

SOFT SKILLS: rumo ao sucesso no mundo profissional***SOFT SKILLS: toward success in a professional world***

Beatriz Xavier Ferreira da Silva – beatriz.silva89@fatec.sp.gov.br

Victória Carolina Neto – victoria.carolina@fatec.sp.gov.br

Neusa Haruka Sezaki Gritti – neusa.gritti@fatec.sp.gov.br

Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes (Fatec) – Mogi das Cruzes – São Paulo – Brasil

DOI: 10.31510/infa.v17i1.797

RESUMO

O presente artigo tem a finalidade de caracterizar a importância das *Soft Skills* no mundo profissional, bem como o impacto que essas habilidades sociais geram no mercado de trabalho e diferencial competitivo aos indivíduos. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório e qualitativo, valendo-se de questionário, online, cujos participantes são estudantes de uma instituição pública de tecnologia da Região do Alto Tietê do curso Gestão de Recursos Humanos – RH. Os resultados apontam que os participantes têm conhecimento das *soft skills*, embora esse conhecimento não seja muito específico. Foi constatado, de modo geral, que as habilidades comportamentais e socioemocionais causam impactos no mundo profissional no contexto empresarial.

Palavras-chave: *Soft Skills*. Recursos Humanos. Competências.

ABSTRACT

This article aims to characterize the importance of *Soft Skills* in a professional world, as well as the impact that social skills have on the job market on competitive advantage for individuals. This is an exploratory and qualitative research. The participants answered the questionnaire, online. The participants are Human Resources Management students from Technology College in the Alto Tietê Region in São Paulo State. The results show that the participants know about soft skills, although this knowledge is not specific. It was found, in general, that behavioral and socioemotional skills impact the professional world in a business context.

Keywords: *Soft Skills*. Human Resources. Competence.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem a finalidade de mostrar a relevância das *Soft Skills* no século XXI no mundo profissional, visto que nos tempos atuais as empresas buscam por habilidades

humanas que podem ser diferenciais competitivos, entendendo-se que as competências técnicas são desenvolvidas de diversas formas para execução de determinada tarefa, mas que não garantem o sucesso profissional. As novas demandas de trabalho exigem colaboradores que saibam se comunicar, tenham habilidade para coordenar diversas tarefas, juízo de ética e facilidade para trabalhar em equipe (MARTINS, 2017).

Diante desse contexto organizacional e pelo avanço da tecnologia, com os empregos de baixa interação social com maior possibilidade de serem extintos e pelo aumento da demanda por trabalhadores com inteligência social e emocional, surge o questionamento deste estudo: “Qual a relevância das *Soft Skills* no século XXI no mundo profissional?”.

A partir desse fenômeno no mundo globalizado, o objetivo desta pesquisa é verificar a importância das *soft skills* para os profissionais de Recursos Humanos. Viana (2015) considera as *soft skills* como diferencial competitivo em que a comunicação eficaz e a tomada de decisão assertiva diminuem fatores como a rotatividade e promovem maior satisfação dos próprios colaboradores.

É preciso se preparar para tais mudanças que vêm ocorrendo no meio profissional e, para tanto, a Inteligência Emocional é peça chave para adaptação, considerando que “as pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando hábitos mentais que fomentam sua produtividade” (GOLEMAN, 1995, p. 48). O domínio das habilidades sociais atrelada à Inteligência Emocional produz nos indivíduos melhor desempenho e realização profissional, bem como maior clareza em seus objetivos.

De acordo com Costa (2015) a consciência de que o domínio das *Soft Skills* não apenas auxilia o profissional na busca por uma colocação no mundo profissional, mas também o impulsiona em sua carreira, sendo necessário alinhar as habilidades técnicas e pessoais a fim de atingir o desenvolvimento profissional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Gestão de Recursos Humanos

A tecnologia é uma das principais causas para que haja mudanças no mercado atual, partindo-se da perspectiva financeira, ela é capaz de provocar impactos no cenário econômico

de um país. Com o avanço de máquinas e da inteligência artificial, as habilidades humanas são fatores insubstituíveis pela tecnologia.

