

## IDENTIFICAÇÃO DAS HABILIDADES SOCIAIS MAIS VALORIZADAS E REQUERIDAS PELO MERCADO DE TRABALHO: UMA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM PSICOLOGIA E PROCESSOS DE GESTÃO I

## IDENTIFICATION OF THE SOCIAL SKILLS MOST VALUED AND REQUIRED BY THE LABOR MARKET: AN INTERNSHIP EXPERIENCE IN PSYCHOLOGY AND MANAGEMENT PROCESSES I

Maria Clara Ramos de Oliveira<sup>1</sup>Rafaela Vargas Iori Souza e Silva<sup>2</sup>Pedro Lima Gouvêa<sup>3</sup>Maria Eduarda Carvalho Marques Cotrufo<sup>4</sup>Andreza Cristina Both Casagrande Koga<sup>5</sup>

Data de recebimento: 15/06/2022

Data de aceite: 22/06/2022

### Resumo

Este estudo objetiva identificar as habilidades sociais (*soft skills*) mais valorizadas e requeridas pelo mercado de trabalho. Observa-se que as *soft skills* exercem grande influência no momento da escolha do candidato pelos selecionadores. Com isso, buscou-se analisar as vagas anunciadas na plataforma online Curriculum.com e listar as dez *soft skills* mais requisitadas pelas empresas no estado de São Paulo. Este estudo foi desenvolvido durante uma experiência de estágio na área de Psicologia e Processos de Gestão, por alunos do penúltimo ano do curso de Psicologia de uma universidade no interior do estado de São Paulo. Foi realizada uma análise dos anúncios das vagas da desta plataforma, acerca das *soft skill* requeridas pelas empresas. Após esse levantamento, os dados foram listados em uma planilha Excel, para as vagas operacionais, administrativas e de gestão. Foram identificadas as *soft skills* mais requisitadas nas vagas anunciadas, para cada tipo, e por fim, uma lista geral com as dez habilidades mais requeridas, como um todo. Foram realizadas entrevistas com os funcionários da consultoria de Recursos Humanos onde o estágio foi realizado, para coletar informações sobre as *soft skills* mais valorizadas pelo mercado. Identificou-se que as dez *soft skills* mais requeridas são: relacionamento interpessoal; proatividade;

<sup>1</sup> Graduanda em Psicologia (UNITAU). E-mail: [mcramosoliveira1@gmail.com](mailto:mcramosoliveira1@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduanda em Psicologia (UNITAU). E-mail: [rafaelavargas015@gmail.com](mailto:rafaelavargas015@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduando em Psicologia (UNITAU). E-mail: [pedro.gouvea1804@gmail.com](mailto:pedro.gouvea1804@gmail.com)

<sup>4</sup> Graduanda em Psicologia (UNITAU). E-mail: [mariaeduardacotrufo@gmail.com](mailto:mariaeduardacotrufo@gmail.com)

<sup>5</sup> Professora efetiva de Psicologia Organizacional e do Trabalho (UNITAU, SP), Mestra em Gestão e Desenvolvimento Regional (UNITAU, SP), Especialização em Atendimento Clínico Psicopedagógico em Problemas de Aprendizagem (UNITAU, SP), MBA em Gerência de Recursos Humanos (UNITAU, SP), Graduada em Psicologia (UNITAU, SP). E-mail: [andrezaboth@yahoo.com.br](mailto:andrezaboth@yahoo.com.br)

comunicação; organização; pontualidade; trabalho em equipe; produtividade; disciplina; atenção; e flexibilidade. Conclui-se que o estudo contribui para os candidatos, que podem focar no desenvolvimento destas habilidades, ressaltando ainda a importância de futuros estudos sobre a temática, com uma amostra mais abrangente e com fontes variadas, confirmando ou não os resultados aqui apresentados.

