assim a capacidade de gerar soluções criativas torna-se um diferencial competitivo (SANCHES, 2016; CASTRO et al, 2020).

Portanto, quanto à liderança na inovação, Serão (2009, pg. 23) destaca, “o primeiro princípio chave da inovação é não desenvolver apenas a criatividade, mas criar um ambiente inovador sustentável”, seguindo esse conceito o autor complementa questionando se esse seria o papel da liderança e a resposta, segundo ele, é positiva. Essas características, necessárias à

criação de um ambiente inovador, encaixam-se no perfil do profissional de Secretariado Executivo, que para Bortolotto e Willers (2005, pg. 45) “é a peça-chave dentro da organização, devido à flexibilidade do seu perfil, atribuições e competências”. Assim, nesse contexto, é possível observar que as características necessárias para o desenvolvimento de um gestor na área de inovação, são desenvolvidas na formação de um Secretário Executivo tendo um perfil que contribui significativamente na gestão da inovação organizacional (ALVES; ALVES, 2021).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo se trata de uma abordagem qualitativa que para Neves (1996, pg.1) “faz parte da obtenção de dados descritivos mediante ao contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto do estudo”. Embora os dados da coleta envolvam valores numéricos, estes foram tabulados e analisados apenas pela frequência, de forma descritiva.

Sendo assim, tratou-se de uma coleta de dados primários, por meio de um questionário eletrônico direcionado às empresas da microrregião de Toledo-PR, através da ferramenta Google Formulários, com um total de 10 (dez) questões fechadas, sendo que algumas delas eram de múltipla escolha; 15 (quinze) questões baseadas na escala de Likert de cinco pontos e 1 (uma) questão aberta. Para este estudo foram selecionadas as 10 (dez) questões iniciais que tratavam especificamente do perfil das empresas e das ações emergências, e o tipo de inovação empreendida durante a pandemia da Covid-19. Ressalta-se que as demais questões serão avaliadas de forma integral para o trabalho de conclusão de curso e outras serão selecionadas para um estudo futuro, pois a escala de Likert tratou especificamente dos fatores determinantes ao processo de inovação das empresas durante a pandemia.

Cabe ressaltar que, embora o levantamento de dados de campo visasse empresas da microrregião de Toledo, delimitou-se neste estudo, a análise de empresas respondentes, localizadas na cidade de Toledo-PR. O link do questionário foi enviado por meio de correio eletrônico para donos, sócios ou representantes de micro a grandes empresas, portanto, outro recorte importante deste estudo foi delimitar a análise para as pequenas e médias empresas, haja vista que houve uma baixa adesão de respondentes de grandes empresas da cidade de Toledo-PR. O questionário ficou disponível para receber respostas durante os meses de maio de 2020 a junho de 2021, esse período resultou em 39 (trinta e nove) respostas de empresas da cidade de Toledo, que se enquadrassem na delimitação de recorte deste estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio do questionário aplicado foram coletadas as respostas que contribuíram para alcançar o objetivo deste estudo. A primeira pergunta do questionário teve o propósito de descobrir o cargo que o profissional respondente ocupa na organização. As respostas foram: 5% são diretores da empresa, 10% são gerentes, 83% são sócios-proprietários e 2% se identificaram apenas como colaboradores.

A segunda e terceira pergunta buscaram identificar o gênero e idade dos respondentes, respectivamente. Quanto ao gênero. 10% do sexo feminino e 30% do sexo masculino. Em relação à idade, a maioria (44%) na faixa etária de 31 a 40 anos; 20% de 51 a 63 anos; 18% entre 41 a 50 anos e; também 18% entre 20 a 30 anos. Com isso, constata-se que predominam respondentes com a faixa etária inferior a 50 anos. Segundo Gonçalves e Pifano (2015, pg. 12) dizem que a idade no empreendedorismo é ambígua, pois afeta nas características do empreendedor sendo elas: a disponibilidade, o capital financeiro, as experiências, as influências e o comportamento. Na sequência, quarta questão, foi indagado sobre a formação desses profissionais, totalizando 45% dos respondentes com pós-graduação, 38% com graduação, 15% possuem Ensino Médio e 2% afirmaram ter Ensino Superior incompleto. Analisando as respostas, conseqüentemente, fica claro que a maioria tem pós-graduação e para Oliveira et al

(2012, pg. 204) independentemente da formação acadêmica, é importante que o profissional acompanhe as mudanças e as novas tendências que ocorrem constantemente. Sendo assim, a maioria dos profissionais que contribuíram para a pesquisa buscaram aprendizado além da graduação, expandindo o seu conhecimento.