Com a fase estratégica de gestão, segundo Marras (2016) as companhias passaram a ter um viés humanista, e principalmente com a necessidade de profissionais com visão abrangente, horizontalizada e que não somente se limitavam aos limites organizacionais. A perspectiva frente às novas demandas de gestão aumentou e os colaboradores passaram a ser vistos como “parceiros” do negócio, sendo responsáveis por uma parcela dos resultados.

Assim, as empresas buscam por competências e Dutra (2002) aponta que a competência pode ser vista como a capacidade de entrega de uma pessoa e a capacitação que possui para entregar. Tais competências não estão diretamente ligadas ao conhecimento técnico, mas a um conjunto de habilidades que as pessoas adquirem ao longo de seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Se por um lado, o modelo de gestão era com perfil rígido e disciplinar, atualmente os perfis são autônomo e empreendedor, pois Dutra (2002) afirma que a globalização juntamente com as mudanças tecnológicas fez com que houvesse cada vez mais exposições das organizações em função da necessidade de parceria com fornecedores, clientes e concorrentes em termos globais, corroborando para que a flexibilidade seja a realidade em muitos ambientes, entendendo-se que com essa adequação as oportunidades de desenvolvimento tenham maior efetividade e, se o modelo das organizações tem sido mudados, automaticamente a postura dos próprios gestores necessita de reflexão para esses novos modelos.

Para Godoy et al. (2008), na sociedade informacional, o trabalho deixa de ser visto como meio de sobrevivência e fonte para riqueza e passa a ser percebido como meio de autodesenvolvimento pessoal e profissional. As empresas começam a valorizar os colaboradores como indivíduos em evolução, sendo “cocriadores” de bem-estar e riqueza, protagonistas de seu próprio desenvolvimento.

Com a evolução das novas demandas de trabalho criou-se uma busca por novas habilidades e competências, pois com a evolução da gestão e mercado escasso, as empresas buscam por profissionais que atendam não somente às necessidades para um cargo, mas que contribuam para o desenvolvimento da organização, pois Godoy (2008) ressalta que são as pessoas e o trabalho que desempenham que geram e mantêm o diferencial competitivo das companhias. O crescimento de uma organização depende também dos colaboradores, pois o

novo modelo de gestão preocupa-se em ouvir os mesmos, investe em metodologias de aprendizado, e promovem o desenvolvimento, o que os leva ao estímulo da produtividade, criatividade e motivação.

2.2 O Conceito de Competência

De acordo com Dugué (2004, apud ASSUNÇÃO; GOULART, 2016) as competências dentro do meio organizacional significavam habilidades que eram adquiridas ao longo da vida profissional, por meio de treinamentos sistemáticos e cursos profissionalizantes, e o intuito era qualificar o “capital humano” para trabalhos em grandes indústrias

No início do século XIX a qualificação profissional passou a ser caracterizada por um diploma que garantia passaporte para grandes indústrias e empregos que se estendiam por muitos anos. Essa ideia começou a perder sentido na Europa, pois segundo Assunção e Goulart (2016) esse conceito limitava a evolução profissional, uma vez que os trabalhadores restritos ao certificado acadêmico não tinham como ascender profissionalmente pela falta de amplo conhecimento em todos os processos. Os autores ressaltam que o sistema de qualificação não se adaptou às organizações mais flexíveis, pois à medida que mudanças eram feitas nas empresas, o ensinamento já não possuía mais aplicabilidade.

Esse cenário tomou outra perspectiva quando as grandes organizações se voltaram para a questão de que o modelo técnico é insuficiente, e iniciaram sua busca em maneiras de investir seus recursos no capital intelectual. Segundo Marras (2016) as empresas realizaram diversos estudos e pesquisas no meio científico que fizeram com que houvesse a valorização de novas posturas de comando, a fim de obter resultados mais produtivos. O comportamento humano e a sociologia no trabalho foram observados, e a preocupação passou a ser no investimento do intelectual humano.

