



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE - PB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS - CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

JÉSSICA MARTINS BEZERRA

**A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS PARA A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO
ADMINISTRADOR: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – CAMPUS I**

**CAMPINA GRANDE - PB
2022**

JÉSSICA MARTINS BEZERRA

**A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS PARA A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO
ADMINISTRADOR: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – CAMPUS I**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração no Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de pessoas.

Orientadora: Prof. Ma. Angélica Catarine da Mota Araújo

**CAMPINA GRANDE - PB
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

B574i Bezerra, Jessica Martins.

A importância das Soft skills para a atuação profissional do administrador [manuscrito] : um estudo com discentes do curso de administração da UEPB - Campus I / Jessica Martins Bezerra. - 2022.

32 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas , 2022.

"Orientação : Profa. Ma. Angélica Catarine da Mota Araújo , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Soft skills. 2. Habilidades profissionais. 3. Mercado de trabalho. 4. Profissional Administrador. I. Título

21. ed. CDD 658

JÉSSICA MARTINS BEZERRA

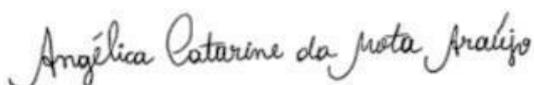
A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS PARA A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ADMINISTRADOR: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – CAMPUS I

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração no Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

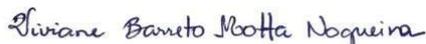
Área de concentração: Gestão de pessoas.

Aprovada em: 15 /12 /2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Ma. Angélica Catarine da Mota Araújo (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof.^a Dr.^a. Viviane Barreto Motta Nogueira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Este trabalho de conclusão de curso é inteiramente dedicado à minha mãe. Sua fé e confiança em mim, fez com que esse sonho se tornasse realidade. Te amo, mainha!

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Período do curso onde o aluno se encontra	17
Gráfico 2 –	Atividades extracurriculares	17
Gráfico 3	Desenvolvimento das habilidades durante vivência em sala de aula	18
Gráfico 4 -	Comunicação	19
Gráfico 5 -	Criatividade	19
Gráfico 6 -	Flexibilidade	20
Gráfico 7 -	Inteligência emocional	20
Gráfico 8 -	Liderança	21
Gráfico 9 -	Negociação	21
Gráfico 10 -	Pensamento crítico	22
Gráfico 11 -	Resiliência	22
Gráfico 12 -	Resolução de problemas	23
Gráfico 13 -	Tomada de decisão	23
Gráfico 14 -	Recursos para desenvolvimento pessoal	24

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Top 15 Skills para 2025	13
Quadro 2 –	Referencial das habilidades analisadas nos questionários	15

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos alunos participantes

16

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1	Competência: Histórico e definição	10
2.2	Breve contextualização sobre as soft skills	11
2.3	Desenvolvimento das soft skills no ambiente acadêmico.....	13
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	16
4.1	Perfil dos alunos do curso de administração da UEPB Campus I.....	16
4.2	As soft skills os discentes de administração dominam.....	18
4.3	Os recursos utilizados para o desenvolvimento pessoal e profissional.....	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
6	REFERÊNCIAS	25
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS.....	30

A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS PARA A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ADMINISTRADOR: UM ESTUDO COM DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – CAMPUS I

THE IMPORTANCE OF SOFT SKILLS FOR THE PROFESSIONAL PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATOR: A STUDY WITH STUDENTS OF THE ADMINISTRATION COURSE AT UEPB – CAMPUS I

Jéssica Martins Bezerra^{1 2*}

RESUMO

O ambiente de trabalho está cada vez mais competitivo e requer dos profissionais o desenvolvimento de novos conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar com os desafios do futuro. Desta forma, as soft skills ganham destaque, sendo uma habilidade social fundamental para a carreira de todos os profissionais. O objetivo deste artigo é identificar quais soft skills que os discentes do curso de administração possuem para sua atuação profissional. Quanto aos procedimentos metodológicos, o estudo se caracteriza como descritivo e exploratório, de levantamento e com uma abordagem qualitativa, com uma amostra de 102 estudantes, tendo como método de coleta de dados, a aplicação de questionários eletrônicos. A partir disso, concluiu-se que apesar dos discentes não conhecerem o termo soft skills, eles apresentam em maioria domínio de algumas das principais habilidades e que buscam qualificação e desenvolvimento fora da sala de aula.

Palavras-chave: *Soft skills*. Habilidades. Mercado de trabalho.

ABSTRACT

The work environment is increasingly competitive and requires professionals to develop new knowledge, skills and attitudes to deal with the challenges of the future. In this way, soft skills gain prominence in the job market, being a fundamental social skill for the career of all professionals. The objective of this article is to identify which soft skills that students of the administration course have for their professional performance. As for the methodological procedures, the study is characterized as descriptive and exploratory, with a survey and a qualitative approach, with a sample of 102 students, using electronic questionnaires as the data collection method. From this, it was concluded that although students do not know the term soft skills, they mostly have mastery of some of the main skills and seek qualification and development outside the classroom.

Keywords: Soft skills. social skill. Workplace.

¹ Discente do curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). E-mail: jessica.bezerra@aluno.uepb.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Com novos desafios no contexto de um mundo globalizado onde a complexidade e a interdependência são as características dominantes, a inteligência emocional é uma habilidade de valor que está sendo requisitada pelas organizações. Conforme as necessidades de novos empregos evoluem, as pessoas passam a buscar novas competências e habilidades, as empresas buscam profissionais que possam não só suprir as necessidades do cargo, mas também contribuir para o desenvolvimento da organização, como Godoy (2008) aponta, são as pessoas e o trabalho que elas fazem que geram e sustentam a vantagem competitiva de uma empresa. Os desafios que as organizações enfrentam atualmente requerem especialmente atitudes que correspondam às necessidades de mudanças no ambiente externo.

As habilidades requeridas no mercado devem mudar nos próximos cinco anos, antigas habilidades antes vistas como prioritárias, agora se somam outras competências demandadas pelo mercado, tais como (HERREIRA, 2022).

Para Swiatkiewicz (2014) as habilidades técnicas estão relacionadas a saber operar máquinas, aparelhos e equipamentos, ter conhecimentos de informática e programas, habilidades financeiras e contábeis, experiência profissional e técnica, que podem ser adquiridas por formação acadêmica ou experiências adquiridas, são habilidades necessárias para todos os profissionais, mas que não existe garantia de somente com essas habilidades alcance destaque no mercado de trabalho.

As competências embora tenha havido extensa pesquisa nos últimos anos, Andrade (2016) constatou uma lacuna entre as habilidades que as pessoas aprendem ao longo de suas vidas e as habilidades de que precisam no mercado de trabalho diante da economia digital, com isso o tema passou a estar em pauta nos ambientes acadêmicos e empresariais.

Baseado em Travassos (2019) as soft skills são o resultado de uma nova visão para o RH, conhecidas como competências do século XXI. Um termo relacionado a conjunto de traços de personalidade, disposições, atitudes e comportamentos que descrevem as relações entre os indivíduos e melhoram as interações com os outros, o desempenho no trabalho e as perspectivas de carreira. As soft skills são mais do que traços interpessoais e sociais, são qualidades pessoais de um indivíduo que agregam valor ao desempenhar funções de trabalho. Desta forma, as soft skills podem já ser inerentes ao indivíduo e/ou aprendidas por meio de educação e treinamento. Granja (2019) reforça que competências comportamentais e cognitivas estão cada vez mais valorizadas e que as competências técnicas continuam importantes para a qualificação, mas gradualmente as soft skills irão indicar o futuro do trabalhador no mercado de trabalho.

Face ao exposto, a questão norteadora desta pesquisa é: quais soft skills os discentes do curso de administração da UEPB de Campina Grande possuem? Nesse sentido, o objetivo geral dessa pesquisa é identificar quais soft skills que os discentes do curso de administração possuem para sua atuação profissional. De forma mais específica, buscou-se a) descrever o perfil dos alunos do curso de administração da UEPB Campus I; b) identificar quais soft skills os discentes de administração dominam; c) Descrever quais recursos os discentes utilizam para o desenvolvimento pessoal.

As instituições de ensino exercem um papel importante na preparação do desenvolvimento de competências nos estudantes para o mercado de trabalho. Esse trabalho justifica-se pela importância das instituições de ensino no desenvolvimento destas competências durante o período acadêmico, pois as soft skills podem já ser inerentes ao indivíduo e/ou aprendidas através da educação e formação (TRAVASSOS, 2019).

A metodologia utilizada compreendeu uma pesquisa de estudo qualitativo apresentando uma visão geral sobre a importância das soft skills para a atuação profissional do administrador, com foco em discentes do curso de Administração da UEPB, no Campus I, em Campina Grande, PB.

Apresentando uma visão geral sobre tema, o referencial teórico deste artigo encontra-se dividido em 03 seções, na primeira seção, apresenta-se o histórico e definição sobre as competências, a seção subsequente é dedicada à uma breve contextualização das soft skills e na última seção com o desenvolvimento das soft skills no ambiente acadêmico. O artigo segue com os procedimentos metodológicos, com a apresentação dos resultados do estudo, a conclusão e as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Competência: Histórico e definição

O conceito de competência é amplamente discutido na academia e nas empresas sem uma definição única. O termo competência faz parte do “senso comum” e aplica-se a pessoas que conseguem realizar tarefas, ou seja, competência está relacionada à habilidade de uma pessoa ou ao conhecimento de um assunto (FLEURY; FLEURY, 2001).

Como aponta Le Boterf (2003), o conceito de competência está em construção. No contexto da prática gerencial, esse tema é dividido em sua magnitude por uma série de questões decorrentes do tema competência e pela falta de consenso sobre uma possível definição de competência (BÜNDCHEN; ROSSETTO; DA SILVA, 2011).

Boyatzis (2008) conceitua competência como um conjunto de traços latentes que proporcionam alto desempenho em uma atividade, enfatizando que esses traços geralmente não são percebidos por quem os possui, onde conhecimento e habilidades são traços visíveis de competência e capacidade de aprendizado, caso contrário, os valores e traços individuais, além de serem mais difíceis de desenvolver, são mais complexos de conceituar e perceber pessoalmente. Segundo Travassos (2019), vale ressaltar que esse conceito começa a divergir da ideia da “Escola Americana”, que apresenta características de competência que permeiam o conhecimento técnico e as relações de trabalho.

