

O que a Amazon exige dos Administradores Brasileiros? Um estudo de caso das habilidades e competências essenciais dos Administradores para empresas de tecnologia.Ms. Marcelo Maia Rêgo Toscano¹
Carlos Silva²**RESUMO**

O avanço das empresas do comércio eletrônico no Brasil entrou em uma nova era com a chegada da Amazon ao País. Uma das pioneiras e maiores empresas do mundo exige profissionais cada vez mais qualificados. A pergunta que norteia este trabalho é: será que nossos administradores estão preparados para exercer os cargos oferecidos pela empresa Amazon? A finalidade deste trabalho será de mapear as qualificações que a Amazon exige em suas ofertas de emprego no seu WebSite. Foram analisadas 36 vagas voltadas para bacharel em Administração. Com essa investigação será possível novas pesquisas em universidades e empresas de capacitação que compare se seus cursos capacitam os administradores para exercer cargos nas empresas de tecnologia.

What does Amazon require from Brazilian Administrators? A case study of essential skills and competencies of Administrators for technology companies.**ABSTRACT**

The advancement of e-commerce companies in Brazil entered a new era with the arrival of Amazon in the country. One of the pioneers and largest companies in the world requires increasingly qualified professionals. The question that guides this work is: are our managers prepared to perform the positions offered by the company? The purpose of this work will be to map the qualifications that Amazon makes in its job offers on its website. A total of 36 vacancies for a bachelor's degree in administration were analyzed. With this investigation, new research will be possible in universities and training companies that compare whether their courses train administrators to hold positions in technology companies.

Introdução

A revolução tecnológica iniciada aproximadamente em 1970 com a propagação dos microchips (Perez, 2009) passaram a exigir dos profissionais que atuavam na área de gestão diversas habilidades e o entendimento de ferramentas de gestão diferente de tudo que eles já tinham conhecido. As instituições de ensino de gestão também se viram em um ambiente de

¹ Doutorando, FACHUCA, Brasil, marcelomrt@ua.pt

² Doutorando, FACHUCA, Brasil, carlossilva.adm@fachuca.com.br

mudança frequente e foram forçadas, a cada vez mais, modificar suas matrizes curriculares para atender as demandas do mercado de trabalho.

Ademais, com o avanço do tempo, no início dos anos 2000, surgem as empresas chamadas “.COM”, que numa velocidade ainda maior modificou não só as exigências dos profissionais que atuavam na área, mas propagaram suas práticas profissionais para outras áreas e setores, tornando assim um exemplo de boa gestão e sucesso para todas as organizações mundiais. Logo em seguida, no início da década 2010 surge os smartphones e com eles os aplicativos para esses dispositivos. Assim, abre-se mais um capítulo da propagação da revolução tecnológica com o surgimento de “App’s” aplicativos e a adaptação das empresas tradicionais para esse novo cenário tecnológico.

Assim, com o avanço tecnológico, as habilidades, o comportamento das pessoas e ferramentas exigidas pelas organizações passaram por mudanças mais uma vez. Uma das pioneiras das “.COM” foi a Amazon. Apesar de ter sido fundada em 1994, seu crescimento exponencial para se tornar uma grande empresa de tecnologia inicia-se nos anos 2000. Atualmente a Amazon é uma das maiores empresas do globo terrestre. Atuando fortemente no comércio eletrônico, armazenagem em nuvem, logística e desenvolvimento de produtos.

Isto posto, este trabalho tenda desvendar as qualificações que a Amazon exige em suas ofertas de emprego para gestores e mais precisamente administradores no seu *WebSite*. A pergunta de partida que norteia este trabalho é: *será que nossos administradores estão preparados para exercer os cargos oferecidos pela empresa?* Para responder essa pergunta será utilizado uma metodologia de estudo de caso único. Antes, será feita uma breve análise na literatura do perfil do administrador brasileiro, essa análise pretendeu entender como os futuros profissionais que estão sendo formados no Brasil em Administração, e se estão tendo a preparação adequada para trabalhar em empresas como referência como a Amazon. Em seguida, foi pesquisado no site da Amazon as características necessárias/básicas para um administrador ingressar na empresa. Por fim, será feito uma comparação entre as características do administrador encontrados na literatura com as características encontradas nos anúncios de recrutamento da Amazon.