Andrade (2016) ressalta que nas décadas de 1970 e 1980 o conceito de competência foi compreendido como o conjunto de qualificações e características pessoais de cada indivíduo que o possibilitam a realizar seu trabalho de forma superior ao nível esperado. As competências elevam o nível dos resultados de determinada tarefa e estão atreladas à personalidade de cada ser humano.

Com a globalização, as empresas têm se adequando à competitividade e as alterações no campo do trabalho. Esse diferencial não depende somente de uma boa gestão ou dos recursos

tecnológicos. De acordo com Assunção e Goulart (2016) a discussão sobre os processos de qualificação profissional e identificação de competências têm sido colocadas em pauta como diferencial competitivo.

O mercado de trabalho atual exige que o profissional seja flexível e que tome rápidas decisões, como ressaltam os autores “o contexto do desenvolvimento tecnológico evidencia situações de imprevisibilidade e instabilidade demandando decisões e ações imediatas e assertivas de profissionais com competências específicas e adequadas à nova realidade” (ASSUNÇÃO; GOULART, 2016, p. 177). As competências transversais, ou seja, as competências socioemocionais e comportamentais, determinam fatores imprescindíveis desde a contratação de um funcionário, rescisão de contrato ou efetivação, e os profissionais que as possuem são valorizados pelas empresas.

As *soft skills* ou competências socioemocionais contribuem para que haja um bom aproveitamento dentro da equipe, tendo em vista que os profissionais que possuem essas competências transversais melhoram as relações interpessoais, facilitando a comunicação, liderança, resolução de conflitos, dentre outros aspectos.

2.3 *Soft Skills*

Skills segundo o significado no dicionário habilidades ou capacidades. É um termo em inglês usado para designar a capacidade de agir e concretizar algo de forma rápida e eficiente um determinado objetivo. Pode-se dizer que são as aptidões, o jeito e a destreza aplicados por cada pessoa em uma determinada tarefa.

Segundo Silva e Nakano (2011) os traços da personalidade humana são utilizados para resumir e explicar a conduta de um indivíduo, indicando a circunstância de um determinado comportamento, sugerindo que um processo interno indique esse comportamento. Nesta perspectiva, os autores ressaltam que o comportamento é a condição essencial para que uma pessoa seja considerada competente e desempenhe bem suas atividades.

As *Soft Skills* são competências que competem à personalidade e o comportamento profissional de cada indivíduo. São aptidões mentais, sociais e emocionais, habilidades particulares e aprimoram-se de acordo com a cultura, experiência e educação de cada pessoa (BANCO MUNDIAL, 2018).

Estão relacionadas à forma de interação social e como a pessoa se expressa e reage às fases de sua vida. Nesta perspectiva, pode-se compreender as *Soft Skills* como habilidades socioemocionais, que de acordo com o Banco Mundial (2018) são competências “para a vida”, necessárias para uma boa condução de existência e aplica-se a um leque de disciplinas aprendidas ao longo da vida, inclusive no ambiente familiar, na escola ou no ambiente de trabalho.

O conceito de *Soft Skills* é uma nova definição para o meio organizacional, entretanto Andrade (2016) sugere que seja o conjunto de comportamentos originados dos traços de personalidade, estimulados ou não de acordo com o contexto de cada indivíduo e os estímulos que ele recebe, considerando, além disso, a formação profissional. A formação de uma pessoa está atrelada aos estímulos do meio organizacional, influenciando seus traços de personalidade e conjunto de comportamentos.

Andrade (2016) define as *Soft Skills* como conjunto de habilidades que englobam características de habilidades de comunicação, interpessoal, liderança e solução de problemas. Essas são algumas habilidades e talentos que uma pessoa pode utilizar em seu trabalho, entretanto, existem outras diversas competências que estão associadas a *Soft Skills*.

Essas competências transversais atuam em complemento às *Hard skills*, que são habilidades técnicas necessárias para o trabalho. De acordo com Robles (2012) esse tipo de habilidade relaciona-se às conquistas de um currículo, como nível de formação e experiência de trabalho. As *Hard Skills* individualmente não garantem sucesso profissional, sendo somente uma condição necessária para um profissional manter-se em seu emprego. Ainda, Campos (2016) em seu estudo descreve a observação de um processo de recrutamento e seleção (R&S) em uma determinada empresa especializada, e afirma que na segunda etapa do processo ao entrevistar um candidato a companhia analisa a formação acadêmica, percurso profissional e as competências sociais e técnicas - *soft skills* e *hard skills*.