Já na quinta questão, buscou-se identificar o setor de atuação da empresa que o respondente trabalha. Identificou-se que 53% dos respondentes são de empresas de serviços, 35% de empresas de comércio, 10% são empresas agropecuárias, 2% são da indústria e 5% são de outros segmentos. Na sexta questão, a intenção foi identificar o número de colaboradores para classificar o tamanho da empresa. De acordo com o Sebrae (2013), no segmento de comércio e serviços, o número de empregados pode variar para menos, de acordo com cada modalidade empresarial: Micro: até 9 empregados; Pequena: de 10 a 49 empregados; Média: de 50 a 99 empregados; Grande: mais de 100 empregados. Seguindo essa explicação, é possível identificar que na presente pesquisa há 16 (dezesesseis) Microempresas; 17 (dezesete) Pequenas Empresas e 6 (seis) Médias Empresas, totalizando 39 empresas. Dando sequência, a sétima questão averiguou o período em que a organização está no mercado de trabalho, e as respostas foram as mais variadas. Há empresas com 6 meses de atuação e outras com mais de 20 anos. As organizações com mais destaque são as de 8 a 9 anos com 23% das respostas. A oitava questão avaliou quais foram as ações emergenciais que as organizações adotaram durante a pandemia da Covid-19. Cada empresa poderia responder quantas ações achasse necessárias ou até mesmo acrescentar mais ações. As 10 (dez) ações citadas com maior frequência foram: empréstimos bancários; injeção de recursos próprios; corte de colaboradores; rodízio de colaboradores; promoções na oferta dos produtos/serviços da empresa; redução na carga horária dos colaboradores; entregas à domicílio; redução de salário; renegociação com fornecedores e; uso de capital de giro para saldar dívidas.

Salienta-se que algumas respondentes (6%) afirmaram que a empresa não precisou realizar nenhuma ação emergencial, porém as demais apontaram as ações que precisaram realizar para enfrentar a pandemia. A ação mais adotada pelas organizações foi o empréstimo bancário, isso pode ter ocorrido, possivelmente, devido à diminuição de vendas no período inicial em que ocorreu o distanciamento social. Segundo Miranda (2021), para controlar o aumento do vírus ocorreu o distanciamento social, também conhecido como quarentena, que consiste no confinamento da população, ocasionando o fechamento de todo o comércio não essencial, que são: lojas, restaurantes, academias, bares, entre outros.

Na nona questão buscou-se avaliar se a pandemia impactou o volume de receita das empresas. A maioria (55%) afirmou que houve uma diminuição razoável a significativa do volume de receita. Já para 15% registrou aumento de receita e 23% afirmaram que continuou igual. Vale ressaltar que 5% não soube responder a essa questão. Embora, muitas empresas tenham mantido o volume de receita ou registrado um aumento durante a pandemia, ainda foi maior o percentual de empresas que sofreram impactos negativos no volume de receita, que possivelmente foi em decorrência da pandemia e seus agravantes. Durante o período de pandemia houve o fechamento parcial e a redução na carga horária das organizações, interrompendo a cadeia produtiva e conseqüentemente diminuindo os lucros (BEZERRA ETAL, 2020).

Quanto à décima e última questão avaliada, destacam-se as ações adotadas pela empresa que representaram inovações motivadas pelo cenário de crise ocasionado pela pandemia da Covid-19: mudanças nas estratégias de marketing da empresa; melhoria dos canais de vendas online já existentes na empresa; possibilidade de colaboradores da empresa trabalharem em casa; mudanças na forma de atuação das lideranças da empresa; mudanças no processo de desenvolvimento de produtos e/ou serviços da empresa; readequação do mix de produtos da empresa; desenvolvimento de produto e/ou serviço totalmente novo à empresa; compra de equipamentos e/ou maquinários; compra de softwares e; as vendas *online* representaram uma novidade à empresa, pois antes não existiam. Salienta-se que apenas 3% dos respondentes relataram que a empresa não realizou inovações durante o período avaliado.

A análise das questões relacionadas às ações emergenciais e as inovações adotadas serão delineadas com maior aprofundamento ao final do desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso, buscando-se, principalmente, a classificação dos tipos de inovação que foram adotados pelas empresas durante a pandemia da Covid-19.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se afirmar que o objetivo principal deste estudo foi atingido, embora ainda existam dados do campo para serem analisados, uma vez que a investigação é fruto de um trabalho de conclusão de curso em andamento. Os resultados já apurados permitiram avaliar o perfil de micro e pequenas empresas da cidade de Toledo-PR, e quais foram as principais ações emergenciais adotadas e as atividades empreendidas que podem ser consideradas como uma inovação. A pandemia causada pela Covid-19 proporcionou várias mudanças em todo o mundo, afetando diretamente as organizações. Constatou-se que para resistir aos efeitos negativos da pandemia, que afetou cerca de 55% dos entrevistados, as empresas adotaram, entre outras medidas, empréstimos bancários; injeção de recursos próprios; corte de colaboradores e rodízio de colaboradores.

Essas mudanças envolvem processos diretamente relacionados às áreas funcionais de uma organização, em que o Secretário Executivo exerce um papel fundamental. Portanto, é necessário que os profissionais dessa área acompanhem toda a trajetória das empresas neste momento de pandemia já que as empresas encontraram alternativas para se manterem competitivas no mercado de trabalho. Nesse sentido, cabe destacar o quanto o profissional de Secretariado Executivo, com as suas competências, agregaria valor nas equipes das organizações, tendo capacidade de se envolver no processo da inovação, buscando soluções para que as empresas se mantenham competitivas em tempos da pandemia da Covid-19.