Refira-se que, embora a primeira definição de competência seja muitas vezes atribuída à “Escola Americana”, alguns autores como Parente (Parente, 2008, citado por Costa, 2011) afirmam que no campo científico o estudo da competência tem historicamente seguido este conceito de qualificação. Fleury e Fleury (2001) interpretam a qualificação como o conjunto de conhecimentos acumulados pelo indivíduo e sua aplicação nas atividades relacionadas ao trabalho.

O americano McClelland (1973) apresentou um dos marcos da pesquisa de competências no cenário organizacional em seu artigo *Testing for Competence Rather Than "Intelligence"* propôs que as avaliações de inteligência devem ser substituídas por testes de competência. Ele acredita que isso levará a uma força de trabalho mais competente. McClelland acredita que a confiança e a capacidade de desempenho de uma pessoa estão relacionadas e que aqueles com competência são mais adequados para trabalhos de alto desempenho.

Dentre os métodos e pesquisas sobre competência, a abordagem americana de McClelland é considerada a mais expressiva e respeitada, conhecida como abordagem Behaviorista, baseada na avaliação de aspectos observáveis da competência. No entanto, a chamada "Escola Francesa" representada por escritores como Zarifian e Le Boterf ofereceu a abordagem mais completa e profunda do tema da competência.

O conceito de competência só pode ser estabelecido por Zarifian (1999) e a "Escola Francesa", no segundo cenário de mercado, os conceitos definidos pela "Escola Francesa" focam em responsabilidade, iniciativa, adaptação e cooperação. Funcionalidades que envolvem não apenas conhecimento técnico.

Le Boterf (1995) argumenta que o significado mais tradicional do conceito de competência não permite mais compreender os novos desafios colocados pelo século XXI. Neste novo contexto de um mundo caracterizado pela complexidade e interdependência, o escopo do conceito mais tradicional de capacidade deve ser abandonado.

O conceito de competência passou então a ter uma abrangência mais ampla, incluindo conhecimentos, habilidades e experiências desenhadas para atuar em uma organização (Ceitil, 2016, p. 89).

Além disso, em sua definição, Zarifian introduz o conceito de “eventos”, que para Ruas (2005) e Andrade (2016) é fundamental para entender as condições de mercado desta década. Em suma, incidentes são eventos, circunstâncias inesperadas que podem surgir de diversos fatores, desde mudanças no ambiente até desejos do cliente, que fazem com que uma organização se adapte e se afaste do que é considerado padrão normal de trabalho, com cargos e tarefas definidas.

Borbas et al. (2011) referem-se à pesquisa de Durand (1999) sobre esse tema, que propõe que competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Para esses autores, essas características fazem parte da qualidade do profissional, auxiliando no cumprimento dos objetivos do indivíduo e da organização proposta em determinado contexto. Vale ressaltar que esses autores definem esses três elementos como: 1) Conhecimento: sinônimo de "saber". Este será um conhecimento não determinístico, que está constantemente buscando aprender, sempre em constante desenvolvimento; 2) Habilidade: sinônimo de "saber fazer". Corresponde à capacidade de usar o conhecimento para resolver problemas e criar possibilidades para um determinado contexto; 3) Atitude = sinônimo de competência, semelhante a “saber fazer acontecer”, correspondendo à capacidade de atingir a excelência, ou seja, a capacidade de superar expectativas.

A primeira é definida pelos autores como um conjunto de informações que permite ao indivíduo conhecer seu entorno e acessar os dados adquiridos, entender sua importância e saber como utilizá-los. O segundo aspecto é a aprendizagem experimental ou empírica. Pode ser descrita como a capacidade de realizar tarefas e não requer dependência de conhecimento prévio. Segundo Durand (1999), esse aspecto não está separado da necessidade de conhecimento, em vez disso, é uma parte fundamental para atingir metas. Por fim, as atitudes seriam os comportamentos, pensamentos e crenças do indivíduo. Este elemento é fundamental para moldar metas e agir de acordo.

Hoffman (1999) emprega dois termos para diferenciar as “escolas americana e francesa”, a primeira é a distinção entre: input (meios) e output (resultado). Cada escola foca em diferentes conceitos que acredita serem necessários para a correta implementação de uma ação. A escola americana acredita no foco no input, como atitudes, habilidades e conhecimento. Por outro lado, a escola francesa acredita em se concentrar em produtos como resultados ou resultados tangíveis. Dito isso, Pereira (2005) conclui que competência se define pela relação entre esses termos e seus assuntos relacionados.

Assim, é crescente a necessidade de formalizar e validar um conceito que não corresponde a um consenso teórico ou prático, mas é uma ferramenta eficaz para as organizações de sucesso pela possibilidade de mobilizar e gerir o potencial humano. No entanto, pode-se confirmar em diversos estudos que a competência é composta por fatores intrínsecos e extrínsecos do indivíduo que determinam seu desempenho.

2.2 Breve contextualização sobre as soft skills

Skill é um termo em inglês usado para denotar a capacidade de executar uma ação de forma rápida, eficiente e com foco em um alvo. São as competências e habilidades que cada profissional aplica para realizar determinada tarefa (VIANA, 2015).

O conceito de soft skills é uma nova definição do contexto organizacional, no entanto, Andrade (2016) propõe que é um conjunto de comportamentos derivados da estimulação da personalidade, tendo em conta, além disso, a formação profissional. A formação de uma pessoa está relacionada aos estímulos do ambiente organizacional, afetando seus traços de personalidade e um conjunto de comportamentos. O mesmo autor ainda define soft skills como um conjunto de habilidades que incluem características como comunicação, relacionamento interpessoal, liderança e habilidades de resolução de problemas. Essas são algumas das habilidades e talentos que uma pessoa pode usar no trabalho, no entanto, existem outras relacionadas às soft skills.

Viana (2015) entende as soft skills como habilidades intangíveis que estão intrinsecamente ligadas à personalidade de um profissional. Soft skills são habilidades utilizadas para medir o nível de especialização de um profissional, ou seja, como um indivíduo executa as tarefas, como se prepara e sua capacidade de realizar com eficiência, entre elas a capacidade de trabalhar em equipe, para responder em situações de conflito, tensão e estresse. Estão diretamente relacionadas com as componentes afetivas e emocionais, como as competências de comunicação, iniciativa, hábitos e relações pessoais, que complementam as hard skills, tendo em conta requisitos técnicos ou conhecimentos teóricos, práticos e científicos.

Essas habilidades transversais são complementares às hard skills, habilidades técnicas necessárias para o trabalho. De acordo com Robles (2012), esse tipo de habilidade está relacionado ao aproveitamento do curso, como nível de escolaridade e experiência profissional.

As hard skills por si só não garantem o sucesso na carreira, mas são necessárias para que os profissionais permaneçam no trabalho. Seguindo o conceito de hard skills, surgem a inteligência geral e prática e o capital intelectual – atributos especializados como conhecimento tácito e habilidades de aprendizagem adquiridas ao longo do tempo.

Notavelmente, a inteligência emocional refere-se à capacidade de um determinado indivíduo de reconhecer seus próprios sentimentos e os dos outros, motivar-se e aprender a gerenciar suas emoções e relacionamentos (GOLEMAN, 2001).

soft skills, o termo pode ser encontrado na literatura agrupado em grupos de habilidades como social, interpessoal, habilidades de comunicação; conforme visto no estudo de Suleman (2018).

O conceito de soft skills surgiu pela primeira vez no livro de Mertens (1996) como conhecimento transversal, no contexto de um mercado de trabalho incerto na época, observando que os profissionais precisam de conhecimento para conseguirem de resolver diferentes problemas, além de uma melhor compreensão do mundo ao seu redor e entre eles Além das relações entre os alunos, eles também podem aprender com aqueles mostrados em sala de aula.

Dessa forma, as soft skills podem ser mais bem compreendidas como características pessoais que contribuídos positivamente para a cooperação e interação entre pessoas que trabalham juntas em um conjunto de atividades. Essas habilidades determinam como os funcionários se comunicam, resolvem problemas, assumem responsabilidades e como buscam o desenvolvimento profissional (GRUZDEV, 2018).

Diante das características acima, Andrade (2016) também relatou em seu estudo que, no que diz respeito às soft skills, podem ser percebidas características como liderança, comunicação e resolução de problemas. Para Schulz (2008), as soft skills são imediatamente reminiscentes das habilidades de comunicação que uma pessoa possui, sendo essa habilidade responsável pelo desenvolvimento de diversas outras habilidades, como a capacidade de administrar conflitos e controlar discussões. Portanto, atualmente as soft skills são indispensáveis não só para ingressar no mercado de trabalho, mas principalmente para manter um emprego.

Neste contexto, o relatório "The Future of Jobs 2020" publicado pelo Fórum Econômico Mundial, foram mapeados quais são as perspectivas para os empregos e as habilidades do futuro. Segundo o relatório, as empresas pretendem redistribuir funções e prevê a requalificação

de pelo menos 50% de suas forças de trabalho. Além disso, prevê que, até 2025, as competências básicas dos funcionários mudem em até 40%. As habilidades identificadas como "Top 15 Skills for 2025" foram escolhidas para serem analisadas nesta pesquisa por apresentar uma lista atualizada das soft skills mais requisitadas no mercado de trabalho, estas serão apresentadas na tabela abaixo:

Quadro 1 - Top 15 Skills para 2025

1	Pensamento crítico
2	Aprendizagem ativa e estratégias de aprendizagem
3	Solução de problemas complexos
4	Pensamento crítico e análise
5	Criatividade, originalidade e iniciativa
6	Liderança e influência social
7	Uso, análise e controle de tecnologia,
8	Design e programação de tecnologias
9	Resiliência, tolerância ao estresse e flexibilidade
10	Raciocínio, resolução e ideação de problemas
11	Inteligência emocional
12	Solução de problemas e experiência do usuário
13	Serviço de orientação
14	Análise e avaliação de sistemas
15	Persuasão e negociação

Fonte: WEF Future of Jobs report (2020)

Já a pesquisa de Swiatkiewicz constatou que uma série de soft skills foram listadas como necessárias para o desempenho profissional diante da complexidade do século XXI. No entanto, alguns deles são considerados os mais relevantes e procurados no mercado de trabalho. São eles: “disponibilidade, responsabilidade, capacidade de iniciativa, pontualidade, motivação, organização, flexibilidade, zelo pela qualidade, relações sociais e capacidade de comunicação” (SWIATKIEWICZ, 2014, p. 679).