De acordo com Swiatkiewicz (2014, apud ANDRADE, 2016, p. 62) um estudo identificou que as *Soft Skills* são as mais valorizadas pelas organizações com 78,7% de relevância, e que as *Hard Skills* não representam um número significativo de competências valorizadas pelos contratantes tendo apenas 14,54% de adesão. Assim, as competências transversais estão sendo valorizadas pois são capazes de influenciar o sucesso no desempenho no trabalho, retenção de planos e desenvolvimento, gestão de carreiras e benefícios e recompensas.

As *Soft Skills* são associadas a capacidades e habilidades que podem ser aprimoradas, pois “apesar de as características como capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal constituírem o caráter do indivíduo, ou seja, características naturais ao homem, elas ainda podem ser aprimoradas através do desenvolvimento pessoal” (COSTA, 2015, p. 14). As competências transversais podem ser aprimoradas ao decorrer da carreira profissional e moldadas pelo contexto organizacional, estimulando o índice de sucesso e reconhecimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Trajetória

A metodologia para esta pesquisa foi a exploratória de cunho qualitativo para que fosse possível o aprofundamento da pesquisa mediante levantamento bibliográfico por meio de livros, artigos e pesquisas online. Para atingir o objetivo de verificar as *Soft Skills* relacionadas ao mundo profissional, aplica-se o método exploratório, pois “este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” (GERHADT; SILVEIRA, 2009, p.35). A pesquisa exploratória é cabível neste aspecto, pois utiliza como embasamento diversas fontes de pesquisas em livros, artigos, sites, a fim de explicar a temática a partir de teorias formuladas por pesquisadores sobre os aspectos abordados.

A pesquisa de cunho qualitativo permite que o pesquisador busque estudar o fenômeno a partir de indivíduos envolvidos, sem deixar de analisar todos os pontos relevantes. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa não se preocupa com dados estatísticos, mas busca resultados e explicações nas dinâmicas sociais e seu desenvolvimento é imprevisível.

3.2 Descrição dos Participantes

Uma pesquisa de campo foi realizada com uma amostra intencional de estudantes de Recursos Humanos – (RH), com o objetivo de verificar se os futuros gestores têm percepção sobre o conceito de *Soft Skills* e se essas habilidades influenciam no mundo profissional contemporâneo.

Esta pesquisa foi realizada por meio de questionário em que os participantes responderam online. Todos os participantes que contribuírem na pesquisa já estavam inseridos no mercado de trabalho. O questionário é composto por três questões fechadas e cinco questões abertas sobre as competências das *Soft Skills*.

Foram participantes da pesquisa 08 (oito) alunos, com idade entre 19 e 25 anos de idade, em que não precisaram se identificar com o intuito de evitar constrangimentos e para que fosse preservada a verdadeira opinião desses participantes. A maior parte dos participantes cursavam o quinto semestre do curso de Gestão de Recursos Humanos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objetivo da pesquisa foi verificar se os discentes do curso de Gestão de Recursos Humanos – (RH) têm a percepção sobre as *Soft Skills* e se eles compreendem o impacto que essas habilidades provocam no mundo contemporâneo.

4.1 Percepção dos estudantes em relação às *Soft Skills*

Buscou-se reunir os relatos dos participantes em relação aos questionamentos da relevância das *Soft Skills* no mundo profissional.

Os participantes indicam uma compreensão ligada aos impactos da globalização no mundo profissional. Indica-se, por exemplo, pelo relato sobre os desafios dos profissionais perante o mundo contemporâneo:

“Ser atualizado, se manter em constante aprendizado, e se adequar à cultura da empresa.”