Este trabalho permite colaborar para o desenvolvimento dos cursos de gestão e chamar a atenção para necessidade de quais as habilidades o mercado de trabalho nas empresas de tecnologia já exigem de seus profissionais, e que possivelmente se replicará para outras empresas, portanto instituições responsáveis por capacitar esses profissionais podem antecipar-se a essas tendências e adequar a capacitação e o desenvolvimento desses profissionais.

Referencial de Literatura

Nesta seção será apresentado uma revisão na literatura referente ao perfil dos administradores contemporâneos do Brasil. Aqui não se tem como objetivo fazer uma análise crítica das pesquisas, apenas subsidiar este trabalho de informações capazes de comparar com as características encontradas nos anúncios de recrutamento da Amazon. Nas conclusões serão

feitas as considerações destes autores sobre possíveis implicações da formação dos administradores no Brasil e as exigências da Amazon.

O Conselho Federal de Administração (CFA) fez uma pesquisa com 21.110 profissionais da área e estudantes com a finalidade de traçar o perfil do administrador brasileiro. Diante disto, o CFA constatou as seguintes características deste estudo: 65% são homens, atuam concentrados nas áreas de serviços em geral, indústria, comércio varejista, consultoria empresarial, instituições financeiras e serviços hospitalares e da saúde, a maioria dos administradores citaram na pesquisa que utilizam no mercado profissional as habilidades aprendidas principalmente nas áreas de desenvolvimento do empreendedorismo, a gestão ambiental/ desenvolvimento sustentável e a gestão pública, que foram recomendados como novos conteúdos apropriados de dinamizarem os projetos pedagógicos dos cursos de Administração. (CFA, 2011)

Cardoso & Fonseca (2006) detalham no seu estudo as habilidades destacadas por alunos de administração, por professores da área e por empresários. Pelos acadêmicos, as autoras ressaltam que as habilidades mais citadas como importantes para um administrador eram: *“a habilidade de trabalho em equipe, seguida da habilidade de saber ouvir/escutar, bem como a habilidade de iniciativa”* (Cardoso & Fonseca, 2006 p.15). Já os professores frisaram as seguintes habilidades: *“capacitação técnica, visão sistêmica e global e comunicação e expressão, visto que esta última está intimamente relacionada com a habilidade de saber ouvir/escutar”* (Id. p.15) por fim, os empresários entrevistados revelaram as habilidades competências que exigem ao contratar um administrador, que foram: *“ter iniciativa; capacitação técnica; criatividade; trabalho em equipe; raciocínio lógico, crítico e analítico.”* (Id p.15). Ademais, Cardoso & Fonseca (2006) destacam que essas habilidades também foram enfatizadas em sua pesquisa: *“assumir responsabilidades; identificar, analisar e utilizar dados, informações e conhecimento; competência técnica e científica para atuar na Administração das organizações; estabelecer objetivos, metas e estratégias; produzir resultados através das pessoas; desenvolver e socializar o conhecimento adquirido no ambiente de trabalho, sabendo assim mobilizar.”*

Uma das mais respeitadas Faculdades de Administração do Brasil a Fundação Instituto de Administração (FIA) tem como pilares bases do seu curso de Administração as seguintes características que envolvem um dos melhores curso de Administração do Brasil: *“tem interesse em gestão de empresas, sonha em ter um negócio próprio, gosta de trabalhar em equipe, consegue se comunicar com eficácia, tem facilidade com números, sabe mediar conflitos, é um líder nato.”* (F. I. de Administração, 2019).

O Instituto Innovare (2015) traz um perfil econômico-social dos administradores do país assim como as habilidades dos profissionais. De acordo com o Instituto, os homens são a maioria dos administradores com 69% dos profissionais atuantes no país. A grande maioria dos administradores estão trabalhando nas áreas de finanças, vendas e administrativo. A pesquisa ainda revela que mesmo antes de terminar a faculdade 80% dos estudantes já se encontram empregados ou estagiando. As principais habilidades encontradas nas entrevistas pelo Instituto foram: liderança, trabalho em equipe e boa comunicação.