Salienta-se que os dados relacionados às ações emergências e as atividades de inovação ainda serão analisados com maior profundidade, buscando relacioná-los com o perfil das empresas investigadas neste estudo. Com isso, espera-se traçar um panorama sobre a resposta de micro e pequenas empresas frente a uma situação de crise, revelando quais os setores que conseguiram se manter mais competitivos durante esse período, assim como as características das empresas integrantes a cada um dos setores representados neste estudo.

REFERÊNCIAS

ALVES, Carlos Roberto; ALVES, CARLOS ROBERTO. **O profissional de secretariado executivo na assessoria de estratégias de gestão para a inovação**. Um estudo em empresas do Município de Guarapuava, p. 1-388-416, 2022.

ALVES, Vanessa Silva; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. **O sucesso profissional do secretário executivo através do uso de seu potencial criativo e inovador**. Secretariado Executivo Em Revist@, p. 45-58, 2014.

BEZERRA, Anselmo César Vasconcelos et al. Fatores associados ao comportamento da nonulação durante o isolamento social na pandemia de COVID-19. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 2411-2421, 2020.

BRUNO-FARIA, Maria de Fátima; FONSECA, Marcus Vinicius de Aranio. Cultura de inovação: conceitos e modelos teóricos. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, p. 372-396, 2014.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2005.

CARVALHO, H. G. de; Reis, D. R. dos; CAVALCANTE, M. B. **Gestão da inovação**. Curitiba: Aymar, 2011.

- CASTRO, Beatriz Leite Gustmann de et al. COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 20, n. 3, p. 1059-1063, 2020.
- CORAL, Elisa; OGLIARI, André; ABREU, Aline Franco. Gestão integrada da inovação: estratégia, organização e desenvolvimento de produto. **São Paulo: Atlas**, 2013.
- OSLO, Manual. Manual de Oslo. **Recuperado de <http://gestiona.com.br/wpcontent/uploads/2013/06/Manual-de-OSLO-2005.pdf>**, 1997.
- CORRÊA FILHO, Heleno Rodrigues; SEGALL-CORRÊA, Ana Maria. Lockdown ou vigilância participativa em saúde? Lições da Covid-19. 2020.
- DAVILA, Tony; EPSTEIN, Marc J.; SHELTON, Robert. **As regras da inovação**. Bookman Editora, 2009.
- DRUCKER, Peter F. et al. The discipline of innovation. **Harvard business review**, v. 80, n. 8, p. 95-102, 2002.
- FREITAS, André Ricardo Ribas; NAPIMOGA, Marcelo; DONALISIO, Maria Rita. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, p. e2020119, 2020.
- FREITAS FILHO, Armando. **Dever**. Editora Companhia das Letras, 2013
- GONÇALVES, Vasco B.; PIFANO, Mafalda Silva. **Idade e empreendedorismo: uma revisão da literatura**. 2015. DINÂMIA’CET – IUL e Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL -Departamento de Finanças).
- DE MIRANDA, Ronaldo Leão et al. A relação entre corrupção, progresso social e inovação social: um estudo multidimensional usando modelagem de equações estruturais. **Revista Gestão e Desenvolvimento**, v. 18, n. 1, p. 76-94, 2021.
- NASSIF, Vânia Maria Jorge; CORRÊA, Victor Silva; ROSSETTO, Dennis Eduardo. Are Entrepreneurs and Small Businesses Prepared for Contextual Adversities? A Reflection in the Light of the Covid-19 Pandemic. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 9, n. 2, p. 1-1, 2020.
- NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em administração, São Paulo**, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.
- OLIVEIRA, Ana Paula Lima et al. A importância da formação acadêmica para o administrador no desempenho de suas atividades profissionais. **Anuário de Produções Acadêmico-científicas dos discentes do Centro Universitário Araguaia**, v. 1, n. 1, p. 203-220, 2012
- RODRIGUES, William Costa et al. Metodologia científica. **Faetec/IST. Paracambi**, p. 2, 2007.
- SEBRAE. **Site institucional**. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/MPE_conceito_empregados.pdf. Acesso em 20 jul. 2021.
- SCHUMPETER, J. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juros e o ciclo econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.
- SANCHES, Fernanda Cristina. Ferramentas para gestão da criatividade e inovação no desempenho do profissional de secretariado executivo. **Encontro Nacional dos Estudantes de Secretariado**, p. 621, 2016.
- SERRÃO, Marco Aurélio dos Santos. **Avaliação para o desenvolvimento de competências de liderança e inovação numa empresa de TI (estudo experimental)**. 2009. Tese de Doutorado.
- TADEU, Hugo Ferreira Braga; SALUM, Fabian Ariel. Estratégia, operações e inovação: paradoxo do crescimento. **São Paulo: Cengage Learning**, 2012.