“Diante do atual cenário em que estamos inseridos, onde o desemprego alcança milhões de trabalhadores, o atual desafio dos profissionais é estar inserido no mercado, e quando inserido, fazer diferença, pois em uma sociedade ao qual se ‘apertam’ mais os salários e mais pessoas são mandadas embora, para se manter no mercado não basta ser apenas bom, mas sim referência naquilo que faz.”

Para Assunção e Goulart (2016) as mudanças ocorridas no mundo profissional devido à globalização e às novas demandas de trabalho exercem influência sobre o que passa a ser esperado do trabalhador, sugerindo que se devam identificar conhecimentos, habilidades e atitudes que favoreçam seu desempenho.

No que se refere à percepção dos discentes em relação às *soft skills*, a maioria das respostas apresentam que os participantes possuem conhecimento sobre o assunto e compreendem que são habilidades comportamentais e individuais de cada pessoa:

“Habilidades que alguém possui sem ter sido ensinado para tal, envolvendo questões emocionais.”

“*Soft Skills* é uma ferramenta de extrema importância para realizar uma avaliação de desempenho de profissionais, ajudando a trabalhar fraquezas e destacar os pontos fortes que o profissional possui.”

“Acredito que sejam habilidades sociais e comportamentais.”

As competências socioemocionais são comportamentos, atitudes e valores que um indivíduo pode expressar ao longo de sua vida e determinam a maneira como ele reage a diversas situações (BANCO MUNDIAL, 2018). Ainda conforme o Banco Mundial (2018), as competências socioemocionais estão interligadas com as competências técnicas e cognitivas, e essas habilidades em conjunto garantem que uma pessoa eficiente e determinada possua essas competências em seus três aspectos.

Abriu-se a discussão se há falta de conhecimento sobre o tema por parte dos indivíduos no geral e a grande maioria concorda, como se destacam:

“Sim, eu por exemplo conheço o básico desse termo.”

“Muito, pois a área de recursos humanos da maioria das empresas ainda é vista como algo fechado e antigo dentro da empresa, ao qual não é investido em inovações e permanece nas contratações e demissões por base do ‘achismo’”.

“Acredito que exista falta de conhecimento sobre as *soft skills*.”

Assim, corrobora com Penhaki (2019) que afirma que as *Soft Skills* ainda são pouco exploradas mesmo havendo grande emergência sobre a discussão do assunto junto às sociedades científicas, educacional e industrial.

As habilidades sociais sempre foram exigidas no mercado de trabalho, entretanto a definição do termo veio após os avanços da indústria tecnológica e as novas demandas de trabalho.

4.2 Impacto das *Soft Skills* no Mundo Profissional

Atualmente muito se especula se as *Soft Skills* impactam ou não no mundo profissional, e se são relevantes para o mercado de trabalho. Conforme o instrumento utilizado, a maioria dos participantes acreditam que as habilidades socioemocionais influenciam no processo de contratação e demissão de funcionários. Dentre alguns depoimentos:

“Avaliar o perfil do candidato, para evitar até mesmo futuros problemas, inclusive na demissão do possível funcionário.”

“As *soft skills* faz-se importante na contratação pois é possível perceber habilidades desenvolvidas pelo candidato que podem ajudar na produção de uma área, bem como na demissão, habilidades que podem atrapalhar e diminuir tal produtividade.”

“Extremamente importante, pois com ele se diminui consideravelmente os erros em contratações e demissões, consequentemente diminuindo a rotatividade.”

Campos (2016) em seu estudo descreve a observação de um processo de recrutamento e seleção (R&S) e afirma que apenas na segunda etapa do processo ao entrevistar um candidato a companhia analisa a formação acadêmica, percurso profissional e as competências sociais e técnicas - *soft skills* e *hard skills*. Assim, analisa-se na primeira etapa as características do candidato.

O perfil dos candidatos é de extrema importância no processo de contratação e saber a função para qual o recrutador pretende contratá-lo, pois quanto maior o nível de informação, maior será a assertividade do processo (SILVA, 2019).

Apesar de a maioria dos participantes terem conhecimento sobre os impactos das *Soft Skills* no mundo profissional, em contrapartida há estudantes que não possuem essa percepção bem como acreditam que as *Soft Skills* não podem ser utilizadas como único parâmetro para avaliação de um colaborador.