2.3 Desenvolvimento das soft skills no ambiente acadêmico

A trajetória acadêmica é carregada de emoção e expectativa, e ao final da graduação espera-se que o egresso esteja apto a atuar em sua área de formação. A transição da faculdade para o trabalho é um tema de crescente interesse para pesquisadores e teóricos da psicologia ocupacional. (FRAUCHES, 2019)

A integração das competências adquiridas nas instituições de ensino superior com as procuradas no mercado de trabalho aumenta o sucesso da empregabilidade dos recém-formados (CLEARY et al., 2017). Nesse contexto, Fadel e Groff (2019) apontam que o conhecimento

disseminado pelas instituições de ensino superior deveria conter aspectos mais práticos, ao invés de enfatizar principalmente aspectos teóricos. Granja (2019) reforça que a escassez de soft skills dificulta aos recrutadores a seleção de candidatos, mesmo para cargos técnicos, devido ao foco na teoria da sala de aula, ao invés de explorar ou desenvolver soft skills, cada vez mais importantes na seleção de candidatos.

As instituições de ensino superior devem reconhecer essa realidade e estar prontas para transformar o modelo clássico em um modelo de ensino estratégico que capacite os alunos para resolver problemas cotidianos, liderar equipes, ser proativo e ter capacidade de resposta diante das adversidades (SHEK et al., 2017). Schulz (2008) completa falando sobre a importância de os professores lembrarem os alunos da importância das soft skills e das consequências de não buscar desenvolvê-las, além da importância de que as instituições agreguem essas habilidades aos programas acadêmicos.

Para Miranda (2020), cada vez mais as universidades e instituições de ensino superior precisam preparar os alunos de graduação para o mercado de trabalho atual e as necessidades desses alunos, buscando formas de desenvolver não apenas habilidades técnicas, mas também habilidades interpessoais.

Um estudo realizado pela *Slash Education* descreve a existência de outros métodos de desenvolvimento de soft skills baseados em autoconhecimento, autodesenvolvimento, currículo e experiência. Descrevem que as pessoas que desejam desenvolver algumas habilidades interpessoais devem seguir alguns desses seguintes passos: estar aberto para aprender com os outros. Explorar situações fora do seu círculo, observar rotinas e formas diferentes de lidar com o mundo, conversar, procurar ativamente conectar-se com diferentes experiências anteriores, tudo isso vai estimular algumas soft skills e mostrando na prática em quais habilidades precisa focar para desenvolver. (MARQUES, 2021)

As soft skills são competências específicas, pelo que cada pessoa tem soft skills diferentes porque nasce conforme a experiência, cultura, criação e educação de cada pessoa. (MUGNELA, 2021)

Ano após ano, livros de autoajuda são criados para ajudar as pessoas a resolverem problemas cotidianos, entender emoções e melhorar habilidades. Para Rimke (2000), esse tipo de literatura ajuda o indivíduo a se aprimorar e desenvolver sua autonomia.

Outro “truque mental” que pode ajudar no desenvolvimento de soft skills é a prática de esportes e jogos em equipe. No jogo competitivo, as emoções e o nervosismo da equipe tendem a ser exteriorizados. É fundamental entender as habilidades técnicas, as hard skills necessárias para completar as fases no jogo, mas também é importante exercitar individualmente e desenvolver habilidades de trabalho em equipe, liderança, resolução de conflitos e comunicação. (MARQUES, 2021)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Aqui serão abordados todos os aspectos metodológicos da pesquisa realizada, descrevendo-se os procedimentos necessários e úteis para alcançar o objetivo geral de identificar quais soft skills que os discentes do curso de administração possuem para sua atuação profissional.

Esse estudo tem por finalidade realizar uma pesquisa de natureza aplicada. Para alcançar os objetivos propostos e melhor apreciação deste trabalho, foi utilizada uma abordagem classificada como um estudo qualitativo, pois permite ao pesquisador buscar o fenômeno em estudo junto aos sujeitos envolvidos, analisando todos os pontos relevantes. Gerhardt e Silveira (2009) defendem que a pesquisa qualitativa não tem como foco a estatística, mas busca resultados e explicações na dinâmica social, cujo desenvolvimento é imprevisível.

Com intuito de conhecer a problemática sobre a área de estudo foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória. Conforme definido por Gil (2017), o objetivo da pesquisa descritiva é descrever as características e variáveis associadas de um grupo, a fim de encontrar possíveis relações e extrair opiniões da população. Para Prodanov e Freitas (2013), a partir de estudos descritivos, pode-se observar a frequência de um episódio e suas características.

Observa-se, com base em Vergara (2005), que este estudo foi também classificado como exploratório por o tema ser bastante novo e pouco abordado pelos pesquisadores. Quanto aos meios, classifica-se como pesquisa de campo devido ao seu caráter empírico de realização de questionários on-line para alunos. Além disso, possui caráter bibliográfico devido à investigação dos autores e ao conhecimento relevante sobre o assunto.

Para obtenção dos dados necessários, foi utilizada o procedimento de pesquisa de levantamento com o intuito de coletar dados acerca das soft skills em dois contextos, pois sua realização se dá pelo questionamento de um grupo de pessoas, a fim de obter informações relevantes para a questão em estudo (GIL, 2017).

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada a partir de questionário já validado em outros estudos e adaptados pela autora, cujo intuito é receber respostas de todos os participantes que possam ser comparadas entre si, sendo este aplicado sem interferência do pesquisador com perguntas objetivas (FLICK, 2013).

O primeiro passo adotado consistiu na identificação das 10 competências mais relevantes para o mercado, com base nas referências teóricas de toda a pesquisa e adaptado de Almeida (2021) e Ferreira (2022) conforme os objetivos do trabalho, mantendo o foco em soft skills. As habilidades colocadas nos questionários para avaliação foram escolhidas e descritas com base nos trabalhos usados como referência para a pesquisa, listadas no quadro 2.

Quadro 2 - Referencial das habilidades analisadas nos questionários

Habilidade	Descrição
Comunicação	Transmitir informações de forma eficaz e interagir com os outros
Criatividade	Capacidade de encontrar soluções criativas e inovadoras
Flexibilidade	Capacidade de aceitar críticas e estar aberto a mudanças (positivas ou negativas) e a consideráveis variedades no local de trabalho
Inteligência emocional	Capacidade de administrar e controlar as próprias emoções
Liderança	Capacidade de influenciar, assumir o comando e dar opiniões e orientações
Negociação	Capacidade de reconciliar diferenças, fazer acordos que satisfaçam os dois lados
Pensamento crítico	Capacidade de analisar fatos e desenvolver uma opinião
Resiliência	Capacidade de enfrentar situações de estresse de forma positiva
Resolução de problemas	Capacidade de identificar, modelar e resolver problemas
Tomada de decisão	Capacidade de analisar e escolher a melhor solução entre as opções disponíveis

Fonte: Elaborada pela autora e adaptada de Ferreira (2022), WEF Future of Jobs report (2020) e Almeida (2021).

A segunda etapa, a formulação dos questionários com 9 perguntas fechadas com respostas em múltipla escolha e 1 pergunta com resposta aberta. Sendo aplicado ao grupo de discentes, buscou-se de que forma a atuação do curso de administração contribui para o conhecimento e desenvolvimento das soft skills nos discentes. Para isso, procedeu-se o envio de questionário (APÊNDICE A) aos respondentes através da ferramenta digital Google Forms.

O questionário aplicado foi desenvolvido pela autora com base em referenciais teóricos ao longo do estudo e adaptado de Almeida (2021) e Ferreira (2022) de acordo com os objetivos do trabalho. O grupo analisado nesta pesquisa foi constituído de estudantes e docentes do curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB, Campus I, localizada na cidade de Campina Grande-PB, tendo 102 respondentes. A coleta de dados foi realizada no mês de dezembro de 2022.

Após a aplicação do questionário, procurou-se analisar as respostas dos participantes, interpretando-as e relacionando-as com estudos bibliográficos existentes na literatura sobre o tema aqui estudado, destacando sua importância no mercado atual. Para a tabulação e organização dos dados coletados, utilizou-se o programa Microsoft Excel, também permitiu a interação entre construção e interpretação de gráficos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Perfil dos alunos do curso de administração da UEPB Campus I

Nesta etapa, o objetivo era identificar qual perfil dos alunos do curso de administração da UEPB - Campus Campina Grande - PB. A pesquisa contou com 102 participantes, 53% (52) do sexo feminino e 48% (49) do sexo masculino. Mais informações sobre o perfil dos alunos estão dispostas na tabela 1.