**Palavras-chave:** *soft skills*; mercado de trabalho; empregabilidade.

## Abstract

This study aims to identify the social skills (*soft skills*) most valued and required by the job market. It is observed that soft skills exert a great influence on the selection of the candidate by the selectors. With this, we sought to analyze the vacancies advertised on the online platform Curriculum.com and list the ten most requested soft skills by companies in the state of São Paulo. This study was developed during an internship experience in Psychology and Management Processes, by students of the penultimate year of the Psychology course at a university in the interior of the state of São Paulo. An analysis of the vacancies announcements of this platform was carried out, about the soft skills required by the companies. After this survey, the data were listed in an Excel spreadsheet for operational, administrative and management positions. The soft skills most in demand in the advertised vacancies were identified, for each type, and finally, a general list with the ten most required skills. Interviews were conducted with the employees of the Human Resources consultancy where the internship took place, to collect information about the soft skills most valued by the market. It was identified that the ten most required soft skills are: interpersonal relationships; proactivity; Communication; organization; punctuality; teamwork; productivity; subject; Warning; and flexibility. It is concluded that the study contributes to the candidates, who can focus on the development of these skills, also emphasizing the importance of future studies on the subject, with a broader sample and with varied sources, confirming or not the results presented here.

**Keywords:** Soft Skills; Labor Market; Employability.

---

## Introdução

O presente estudo objetiva identificar as habilidades sociais (*soft skills*) mais valorizadas e requeridas pelo mercado de trabalho. A princípio buscou-se realizar a análise de dados em uma agência no interior de São Paulo, entretanto notou-se que as principais informações das vagas a respeito das *soft skills* eram registradas de modo informal. Portanto, optou-se por utilizar a plataforma online Curriculum.com para a busca das vagas administrativas, operacionais e de gestão.

Foram coletadas, neste estudo, informações de noventa vagas administrativas, operacionais e de gestão. E foi utilizado um filtro por região, no qual buscou-se vagas apenas no estado de São Paulo. Com isso, teve-se por finalidade reconhecer as principais *soft skills* e *hard skills* demandadas pelas organizações.

O seguinte estudo foi realizado por alunos de uma universidade do interior do estado de São Paulo, para atender aos requisitos da disciplina, em andamento, de Estágio Supervisionado Específico com ênfase em Psicologia e Processos de Gestão I.

O termo Habilidades Sociais Profissionais pode ser definido como um conjunto de desempenhos sociais capaz de atender às demandas interpessoais no ambiente de trabalho. Assim, as Habilidades Sociais Profissionais são habilidades que podem ser aplicadas no meio profissional, colaborando para uma melhor vivência e integração neste ambiente (PEREIRA; DEL PRETTE, 2009).

As habilidades técnicas e o conhecimento (*hard skills*) são responsáveis por cerca de 15% do motivo pelo qual um indivíduo é contratado, mantém o emprego e avança nesse trabalho. Os 85% restantes do sucesso no trabalho está relacionado às *soft skills* do indivíduo (RAO, 2014).

Segundo Koga e Rodrigues (2015), uma boa relação profissional no ambiente de trabalho é de suma importância, tanto para a instituição como para seus membros. Ademais, a competitividade e a eficácia estão diretamente ligadas ao modo como os indivíduos se relacionam neste ambiente.

Face ao exposto, as organizações costumam indicar na descrição dos anúncios de suas vagas, além *hard skills* também as *soft skills*, de forma que consiga identificar os melhores candidatos para o seu time.

Assim, este estudo busca identificar as *soft skills* mais requisitadas pelo mercado de trabalho, a partir da análise da descrição das vagas anunciadas na plataforma online Curriculum.com no estado de São Paulo.

Para tanto alguns aspectos guiaram o estudo, quais sejam: análise das vagas anunciadas na plataforma online Curriculum.com; identificação das *soft skills* mais requisitadas para os diferentes perfis de vagas: operacional, administrativas e de liderança; listagem das dez *soft skills* mais requeridas pelo mercado de trabalho; e comparação das *soft skills* encontradas com o que a revisão de literatura aponta;

## Fundamentação teórica

### O processo seletivo

O processo seletivo visa por meio de análises, avaliações e instrumentos encontrar candidatos capacitados para preencher os cargos disponíveis em uma empresa. O papel inicial do processo de recrutamento consiste em auxiliar a organização a identificar o número e o perfil dos funcionários necessários, coletar dados da força de trabalho da empresa e alinhar as necessidades da empresa ao mercado de trabalho (CARVALHO; NASCIMENTO, 1997).