“Não sei opinar sobre a relevância na contratação, mas na demissão influencia muito o fato do funcionário não se adequar a cultura da empresa.”

“As *Soft Skills* são subjetivas e variam de pessoa para pessoa, cada profissional tem uma habilidade que é melhor do que as outras, portanto tanto para contratar quanto para demitir é necessário não considerar exclusivamente as *Soft Skills*, mas usa-las como parâmetro e fator de relevância, considerando sempre cada situação individualmente.”

“Muito importante para a escolha de um bom profissional. Na demissão acho algo irrelevante.”

Como pontua Andrade (2016) em sua pesquisa que, ao entrevistar gestores, eles revelaram que em sua grande maioria os colaboradores são dispensados por aspectos comportamentais, seja pela não aderência de aspectos éticos ou de valores da companhia.

Quando questionados sobre as principais habilidades sociais para o mercado de trabalho, os participantes, em sua maioria, apontaram:

“Comunicação assertiva e saber trabalhar em equipe, nos relacionamos o tempo todo com pessoas, e dentro das empresas não é diferente, temos que saber lidar, para nosso autodesenvolvimento e para possíveis oportunidades futuras.”

“Trabalho em equipe e boa comunicação, tornam o convívio no ambiente profissional mais agradável e produtivo, tendo em vista que precisamos lidar com pessoas de diversas personalidades e precisamos nos comunicar de forma clara em busca do bem comum de todos.”

“Autoconhecimento, trabalho em equipe, autocontrole e empatia.
O autoconhecimento pois o profissional que não sabe valorizar os pontos positivos que tem e trabalhar os pontos a melhorar não sabe se desenvolver para adquirir novas habilidades.
Trabalho em equipe e empatia pois não importa qual área, setor, empresa ou indústria, todo profissional terá que trabalhar com uma equipe, seja outros colaboradores, subordinados ou até clientes, e sem o trabalho em equipe e a empatia não há setor ou serviços que prospere.
E por fim o autocontrole, tendo como parâmetro o atual cenário onde temos trabalhadores fadigados de seus trabalhos e diariamente pressionados a melhorarem, ou a venderem mais, produzirem mais e incessantemente terem mais resultados, o autocontrole é uma ferramenta essencial para a qualidade de vida do funcionário levando a consequência o trabalho que ele executa.”

Embora não haja uma definição específica para o termo, em sua grande maioria os participantes estavam alinhados à proposta como Robles (2012) define que as principais *Soft Skills* são: comunicação, flexibilidade, habilidades de trabalho em equipe, integridade e proatividade.

Após a análise, verificou-se que os estudantes de RH possuem uma percepção sobre o conceito de *Soft Skills*, entretanto ainda não há um vasto conhecimento sobre o assunto e os impactos gerados no mundo profissional. Os participantes que não apresentam muito conhecimento das *Soft Skills* apontam, de certa forma, como exemplo algumas habilidades que fazem parte desse conceito e possuem consciência sobre a importância delas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve a finalidade de verificar se os participantes têm conhecimento das *Soft Skills* no mundo profissional bem como o impacto que tais habilidades geram no mercado, sendo um diferencial competitivo.

Os resultados mostram que há conhecimento sobre *soft skills* e sua relevância no meio profissional, porém tal conhecimento é raso, por parte de alguns participantes com definições diversas de seu conceito, sendo tema pouco abordado nas instituições de ensino e ambiente de trabalho, ainda que saibam da necessidade de manter o diferencial competitivo. O resultado da pesquisa aponta que as *soft skills* causam impacto no meio profissional, em se tratando de manter o colaborador como referência na função desempenhada.

Conclui-se que é essencial que as escolas de ensino superior continuem desempenhando o seu papel na abrangência do tema para que os futuros gestores desempenhem uma gestão mais estratégica e alinhada ao contexto organizacional contemporâneo, pois ser flexível frente às mudanças que ocorrem no mercado de trabalho é de suma importância para ascensão profissional, mantendo atributos diferenciados da concorrência.