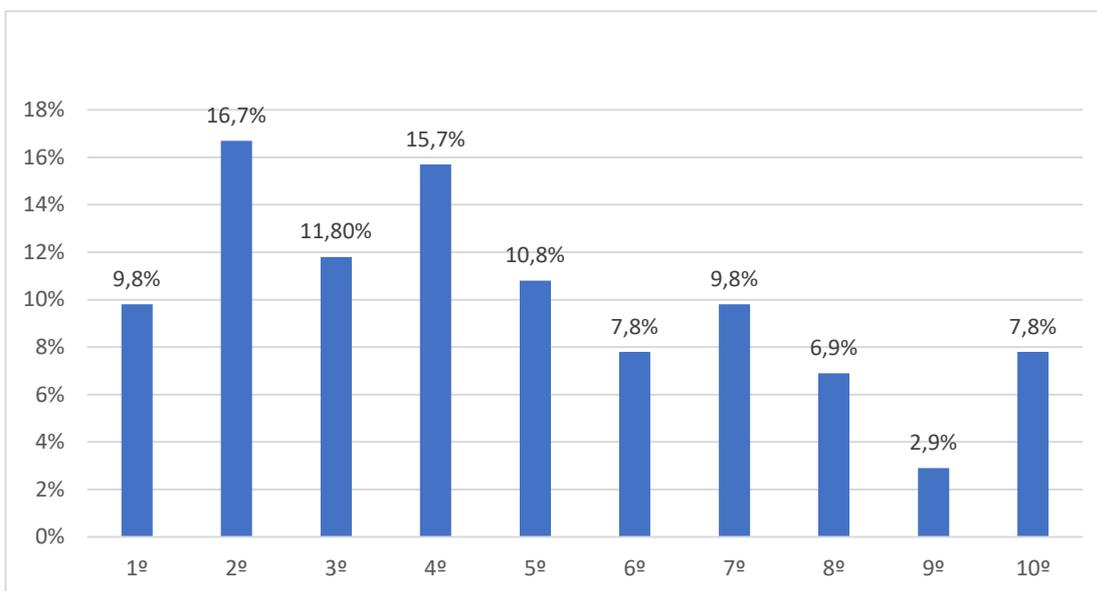
Tabela 1 - Perfil dos alunos participantes

Variáveis	Características	Nº	%
Sexo	Feminino	49	48%
	Masculino	53	52%
Faixa etária	18 a 25 anos	89	87,3%
	26 a 35 anos	11	10,8%
	36 a 45 anos	2	2%
	46 a 55 anos	0	0%
Ocupação	Estudante	64	62,7%
	Desempregado	3	2,9%
	Autônomo	1	1%
	Freelancer	0	0%
	Trabalhador informal	2	2%
	Estagiário	9	8,8%
	Empregado	19	18,6%
	Empresário	4	3,9%
	Funcionário público	0	0%

Fonte: Elaborada pela autora, 2022

Desses, 16,7% dos alunos participantes da pesquisa se encontram no 2º período do curso de administração, seguido por 15,7% do 4º período, 11,8% do 2º período, 10,8% do 5º período e 9,8% do 1º período. Mais resultados estão descritos no gráfico 1.

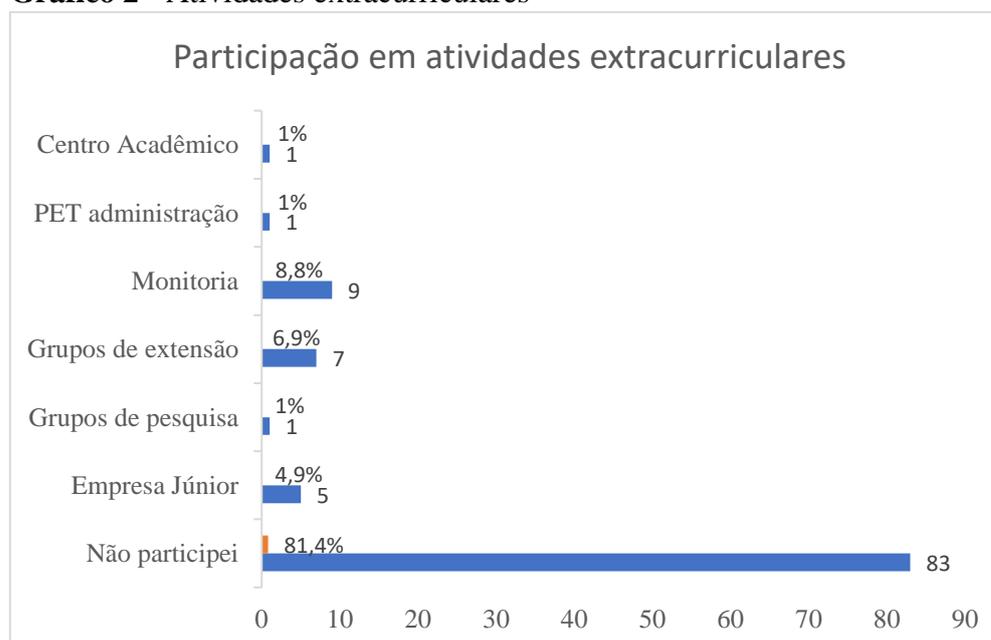
Gráfico 1 - Período do curso onde o aluno se encontra



Fonte: Elaborada pela autora, 2022

Analisando as respostas, nota-se uma distribuição de respostas em todos os períodos existentes do curso, apresentando a maioria da amostra da pesquisa nos primeiros períodos. Os alunos foram questionados sobre atividades extracurriculares que já participaram durante a graduação, mostrado no gráfico 2. Nesta questão os alunos poderiam marcar mais de uma opção e acrescentar outras que não estivessem na lista, caso fosse necessário.

Gráfico 2 - Atividades extracurriculares

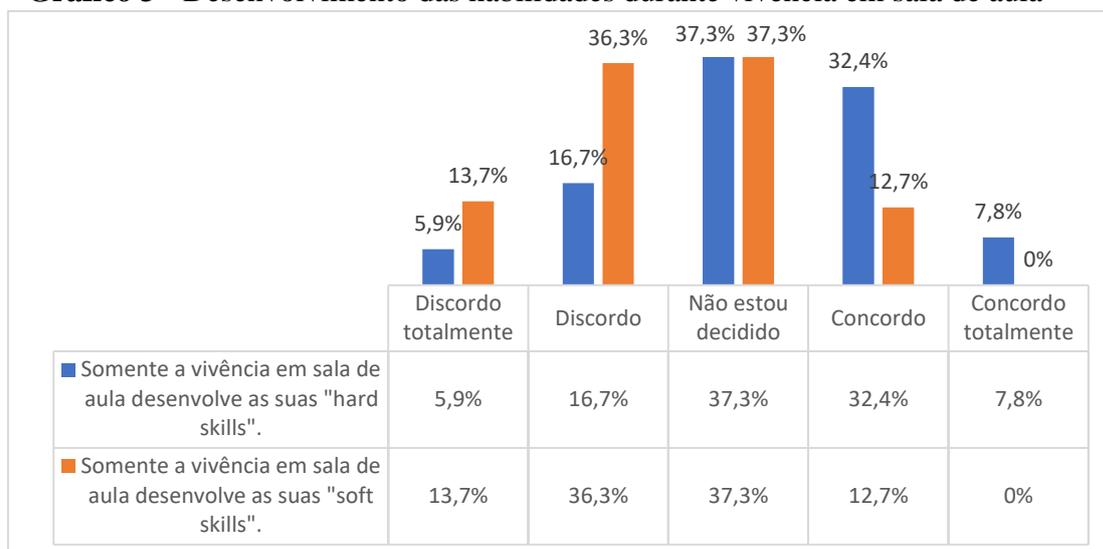


Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Como mostrado no gráfico acima, 81,4% da amostra não participou de nenhuma atividade extracurricular até o momento da pesquisa. Esse resultado também se dá pelo fato de que a maioria dos alunos que responderam ao questionário se encontra nos primeiros períodos do curso, e por conta de alguns destes alunos terem ingressado no curso durante o período remoto, em consequência do isolamento da COVID-19.

Foi perguntado se os alunos concordavam se somente a vivência em sala de aula desenvolve as suas *hard skills* e *soft skills*. Onde poderiam marcar o grau de concordância através de uma escala Likert, onde 1 representa “discordo totalmente” e 5 representa “concordo totalmente”. As respostas dos alunos estão mostradas no gráfico 3.

Gráfico 3 - Desenvolvimento das habilidades durante vivência em sala de aula



Fonte: Elaborada pela autora, 2022

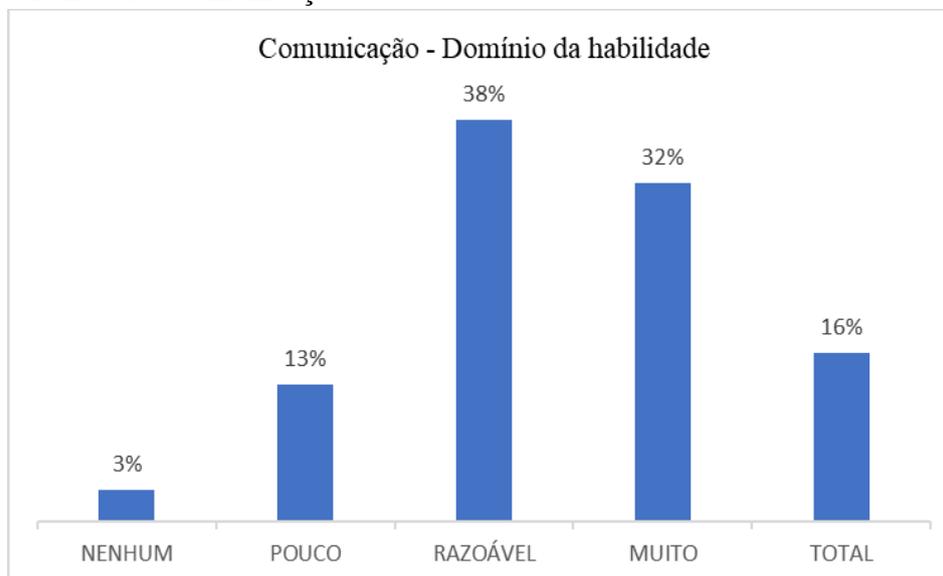
Segundo o gráfico acima, é possível interpretar que a maioria dos alunos não tem uma opinião formada sobre as *hard skills* e sobre as *soft skills* serem desenvolvidas apenas em sala de aula, paralelamente apresenta uma discordância de 36,3% onde as *soft skills* possam ser desenvolvidas apenas com vivência em sala de aula e uma concordância de 32,4% onde as *hard skills* possam ser desenvolvidas apenas com vivência em sala de aula. Conforme já referido por Almeida (2021), as *soft skills* dependem das várias formações e experiências dos indivíduos para serem adquiridas e desenvolvidas.

Também foi questionado aos alunos se conheciam os termos *hard skills* e *soft skills*, a maioria da amostra não conhecia esses termos ou já tinham ouvido falar, mas não conseguia descrever, mas outra parte, uma pequena representação, sabia o que significavam. Para o A1 “Podemos definir *Hard Skills* como as habilidades, aptidões técnicas e capacitações que podem ser aprendidas, podendo comprová-las e mensurá-las. Enquanto isso, *Soft Skills* são aspectos e habilidades comportamentais, sendo elas subjetivas e difíceis de mensurar.”, o A2 explica que “*Hard skills* são habilidades voltadas para o conhecimento técnico e envolve tanto a teoria quanto a prática. Já *soft skills* são características de como a pessoa irá ser no meio do seu ambiente de trabalho”, e o A3 explica que “*Hard skills* são as habilidades que adquirimos ao longo de experiências e as *soft* são as que já nascemos características próprias”. Analisando as respostas, identificou-se que 70 alunos responderam que não conhecem os termos.