Esta breve revisão simplesmente permite nortear o leitor das principais características dos administradores que atuam no mercado de trabalho do Brasil. Porém, para este trabalho servirá como um conciso comparativo com as características dos Administradores que são exigidas pela Amazon. Este trabalho, não encontrou na literatura estudada, indicações de ferramentas técnicas, programas de computador, qualificações específicas ou certificações como diferencial para o administrador de empresas. Apenas inglês fluente foi encontrado como uma ferramenta de diferencial competitivo para os Administradores que almejam cargos mais estratégicos. Na próxima seção é apresentado a metodologia utilizada neste trabalho.

Metodologia

Nesta sessão é exibida a metodologia adotada no presente estudo. No início são definidos o problema e as perguntas que orientaram a pesquisa. Em seguida, descreve-se o método de pesquisa utilizado (o estudo de caso), suas vantagens e desvantagens, assim como os métodos de coleta e análise dos dados. Por fim, apenas nas conclusões são discutidas as limitações do estudo.

Como já citado na introdução a pergunta que norteia a presente pesquisa é: *será que nossos administradores estão preparados para exercer os cargos oferecidos pela empresa?* A necessidade de entendimento das características exigidas para os administradores pelas empresas de tecnologias é o objetivo principal deste trabalho e para isto a técnica do estudo de caso único foi escolhido para esta investigação. Se justifica esta pesquisa a necessidade da compreensão das exigências dessa grande empresa, porque normalmente as empresas de menor expressão seguem a líder do mercado e essas características se tornam uma exigência global. Desta forma, a pesquisa permite colaborar com os acadêmicos e entidades formadoras de administradores a capacitar os futuros profissionais.

Este artigo científico foi feito em um período curto, como requisito para disciplina de Gestão de Pessoas da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas do Cabo De Santo Agostinho. Como justificativa principal desta técnica é o curto período para conclusão da pesquisa e o fim do semestre letivo. Contudo, se destaca que o estudo de caso quando o estudo de caso é feito com esmero. Associado a isto, se escolheu o método de estudo de caso único para o desenvolvimento deste estudo, por entender apropriado à natureza e à complexidade do problema em questão, admitindo a assimilação das motivações, estratégias e eventos que individualizam o processo de identificação das características necessárias para capacitar futuros administradores.

Para isto, estes autores buscaram no website da Amazon no item “trabalhe conosco” (Amazon, 2022) em seu buscador de vagas para administradores e suas características. Com isso, foram utilizadas as palavras “*Program Manager*”, “*Trade Marketing Manager*” e “*Brazil Startups Business Development Manage*” para buscar as vagas de gestão e administração.

Foram encontradas 27 vagas em aberto no site da Amazon no dia 19 de abril de 2022. Essas vagas pesquisadas e analisadas para entender como estão sendo requisitados os

administradores pela Amazon. Por fim, o trabalho relacionou as principais ferramentas, cursos, habilidades e características exigidas pela Amazon aos futuros administradores da empresa.

Zappellini & Inacio (2017), em seu estudo justificam o uso do método de estudo de caso único pois tem como vantagem em contraste a outros métodos quando se anseia entender o “como” e o “por quê” de um fenômeno, corroborando, Yin, (2001 p.45) alude sobre Estudo de Caso que *“algum fenômeno que seja contemporâneo e sobre o qual o pesquisador tenha pouco ou nenhum controle.”*

Freitas & Jabbour (2011) também defende o uso do estudo de caso como forma de fazer ciência nos cursos de Administração. Freitas & Jabbour (2011 p.1) afirma: a estratégia de estudo de casos, a qual vem sendo adotada em larga escala por pesquisadores das áreas de Administração e correlatas.

Em suma, a maior limitação do estudo foi o tempo. Para finalizar a disciplina só foi possível analisar a empresa Amazon. Sendo assim, sugere-se um maior aprofundamento das análises de vagas de outras empresas de tecnologia para ampliar o número de amostras de características e ferramentas, a fim de ratificar os resultados dessa pesquisa.