Por fim, o presente estudo, sendo apenas uma fração do que foi analisado sobre as *Soft Skills* e seu impacto na geração atual, exige que outras pesquisas sejam realizadas, ressaltando sua relevância para o novo modelo de gestão e seus envolvidos, líderes e liderados de forma geral. Vale ressaltar que, diante do contexto atual, primeiro semestre de 2020, pandemia do Corona vírus, um perfil com outras habilidades dos funcionários seja exigido pelas empresas no futuro.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, L. S. C.; **A Influência das *Soft Skills* na Atuação do Gestor: A Percepção dos Profissionais de Gestão de Pessoas**. Dissertação de Mestrado Executivo em Gestão de Empresarial (Escola de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas). Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17711>>. Acesso em: 16 dez. 2019.
- ASSUNÇÃO, B. Y.; GOULART, B. I. **Professional training or competencies for the future?** Future studies Research Journal: Trends and Strategies, São Paulo, v. 8, nº 1, p. 175-208, Jan./April 2016. ISSN 2175-5825. Disponível em: <file:///D:/TG/22-Texto%20

file:///D:/TG/22-Texto%20do%20Trabalho-39-2-10-20180501.pdf do%20Trabalho-39-2-10-20180501.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2020.

BANCO MUNDIAL. **Competências e Empregos: uma agenda para a juventude.** Brazil, p. 39, 2018. Documento de Trabalho. Disponível em: <<http://documents.worldbank.org/curated/pt/953891520403854615/S%C3%ADntese-de-constata%C3%A7%C3%B5es-conclus%C3%B5es-e-recomenda%C3%A7%C3%B5es-de-pol%C3%ADticas>>. Acesso em: 16 dez. 2019.

CAMPOS, V. L. J. **Os Processos de Recrutamento e Seleção na Hays- Portugal: que motivos potenciam a rescisão do contrato durante o período *after care*?** Dissertação de Mestrado (Universidade Católica Portuguesa). Portugal, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/21636>>. Acesso em: 02 abr. 2020.

COSTA, N. **A Importância das Competências Transversais (*Soft Skills*) na Formação do Engenheiro.** Projeto de Monografia (Universidade de São Paulo). São Paulo, 2015. Disponível em: <<https://sistemas.eel.usp.br/bibliotecas/monografias/2015/MIQ15031.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2020.

DUTRA, S. J. **Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas.** 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

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

GOLEMAN, D; et. al. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser.** 1ª ed. São Paulo: Objetiva, 1995.

MARRAS, P.J. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** 15ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MARTINS, C. C. J. **SOFT SKILLS: Conheça as ferramentas para você adquirir, consolidar e compartilhar conhecimentos.** Rio de Janeiro: Brasport, 2017.

PENHAKI, R. J. **Soft Skills na Indústria 4.0.** Dissertação de Mestrado em Tecnologia e Sociedade (Universidade Tecnológica Federal do Paraná). Curitiba, 2019. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4275/1/CT_PPGTE_M_Penhaki%2C%20Juliana%20de%20Rezende_2019.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.

ROBLES, M. M. **Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills needed in Today's Workplace.** Business Communication Quarterly, USA, September, 2012. Disponível em: <<http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2019.

SILVA; B. I; NAKANO; C. T. **Modelo dos Cinco Grandes Fatores da Personalidade: Análise de Pesquisas.** Avaliação Psicológica, 2011, 10(1), pp. 51-52. Disponível em: <

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712011000100006 >. Acesso em: 11 mar. 2020.

SILVA, S. M. C. **As Entrevistas de Saída:** Um Testemunho Organizacional. Relatório de Estágio em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional. Coimbra, 2019. Disponível em: <

<http://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/1110/1/RELAT%c3%93RIO%20DE%20EST%c3%81GIO%20-%20CAROLINA%20SILVA.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2020.

VIANA, P. P. A. R. **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, ago. 2015. ISSN 2318-3691. Disponível em:

<<http://www.cienciasdasaude.famerp.br/index.php/racs/article/view/178>>. Acesso em: 11 mar. 2020.