4.2 As *soft skills* os discentes de administração dominam

Após as questões sobre a familiaridade com o tema, os alunos tiveram uma seção para uma autoavaliação das suas competências, marcando o seu nível de domínio de cada habilidade. Os resultados encontram-se disponíveis nos gráficos abaixo.

Gráfico 4 – Comunicação

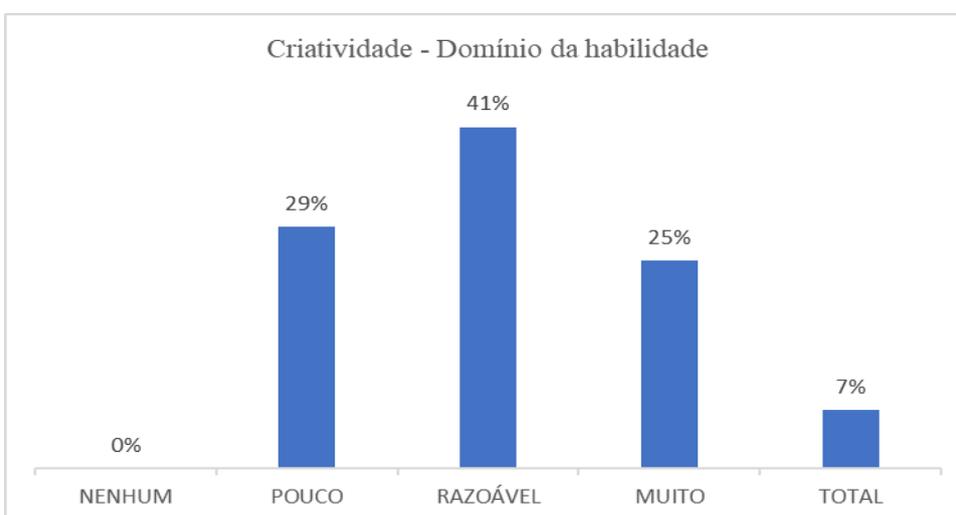


Fonte: Elaborado pela autora, 2022

O gráfico 4 mostra os resultados da autoavaliação dos alunos acerca da habilidade de comunicação. Como pode-se ver, 38% dos alunos possuem domínio razoável e 16% consideram que tem muito domínio da habilidade. As habilidades de comunicação são importantes para organizar os objetivos de trabalho claros das pessoas e o fluxo de informações eficiente, e Schulz (2008) argumenta que essa habilidade também é importante para o desenvolvimento de várias outras habilidades.

No gráfico 5, é possível observar que 29% dos alunos acreditam ter pouco domínio de criatividade, 41% têm domínio razoável, 25% têm muito domínio e apenas 7% possuem total domínio da habilidade.

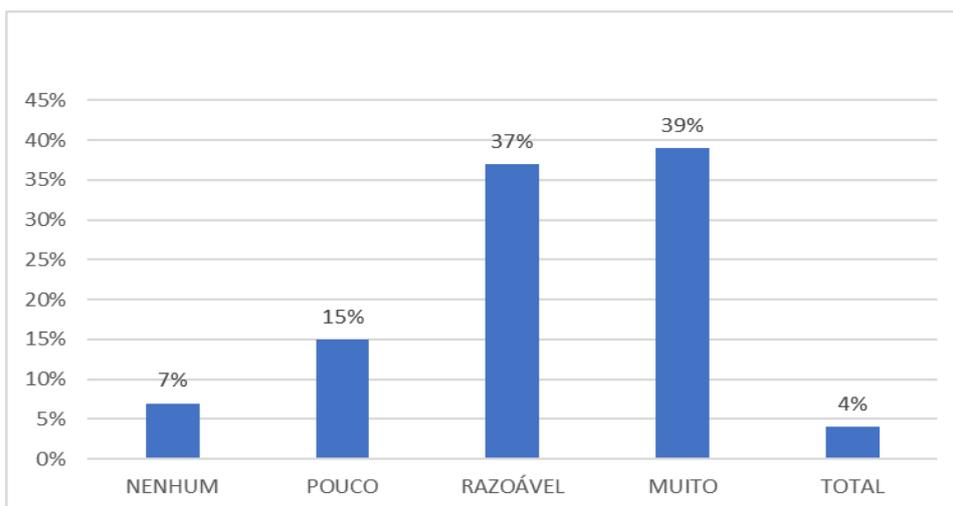
Gráfico 5 – Criatividade



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No gráfico 6, mostra que os alunos possuem um bom domínio da habilidade de flexibilidade. No entanto, uma parte dos alunos ainda acreditam que tem necessidade de melhorar, apresentando 7% dos alunos não tem nenhum domínio da habilidade, 15% têm pouco domínio, 37% têm domínio razoável, 39% têm muito domínio e 4% acreditam ter total domínio. Segundo Succi & Canovi (2019), ter a habilidade da criatividade contribui para ter ideias inovadoras, desenvolvendo melhorias em produtos ou serviços, e em atividades no trabalho.

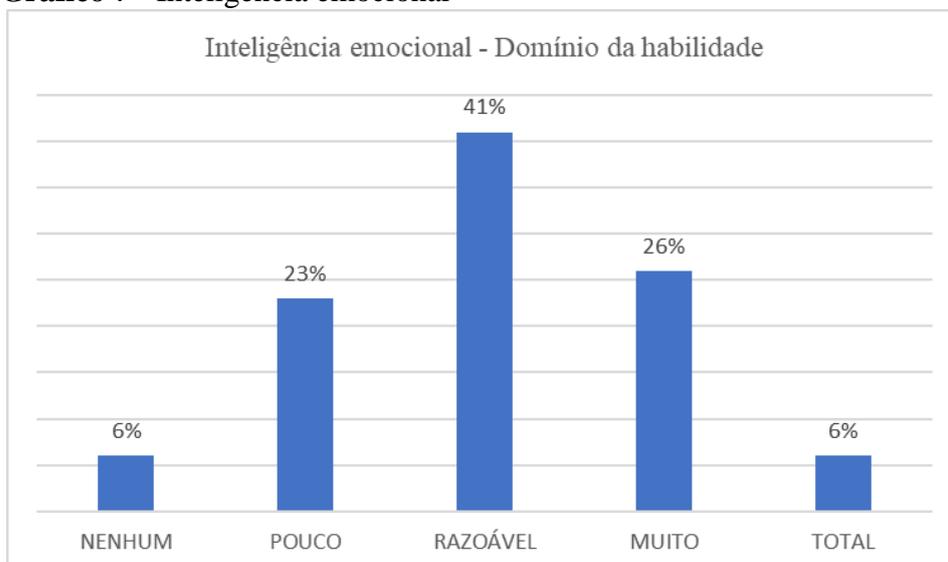
Gráfico 6 – Flexibilidade



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No gráfico 7, sobre a inteligência emocional, 41% marcaram que tem domínio razoável da habilidade, enquanto 26% dominam muito e outros 29% têm pouco ou nenhum domínio. Ter essa habilidade consiste em saber reconhecer e compreender emoções, sendo capaz de identificar as relações entre pensamentos, emoções e comportamentos (BAR-ON, 2005; DI PIETRO, 2016).

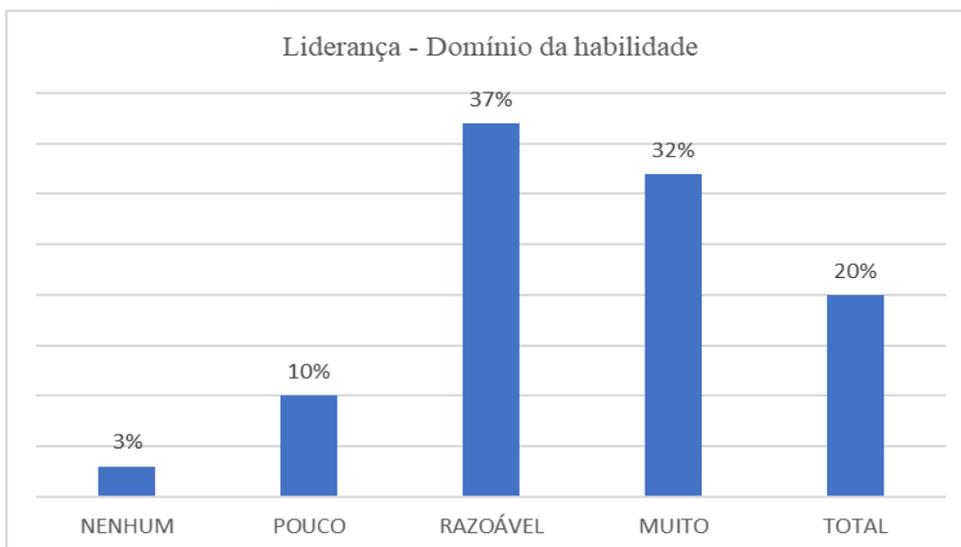
Gráfico 7 - Inteligência emocional



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

O gráfico 8 mostra um bom resultado nessa habilidade, somando 52% em muito e total, seguindo de 37% dominam razoavelmente e que 13% da mostra apresenta nenhum ou pouco domínio da habilidade liderança, que consiste em motivar e orientar os outros para que contribuam efetivamente (SUCCI & CANOVI, 2019).