Um breve contexto da empresa Amazon

A Amazon foi originada por Jeff Bezos em 1994, neste período a internet estava começando a se expandir na sociedade e não era esse fenômeno atual. O fundador da empresa previa que com os avanços tecnológicos computacionais associados com o uso da internet, o mercado de vendas online poderia render bons negócios. Sendo assim, o executivo decidiu desenvolver um novo modelo de negócio: vendas e distribuição online de livros. (Canaltech, 2019)

A empresa começou seus negócios na cidade de Washington nos EUA, e se expandiu pelo mundo. Hoje em dia, a Amazon revende produtos diversos, abarcando brinquedos, eletrônicos, vestuários e acessórios. Ademais, a gigantesca empresa do varejo online estende seus serviços para outras áreas como: a Amazon Web Services (serviços de armazenamento em nuvem), Amazon Prime (streaming) e Alexa (assistente virtual).

A empresa em 2019 foi considerada a marca mais valiosa do mundo, superando empresas como Apple e Google. (Techtudo, 2019). De acordo com o site brasileiro especializado em tecnologia o Techtudo (2019) a Amazon valia em 2019 US\$ 315,5 bilhões, o equivalente a mais de R\$ 1,2 trilhão reais, e subiu duas posições em relação aos anos passados.

Além do seu faturamento extraordinário nos últimos anos, a empresa tem um número de funcionário admirável. De acordo com a CNN Brasil (2020) a empresa em 2020 rompeu a barreira dos 1 milhão de funcionários pelo mundo, e ainda gera renda para diversos outros parceiros que utilizam sua plataforma para negociar produtos, e gera diversos outros empregos no setor de entrega terceirizado. No Brasil a Amazon atualmente tem aproximadamente 10.000 funcionários registrados em sua operação, sem contar ainda com os entregadores prestadores de serviços que a empresa se utiliza ao contratar empresas terceirizadas (Techmundo, 2021).

Em suma, a operação da empresa, sua expansão e os bons serviços de logística prestado pela empresa em diversos locais do mundo, chama a atenção de diversos profissionais da área de administração. Na próxima sessão apresenta-se as diversas características e habilidades que a empresa pretende de seus funcionários.

Estudo de Caso das características, ferramentas e habilidades dos futuros administradores da Amazon.

Para esta pesquisa estes autores buscaram no website da Amazon no item “trabalhe conosco” (Amazon, 2022) e em seu buscador de vagas para administradores e suas características. Com isso, foram utilizadas as palavras “*Program Manager*”, “*Trade Marketing Manager*” e “*Brazil Startups Business Development Manager*” para buscar as vagas de gestão e administração.

Para o cargo de “*Program Manager*” foram encontrados nas 9 oportunidades oferecidas pela Amazon na cidade de São Paulo, as seguintes atividades essenciais para os cargo são: grau de bacharelado em administração, fluência profissional em inglês e espanhol, mais de 10 anos de experiência em tecnologia empresarial conduzindo grandes iniciativas, preferencialmente trabalhando em inteligência de mercado ou competitiva, engenharia de valor de negócios, capacitação de vendas e/ou experiência em vendas de tecnologia voltada para o cliente, mais de 2 anos gerenciando subordinados diretos, compreensão de conceitos de computação em geral e/ou tecnologias, plataformas e soluções específicas da AWS, capacidade de mostrar foco no cliente, propriedade, urgência e motivação, habilidades comprovadas de resolução de problemas e capacidade de gerenciar ambiguidade e capacidade demonstrável de se comunicar efetivamente com indivíduos técnicos e não técnicos.

Além dessas, a Amazon sugere habilidades recomendadas na descrição dos cargos. Para esses 8 cargos as ferramentas e habilidades recomendadas são: mais de 5 anos de experiência em vendas ou pré-vendas com plataformas em nuvem (Amazon Web Services, Google Cloud Platform, Microsoft Azure) ou soluções PaaS/SaaS nativas da nuvem (Snowflake, ServiceNow, Databricks, CrowdStrike, etc), fluência profissional em português, histórico de gerenciamento de projetos e programas complexos, certificações técnicas (AWS e outras plataformas em nuvem), MBA, Ciência da Computação e/ou Formação em Engenharia/Matemática e pro fim, experiência no desenvolvimento de conteúdo e venda de soluções para escalar em milhares de representantes de vendas e/ou parceiros.

Para o cargo de “*Trade Marketing Manager*” foram encontrados em todas as 9 oportunidades oferecidas pela Amazon na cidade de São Paulo, as seguintes atividades essenciais para os cargo são: Bacharelado em Administração ou Marketing; histórico de entrega de campanhas de marketing bem-sucedidas com foco no consumidor; fortes habilidades analíticas, com experiência na construção de relatórios e no uso de pesquisas e dados de clientes para respaldar suposições e avaliar a eficácia de programas e experimentos de marketing; abordagem orientada por dados para a solução de problemas e um histórico de condução de resultados por meio de melhoria contínua; alta atenção aos detalhes e capacidade comprovada de gerenciar várias prioridades concorrentes simultaneamente; auto-inicialização

ambiciosa com capacidade de operar de forma independente e prosperar em ambiente de ritmo acelerado; capacidade de priorizar bem, comunicar com clareza; excelentes habilidades de comunicação oral e escrita em inglês e português.

Ademais, a Amazon sugere habilidades recomendadas na descrição dos cargos. Para esses 11 cargos as ferramentas e habilidades recomendadas são: MBA em marketing é o preferido; 3-5 anos de experiência de trabalho relevante em gerenciamento de vendas/marketing, comércio eletrônico e varejo, com preferência em produtos eletrônicos de consumo ou de alta tecnologia; alcance de habilidades desde pensamento estratégico de alto nível até criatividade; experiência na liderança indireta de equipes operacionais e agências externas e experiência em ambientes do tipo start-up ou negócios de ciclo curto.

Já para o cargo *“Brazil Startups Business Development Manager”* a empresa exige nas 7 vagas ofertadas para cidade de São Paulo as seguintes características: Graduação em Administração; mais de 7 anos de experiência em vendas ou desenvolvimento de negócios na indústria de software/tecnologia; experiência em expansão de pequenas empresas, *accelerator* ou Startup com foco na indústria de tecnologia e/ou Fundador/Cofundador de uma Startup de tecnologia.

Para além dessas características a empresa recomenda que os candidatos tenham as seguintes habilidades como diferencial para sua contratação: experiência anterior de trabalho em uma função e ambiente de trabalho semelhantes; conhecimento/experiência anterior em tecnologia de nuvem; MBA em Finanças ou Marketing; forte perspicácia técnica, com um histórico comprovado de condução de tecnologias emergentes/disruptivas, como software de código aberto, virtualização e modelos de entrega de Software como Serviço; fortes habilidades de apresentação e capacidade de articular conceitos complexos para diferentes públicos funcionais; paixão por tecnologia e pelo ecossistema de startups; capacidade de trabalhar em um ambiente de equipe.

Estes resultados dessas análises apresentam as diversas capacidades que os Administradores que pretendem se candidatar a uma vaga de administradores na Amazon precisam ou que pelo menos é recomendado pela empresa como diferencial. Esses resultados também direcionam e influenciam as empresas concorrentes e seus ecossistemas a exigirem os candidatos com as mesmas habilidades, seja por necessidade ou seja por simples modismo. Além disso, as Universidades deveriam estar atentos para essas exigências com a finalidade de ajustar suas grades curriculares para essas novas tendências exigidas pelo mercado de trabalho.

Conclusões

Este trabalho possibilitou entender quais as características básicas e essências dos Administradores são exigidas no processo de recrutamento de uma das maiores empresas de comércio varejista e logística do mundo na cidade de São Paulo. Com isso, pretende-se auxiliar a diversos profissionais a perceber onde se capacitar e o que fazer pra que se obtenha essas características para ingressar em empresas deste porte e seguir tendências dos futuros administradores.

Para se atingir uma compreensão dessa realidade, buscou-se pesquisar 3 dos principais cargos para administradores da Amazon em São Paulo. Esses resultados também direcionam e influenciam as empresas concorrentes e seus ecossistemas a exigirem os candidatos com as mesmas habilidades, seja por necessidade ou seja por simples modismo. Além disso, as Universidades deveriam estar atentos para essas exigências com a finalidade de ajustar suas grades curriculares para essas novas tendências exigidas pelo mercado de trabalho.