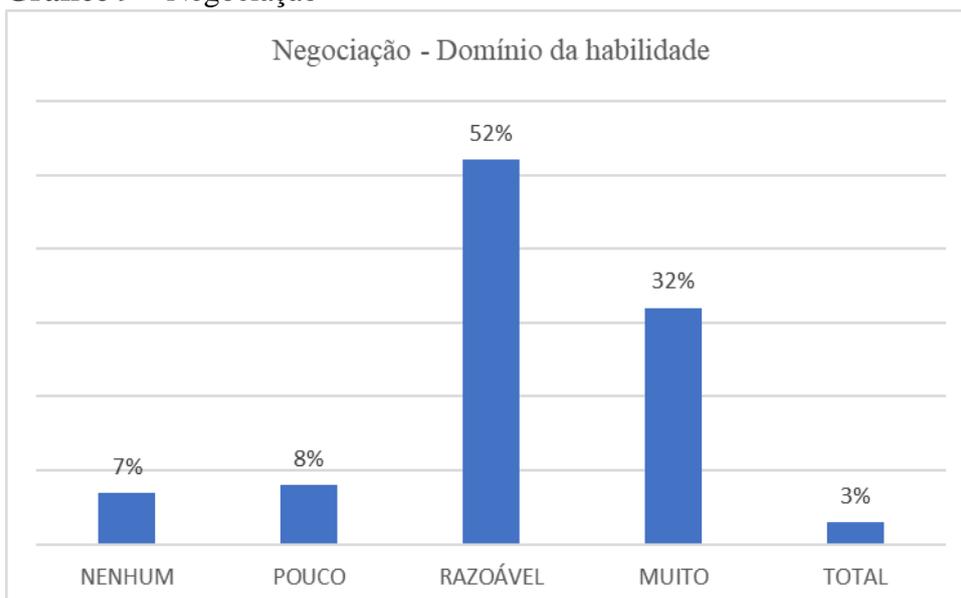
Gráfico 8 – Liderança



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Sobre a habilidade de negociação, 15% dos alunos têm pouco ou nenhum domínio, 52% dominam a habilidade razoavelmente, 32% têm muito domínio e apenas 3% dominam totalmente a habilidade. Como mostrado no gráfico 9 abaixo.

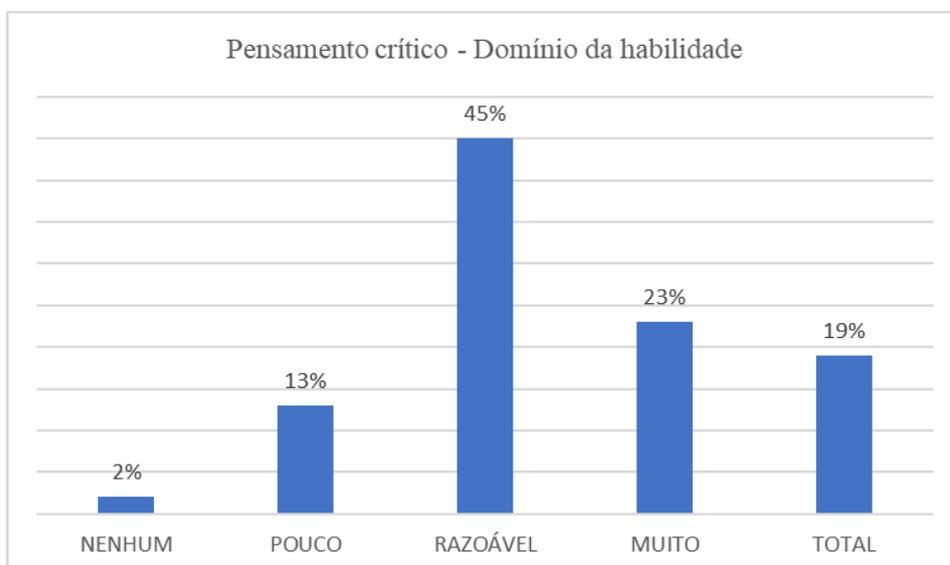
Gráfico 9 – Negociação



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Em relação à habilidade de pensar criticamente, apenas cerca de 15% dos alunos afirmam ter pouco ou nenhum domínio, enquanto 42% da amostra afirma possuir muito ou total domínio, e 45% dominam a habilidade razoavelmente. Mostrado no gráfico 10.

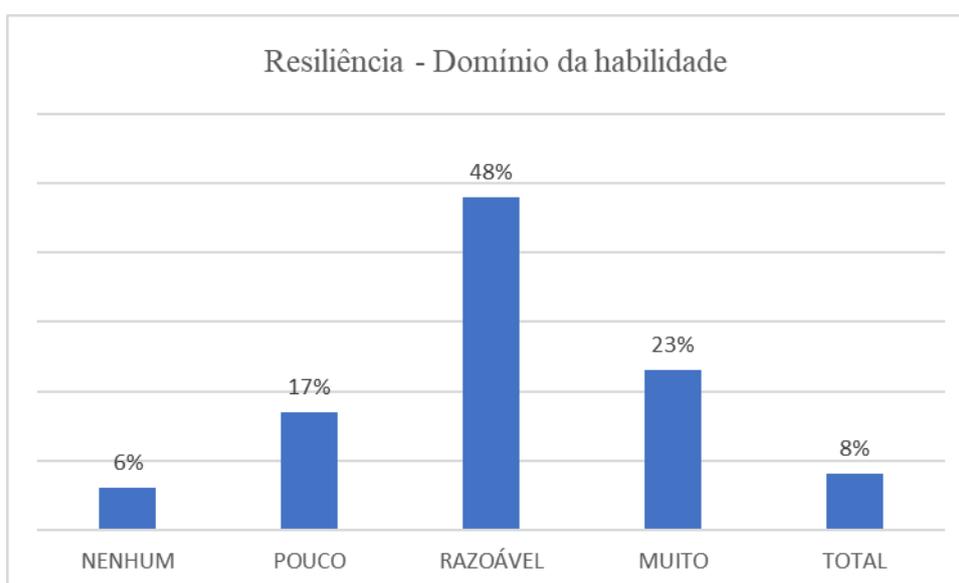
Gráfico 10 - Pensamento crítico



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No gráfico 11, mostra que 31% dos alunos têm muita ou total domínio da habilidade de resiliência, enquanto cerca de 40% afirmam ter muito ou total domínio da habilidade. 23% dizem que tem pouco ou nenhum domínio e 48% dominam razoavelmente. Esta habilidade é a capacidade de lidar com situações estressantes ou difíceis e adaptar a vida de forma positiva, apesar das dificuldades. (Di Fabio & Palazzeschi, 2012; Masten, 2014).

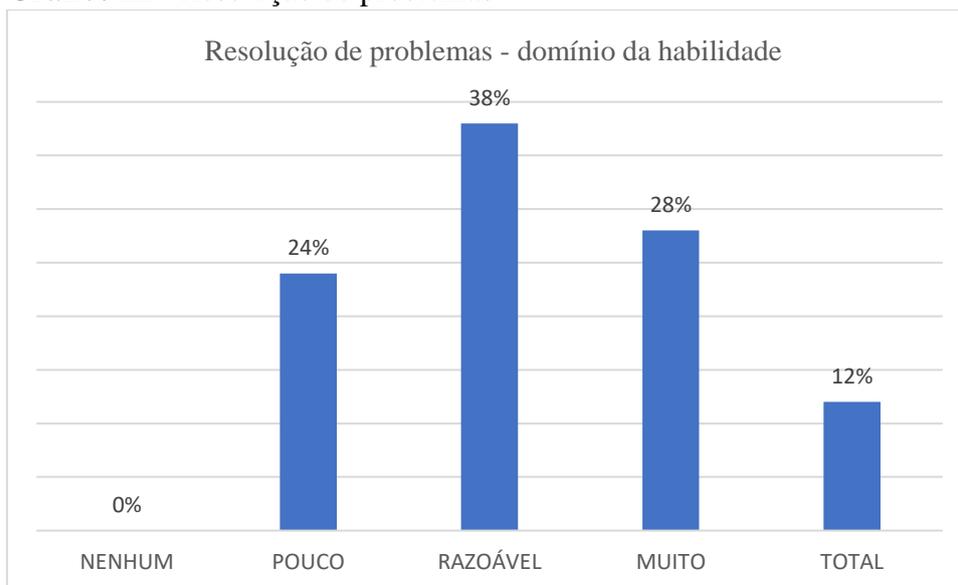
Gráfico 11 – Resiliência



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

O gráfico 12, que mostra a autoavaliação sobre a habilidade de resolução de problemas, retrata que 24% dominam pouco a habilidade, 38% dominam razoavelmente, 28% dominam muito e 12% dominam totalmente. A resolução de problemas requer identificar e definir adequadamente o problema, nas suas várias facetas, gerar e explorar possíveis soluções, selecionar as mais eficazes, através do raciocínio, as mais promissoras, elaborar um plano de ação, aplicar a solução escolhida, estabelecer e monitorizar um sistema de implementação. (RICCHIARDI & EMANUEL, 2018).

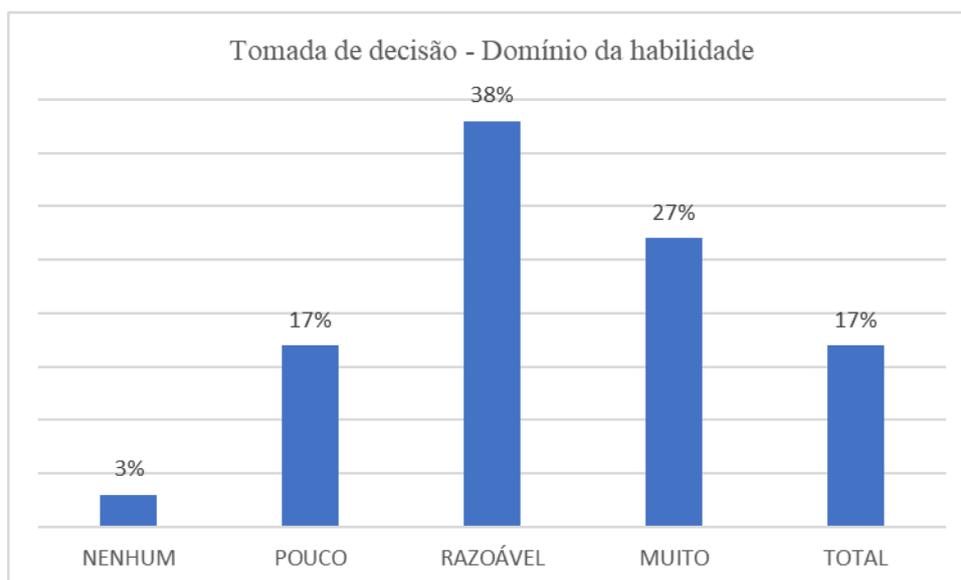
Gráfico 12 - Resolução de problemas



Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com o gráfico 13, 38% dos respondentes tem domínio razoável da habilidade tomada de decisão, 44% dominam muito ou totalmente e 20% têm pouco ou nenhum domínio.

Gráfico 13 - Tomada de decisão



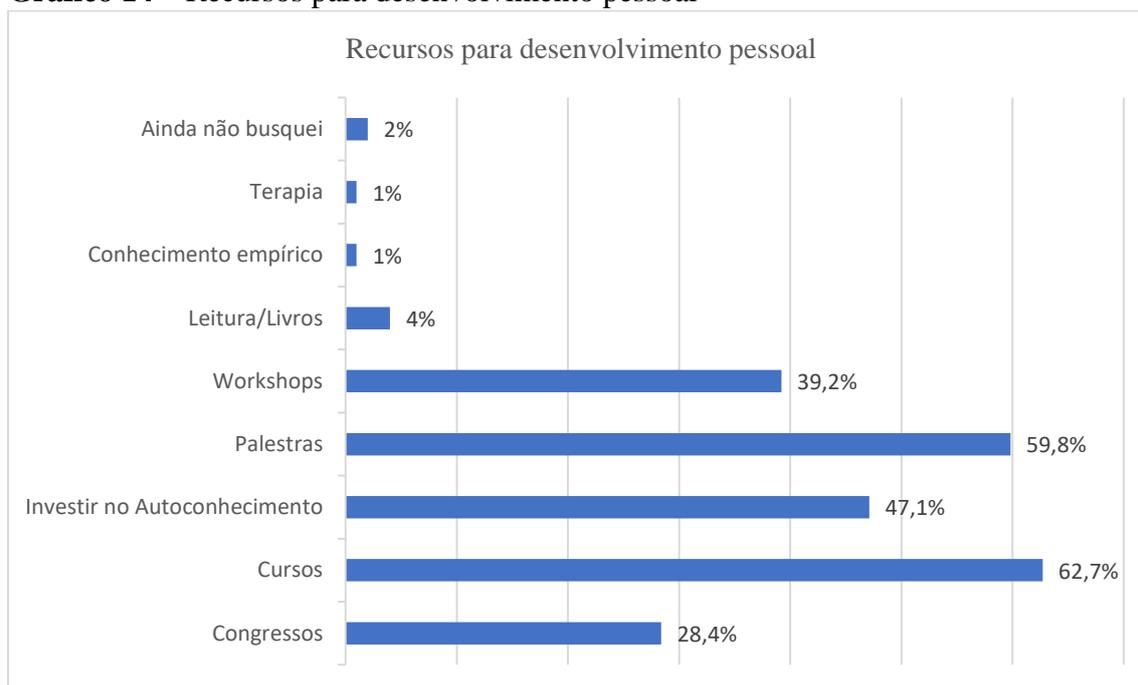
Fonte: Elaborado pela autora, 2022

De modo geral, é possível perceber que a maioria das habilidades tivera a maioria dos alunos respondendo que possuem domínio razoável, seguidos pelas avaliações de muito e pouco domínio.

4.3 Os recursos utilizados para o desenvolvimento pessoal e profissional

Após a autoavaliação, foi perguntado, quais recursos você utiliza para o seu desenvolvimento pessoal? Podendo marcar mais de uma opção, e acrescentando algum outro recurso que não estava nas alternativas, foi gerado o gráfico 14.

Gráfico 14 – Recursos para desenvolvimento pessoal



Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Conforme o gráfico, podemos visualizar que os alunos têm buscado se qualificar, através de alguns recursos, 62,7% dos respondentes tem usado cursos como recurso de desenvolvimento, 59,8% usam palestras, 47,1% dizem que investe em autoconhecimento, 39,2% em workshops, 28,4% em congressos, seguidos de 4% busca em livros, 1% em conhecimento empírico, 1% em terapia e somente 1% referente a uma resposta, fala que ainda não buscou nenhum recurso para desenvolver suas soft skills.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo geral identificar quais soft skills que os discentes do curso de Administração da UEPB no Campus I possuem para sua atuação profissional. Para atingir este objetivo, foi realizado uma busca literária com autores de referência na área, mapeando as principais soft skills e posteriormente identificando quais habilidades os discentes mais dominam e descrevendo quais recursos os discentes utilizam para o desenvolvimento pessoal.

Notadamente, em meio às mudanças tecnológicas, a dinâmica do mercado mudou, tornando as empresas mais dinâmicas, buscam perfis de profissionais multidisciplinares altamente adaptáveis que ofereçam mais do que apenas conhecimento técnico puro. Dessa

forma, os futuros profissionais devem aprender e desenvolver as soft skills mais exigidas pelo mercado atual durante sua graduação.

A análise dos dados detalhou o perfil dos estudantes de Administração, Campus I, como sendo de a maioria de idade entre 18 a 25 anos e que mesmo relatando serem somente estudantes, sua grande maioria não participou de nenhuma atividade extracurricular oferecida pela universidade. E essa mesma maioria que respondeu que não tinham conhecimento dos termos hard skill e soft skills, disseram que podem desenvolvê-las em sala de aula.

Através dos dados analisados pode-se perceber e identificar, a percepção dos discentes em relação ao domínio de suas habilidades, sendo comunicação, liderança, pensamento crítico e resolução de problemas as que mais predominam, avaliadas como dominam muito ou totalmente. Já as habilidades criatividade, inteligência emocional e resiliência apresentam a avaliação mais negativa, apresentando nenhum ou pouco domínio, demonstrando a necessidade de maior atenção por parte dos discentes para desenvolver essas habilidades sociais, tendo em vista que já estão sendo muito requisitadas no contexto corporativo. Portanto, os discentes como futuros profissionais devem buscar constantemente o aperfeiçoamento tanto das habilidades técnicas (hard skill) quanto das habilidades sociais e comportamentais (soft skill) para conquistar uma atuação profissional bem-sucedida.

Vale também destacar, que mesmo os discentes não sabendo descrever o que são soft skills, talvez por não conhecer o termo em inglês, os respondentes demonstram interesse em qualificação, por recursos de desenvolvimento pessoal, nos revelando que os discentes acreditam que dominar as soft skills são importantes para aumentar o seu desempenho na realização dos objetivos pessoais e por conseguinte a progressão profissional.

Conclui-se, que os participantes da pesquisa entendem a importância que as *soft skills* tem no ambiente corporativo e acadêmico, precisando buscar desenvolver mais e aprimorar as suas habilidades para terem sucesso no âmbito profissional, considerando que eles já sabem que apenas a vivência na sala de aula não desenvolve as habilidades que precisam para alavancar suas carreiras.

Como limitação desse estudo, destaca-se o alcance do público e a quantidade de respostas obtidas através dos questionários, que mesmo sendo enviados, não foi obtido a quantidade esperada de respostas.

Como sugestão para futuras pesquisas sobre o tema, sugere-se que o pesquisador busque alcançar mais discentes do curso, estendendo a pesquisa aos docentes para identificar a percepção dos docentes sobre o desenvolvimento e formação dos alunos sobre essas competências requeridas no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. **Competências e habilidades desenvolvidas na universidade e requeridas pelo mercado de trabalho: uma análise da Engenharia de Produção no agreste pernambucano.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso.

ANDRADE, C. **A influência das soft skills na atuação do gestor: a percepção dos profissionais de gestão de pessoas.** 2016. Tese de Doutorado.

BAR-ON, R. **O modelo Bar-On de Inteligência Emocional-Social (ESI).** *Psicotema*, 18, 13-25. 2006.

BORBAS, J. S. ET AL. **A definição dos conhecimentos, habilidades e atitudes na formação de administradores na percepção de gestores, acadêmicos e legal.** Convibra Administração - Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 8. Anais..., 2011.

BOYATZIS, R. **Competências do século 21.** Journal of Management Development, 27(1), 5-12. 2008.

BÜNDCHEN, E.; ROSSETTO, C. R.; DA SILVA, A. B. **Competências gerenciais em ação- o caso do Banco do Brasil.** Revista Eletrônica de Administração, v. 17, n. 2, p. 396-423, 2011.

CEITIL, M. **Gestão e Desenvolvimento de Competências**, 2ª. Edição, Edições Sílabo, Lisboa. 2007.

CLEARY, J., KERRIGAN, M., & VAN NOY, M. **Towards a New Understanding of Labor Market Alignment.** In M. Paulsen (Ed.), Higher Education: Handbook of Theory and Research (pp. 577-629). Springer. 2017.

COSTA, S. M. S. **SAGE – Sistema de Avaliação e Gestão Estratégica do Grupo Crédito Agrícola: Uma realidade Presente na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Minho.** Dissertação de Mestrado (Psicologia do Trabalho e das Organizações), Univerdade Fernando Pessoa. Porto, Portugal. 2011.

DI FABIO, A., & Palazzeschi, L. **Escala de Resiliência Connor-Davidson. Própriedades psicométricas da versão italiana. Aconselhamento.** Revista Italiana de Pesquisa e Aplicações, 5, 101-110. 2012.

DURAND, T. **Forms os incompetence. In:** Internacional Conference on Competence- Based Management, 4, , Oslo. Proceedings, Oslo: Norwegian School of Manegement, 1999.

FADEL, C., & GROFF J. **Four-Dimensional Education for Sustainable Societies.** In J. Cook (Ed.), Sustainability, Human Well-Being, and the Future of Education (pp 269-281). Palgrave Macmillan. 2019.

FERREIRA, S. R. M. **As soft skills no contexto corporativo: um comparativo entre a percepção de profissionais e estudantes de administração da UEPB – CAMPUS PATOS – PB. 2022.** Trabalho de Conclusão de Curso.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. **Construindo o conceito de competência.** RAC: Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro, (2), n. Especial, p. 183-196, 2001.

FLICK, U. **Introdução à Metodologia da Pesquisa.** Porto Alegre: Penso. 2013.

GIL, C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 6ª edição. São Paulo, Atlas, 2017.

GERHADT, E. T; SILVEIRA, T. D. **Métodos de Pesquisa.** 1ª ed. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GODOY, S. A; et. al. **Gestão do fator humano: uma visão baseada nos stakeholders**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2001.