Ficou evidenciado nas exigências para administradores a formação acadêmica e experiência na área computacional, não fica claro se na área de programação ou se apenas o entendimento das ferramentas de tecnologia da Amazon que são citados em diversos casos como *Icloud* ou *AWS*. O inglês é obrigatório e o foco do cliente é um dos pilares das vagas para Administradores. Trabalho em equipe e uma boa comunicação oral e escrita também constam nos processos de recrutamento da empresa. Outras diversas habilidades são recomendadas e servem de alerta para os futuros administradores buscar esses conhecimentos e essas certificações para colaborar com seu ingresso seja na Amazon, ou seja, nas empresas que a circundam ou seja nas empresas que se espelham na Amazon apenas por modismo.

Em pesquisas futuras, pretendemos investigar vagas de cargos no Brasil e comprar como o mercado interno traça o perfil do futuro administrador. Essa futura pesquisa demonstraria a real característica do Administrador no mercado Brasileiro contemporâneo. Por fim, por se tratar de um artigo feito em um limite de tempo curto, existe a necessidade de novas pesquisas, de estudos casos múltiplos e no Brasil.

Referência

- Administração, C. N. de. (2011). Estudo mapeia perfil do administrador brasileiro. Retrieved May 27, 2022, from <https://administradores.com.br/artigos/estudo-mapeia-perfil-do-administrador-brasileiro>
- Administração, F. I. de. (2019). Perfil do Profissional de Administração: Graduação e Perspectivas. Retrieved May 18, 2022, from <https://fia.com.br/blog/perfil-do-profissional-de-administracao/>
- Amazon. (2022). Amazon Carreiras. Retrieved April 17, 2022, from <https://www.amazon.jobs/pt/Canaltech>.
- Canaltech. (2019). Tudo sobre a Amazon. Retrieved April 5, 2022, from <https://canaltech.com.br/empresa/amazon/>
- Cardoso, J. G., & Fonseca, J. (2006). Perfil Do Administrador: Um Estudo Sobre O Desenvolvimento De Habilidades E Competências Sob a Perspectiva De Acadêmicos, Professores E Empresários Da Grande Florianópolis, (July). Retrieved from http://www.convibra.com.br/2009/artigos/117_0.pdf
- CNN Brasil. (2020). Amazon dobra o lucro e fica perto de 'clube exclusivo': 1 milhão de funcionários. Retrieved April 6, 2022, from <https://www.cnnbrasil.com.br/business/amazon-dobra-o-lucro-e-fica-perto-de-clube-exclusivo-1-milhao-de-funcionarios/>
- Freitas, W. R. S., & Jabbour, C. J. . (2011). Utilizando Estudo de Caso(s) Como Estratégia de Pesquisa Qualitativa : Boas Práticas e Sugestões. *Estudo & Debate*, 18(2), 7–22. Retrieved

- from <http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/viewFile/30/196>
- Innovare, I. (2015). INFOGRÁFICO: O PERFIL DOS ADMINISTRADORES BRASILEIROS. Retrieved May 5, 2022, from <https://innovarepesquisa.com.br/blog/infografico-o-perfil-dos-administradores-brasileiros/>
- Perez, C. (2009). Technological revolutions and techno-economic paradigms, (20), 1–15. Retrieved from <http://hum.ttu.ee/tg/> Technological
- Techmundo. (2021). Amazon diz que já criou 9,4 mil empregos em operações no Brasil. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.tecmundo.com.br/mercado/224309-amazon-diz-criou-9-4-mil-empregos-operacoes-brasil.htm>
- Techtudo. (2019). A Amazon em números. Retrieved April 5, 2022, from <https://www.techtudo.com.br/listas/2019/06/amazon-e-a-marca-mais-valiosa-do-mundo-veja-oito-curiosidades-sobre-a-empresa.ghtml>
- Zappellini, M. B., & Inacio, P. K. (2017). O método de estudo de caso em políticas públicas no brasil: uma análise da produção bibliográfica. In *Seminário de Iniciação Científica* (pp. 1–2). Florianopolis.