GRANJA, V. L. F. **Impacto das soft skills no desenvolvimento das pessoas**. 2019. 98f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Politécnico de Coimbra, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. Coimbra: 2019.

GRUZDEV, M. V. et al. **Soft skills dos Graduados Universitários: A Opinião dos Empregadores**. Revista Europeia de Educação Contemporânea, v. 7, n. 4, pág. 690-698, 2018.

HERRERA, L. **Como desenvolver criatividade e inovação como soft skills**, 2022. Disponível em: < <https://epocanegocios.globo.com/colunas/Lifelong-Learning/noticia/2022/08/como-desenvolver-criatividade-e-inovacao-como-soft-skills.html>>. Acesso em: 17.10.2022

HOFFMAINN, T. **The meanings of competency**. *Journal of European Industrial Training*, 1999.

LASH EDUCAÇÃO. **Tudo o que você precisa saber sobre soft skills e como desenvolvê-las na prática**. E-book Slash/Education, PUCPR – Grupo Marista, 2020, p. 10. Disponível em: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/6110345/slash-ebook_Tudo-sobre-soft-skills.pdf. Acesso em: 15 nov. 2022.

LE BOTERF, G. **De la compétence - essai sur un attracteur étrange**. In: Les éditions d'organisations. Paris: Quatrième Tirage. 1995.
_____. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed. 2003

MARQUES, G. H. C. **Soft skills: como controlar suas emoções e resolver conflitos**. São Paulo: Independente, 2021.

MCCLELLAND, D. C. **Testing for competence rather than intelligence**. *American Psychologist*, Washington, p. 1-14. 1973

MERTENS, L. **Competência laboral: sistemas, cirurgia e modelos**. 1996.

MIRANDA, B. S. et al. **O papel das instituições de ensino superior no desenvolvimento de Soft Skills para a empregabilidade**. 2020.

MUGNELA, M. **Habilidades Invisíveis. Soft skills: Liderança, negociação e comunicação – Habilidades despercebidas que valem dinheiro**. São Paulo: Amazon Kindle Direct Publishing, 2021.

PEREIRA, M. A. C. **Gestão por Competências: uma sistematização de vários estudos recentes sobre o tema no Brasil.** In: Simpósio de Engenharia de Produção, 12, 2005. Anais...Bauru: SIMPEP, 2005.

PRODANOV, C. C.; DE FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição.** Editora Feevale, 2013.

RICCHIARDI, P; EMANUEL, F. Soft skill assessment in higher education. **Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)**, n. 18, p. 21-53, 2018.

RIMKE, H. M. **Governing citizens through self-help literature.** Cultural Studies, v. 14, n. 1, 2000, p. 61.

ROBLES, M. **Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace.** Business Communication Quarterly, 75(4), 453-465. 2012.

RUAS, R. **Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações.** Porto Alegre: Bookman. 2005.

SCHULZ, B. **The importance of soft skills: Education beyond academic knowledge.** Nawa Journal of Communication, 2(11), 146-154. 2008.

SHEK, D., LEUNG, J., & Merrick, J. **Paradigm shift in youth development: Development of "soft skills" in adolescents.** International Journal on Disability and Human Development, 16(4), 337-338. 2017.

SOUZA, V. **A importância das soft skills no processo de transição dos recém-diplomados para o mundo do trabalho atual: um estudo quantitativo no estado do Espírito Santo - BR. 2019.** Dissertação de mestrado.

SUCCI, C. CANOVI, M. **Soft skills para melhorar a empregabilidade dos graduados: comparando as percepções de estudantes e empregadores, Estudos no Ensino Superior,** DOI: 10.1080/03075079.2019.1585420. 2019.

SULEMAN, F. **The employability skills of higher education graduates: insights into conceptual frameworks and methodological options.** Higher Education, v. 76, n. 2, p. 263-278, 2018.

SWIATKIEWICZ, O. **Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam.** Cadernos EBAPE. BR, v. 12, n. 3, p. 633-687, 2014.

TRAVASSOS, V. D. C. **A importância das soft skills nas competências profissionais.** 2019. Tese de Doutorado.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Editora Atlas, 2005.

VIANA, R. A. P. P. **A Importância do Trabalho Multidisciplinar e dos soft skills nos dias de hoje.** Arquivos de Ciências da Saúde, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 7-8, aug. 2015.

WORLD ECONOMIC FORUM. **The future of jobs report 2020.** Disponível em:<https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf> Acesso em: 09 de nov. de 2022

ZARIFIAN, P. **Objectif compétence : Mythe, construction ou réalité?** Paris: Liaisons. 1999.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS

Seção 1 - Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)	
Todas as informações serão usadas para fins acadêmicos, bem como mantidas em sigilo. Ao aceitar participar desta pesquisa, você confirma que está participando de forma voluntária, que é maior de 18 anos e está ciente que pode optar por desistir a qualquer momento por qualquer razão.	
Você aceita participar dessa pesquisa?	
<input type="checkbox"/> Sim, aceito participar <input type="checkbox"/> Não, não aceito participar	
Seção 2 – Sobre você	
1- Qual o seu gênero?	2- Qual sua faixa etária?
<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Prefiro não dizer	<input type="checkbox"/> 18 a 25 anos <input type="checkbox"/> 26 a 35 anos <input type="checkbox"/> 36 a 45 anos <input type="checkbox"/> 46 a 55 anos <input type="checkbox"/> Outro: _____
3- Qual a sua ocupação?	4- Em qual período do curso de administração você se encontra?
<input type="checkbox"/> Estudante <input type="checkbox"/> Desempregado <input type="checkbox"/> Autônomo <input type="checkbox"/> Freelancer <input type="checkbox"/> Trabalhador informal <input type="checkbox"/> Estagiário <input type="checkbox"/> Empregado <input type="checkbox"/> Empresário <input type="checkbox"/> Funcionário público <input type="checkbox"/> Outro: _____	<input type="checkbox"/> 1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/> 6° <input type="checkbox"/> 7° <input type="checkbox"/> 8° <input type="checkbox"/> 9° <input type="checkbox"/> 10°
5- Você participou/participa de alguma atividade extracurricular (pesquisa, extensão, empresa júnior, etc) na sua universidade? (Pode marcar mais de uma opção)	6 - Você conhece o conceito de "hard skills" e "soft skills"? Se sim, escreva abaixo o que você sabe sobre essas habilidades.
<input type="checkbox"/> Não participei <input type="checkbox"/> Empresa Júnior <input type="checkbox"/> Grupos de pesquisa <input type="checkbox"/> Grupos de extensão <input type="checkbox"/> Monitoria <input type="checkbox"/> Outro: _____	
Seção 3 – Sobre as habilidades	
Esta pesquisa considera o conceito de Hard Skills como habilidades técnicas adquiridas em instituições através de cursos (SWIATKIEWICZ, 2014) e Soft Skills como um conjunto de particularidades de cada pessoa, além de habilidades de comunicação e sociais, sendo estas competências as responsáveis pelo modo que colaboradores se comunicam, resolvem problemas, assumem as responsabilidades e o modo que procuram se desenvolver profissionalmente (SCHULZ, 2008, GRUZDEV, 2018).	
7 - Responda as questões a seguir de acordo com o grau de concordância, onde 1 representa discordo totalmente e 5 concordo totalmente.	
Somente a vivência em sala de aula desenvolve as suas "hard skills".	

Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente	
Somente a vivência em sala de aula desenvolve as suas "soft skills".	
Discordo totalmente 1 2 3 4 5 Concordo totalmente	
Seção 4 - Autoavaliação	
8 - Nessa seção, você vai avaliar as suas soft skills conforme seu nível de domínio.	
Comunicação: Transmitir informações de forma eficaz e interagir com os outros	Criatividade: Capacidade de encontrar soluções criativas e inovadoras
Nenhum Pouco Razoável Muito Total	Nenhum Pouco Razoável Muito Total
Flexibilidade: Capacidade de aceitar críticas e estar aberto a mudanças (positivas ou negativas) e a consideráveis variedades no local de trabalho	Inteligência emocional: Capacidade de administrar e controlar as próprias emoções
Nenhum Pouco Razoável Muito Total	Nenhum Pouco Razoável Muito Total
Liderança: Capacidade de influenciar, assumir o comando e dar opiniões e orientações	Negociação: Capacidade de reconciliar diferenças, fazer acordos que satisfaçam os dois lados
Nenhum Pouco Razoável Muito Total	Nenhum Pouco Razoável Muito Total
Pensamento crítico: Capacidade de analisar fatos e desenvolver uma opinião	Resiliência: Capacidade de enfrentar situações de estresse de forma positiva
Nenhum Pouco Razoável Muito Total	Nenhum Pouco Razoável Muito Total
Resolução de problemas: Capacidade de identificar, modelar e resolver problemas	Tomada de decisão: Capacidade de analisar e escolher a melhor solução entre as opções disponíveis
Nenhum Pouco Razoável Muito Total	Nenhum Pouco Razoável Muito Total
9 - Quais recursos você utiliza para o seu desenvolvimento pessoal? (Pode marcar mais de uma opção.)	<input type="checkbox"/> Congressos <input type="checkbox"/> Cursos <input type="checkbox"/> Investir no Autoconhecimento <input type="checkbox"/> Palestras <input type="checkbox"/> Workshops <input type="checkbox"/> Outros

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, que me permitiu chegar até aqui, me concedendo saúde e coragem e não me desamparando em nenhum momento de minha vida.

A minha família, que sempre esteve presente em todos os momentos, em especial a minha mãe, Maria do Socorro Martins Bezerra, que me colocou como prioridade em sua vida, se dedicando em ser a minha maior incentivadora, sem ela, nada seria possível.

A minha orientadora, professora Angelica Catarine, por ter aceitado ao meu pedido de orientação, pela sua compreensão e dedicação e disponibilidade que teve ao longo deste período comigo neste trabalho. Meu muito obrigado, professora!

A UEPB e todos os professores do curso de administração que contribuíram com o seu conhecimento e experiências, e puderam me formar como profissional. Como também agradeço as professoras Viviane Barreto e Ana Jussara, por terem aceitado participar de minha banca.

Agradeço também a todos aqueles que fizeram parte, direta ou indiretamente, desta minha conquista.