Spector (2009), cita que os testes psicológicos desempenham importante função na avaliação das características dos candidatos no processo seletivo. Tais testes são utilizados para avaliar personalidade, aptidão, interesses, conhecimento, atenção e habilidades do candidato. Outro instrumento muito utilizado por selecionadores é a entrevista, que se propõe a coletar informações de aspectos pessoais e profissionais do sujeito e verificar suas habilidades de comunicação.

Guimarães e Arieira (2005) afirmam que para uma empresa se desenvolva e evolua é necessário a colaboração de seus membros. Logo, é possível perceber que para que haja o crescimento e o sucesso de uma empresa a escolha correta de seus funcionários impacta diretamente esse processo. Dessa forma, nota-se uma visível crescente da valorização do processo de seleção entre as instituições.

O processo de seleção tem como objetivo alinhar as metas tanto da empresa como dos funcionários. Uma vez que seria contraditório o sucesso administrativo de uma companhia vir acompanhado do fracasso de seus membros. Dessa forma, a empresa vai impulsionar seus funcionários, para que eles façam o mesmo com a empresa e continuem se alavancando (AMATO; KANNER, 1996).

A seleção é o processo pelo qual será feita a escolha dos candidatos que possuam o perfil necessário para ocupar o cargo. Quando feita adequadamente, garante a entrada de pessoas de alto potencial e qualidade na organização, que é o objetivo de qualquer empresa (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005, p. 205).

É necessário refletir acerca da seguinte temática, por mais que as máquinas estejam em ascensão, elas jamais serão capazes de superar a adaptabilidade humana. Considerando as potencialidades do ser humano, tais como, criatividade, aprendizagem e ambição, estes sempre serão superiores a qualquer processo mecanizado, quando se trata do meio empresarial. Portanto, cabe ao processo seletivo, encontrar um corpo de funcionários qualificados, afim de alcançar os objetivos da empresa (BAYLÃO; ROCHA, 2014).

Segundo Guimarães e Arieira (2005), um processo de seleção efetivo é caracterizado pela obtenção de resultados para a economia da empresa. Dado que, com a contratação de profissionais capacitados, a empresa irá se ausentar do investimento em treinamentos adicionais e consequentemente os funcionários irão se adaptar mais rapidamente às atividades propostas.

O maior desafio atualmente no processo de contratação se faz devido a falta de instrumentos para a mensuração de qualidades. Esse fatores acarretam em um maior gasto para as empresas, que normalmente não possuem um planejamento prévio, que preveja essas falhas ou más contratações. Essa falta de um instrumento adequado para tal tarefa se faz ainda mais presente quando se pondera o tempo gasto da empresa e do cliente, que perde-se anos treinando e investindo em um profissional que pode não se adequar ou apresentar algum outro problema que impeça sua permanência na empresa (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005).

### Habilidades sociais

As situações de comunicação interpessoal estão presentes na vida de um indivíduo desde o nascimento. Em consonância com Caballo (2014) a interação entre pares é fundamental para a existência humana. No repertório dos sujeitos, reconhecem-se classes de comportamentos sociais responsáveis pelas demandas referentes às situações interpessoais. Estas condutas, intituladas habilidades sociais, atenuam a relação social entre sujeito, meio e seus semelhantes.

Em relação às habilidades sociais, Del Prette e Del Prette (2017, p.24) fornecem o seguinte conceito:

Habilidades Sociais refere-se a um construto descritivo (1) dos comportamentos sociais valorizados em determinada cultura (2) com alta probabilidade de resultados favoráveis para o indivíduo, seu grupo e comunidade (3) que podem contribuir para um desempenho socialmente competente em tarefas interpessoais.

Os mesmos autores sistematizam as habilidades sociais. Agrupadas em categorias, a primeira delas se refere à conversação, como a iniciação e encerramento de conversas, fazer elogios, bem como responder a questionamentos. A segunda categoria, essenciais para manter uma polidez adequada, são representadas por atitudes como agradecer, dizer “por favor”, e outros cumprimentos básicos necessários para iniciar um diálogo. As habilidades sociais assertivas pertencem ao terceiro grupo. Esta competência é essencial para a manifestação de opiniões e sentimentos (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001). A empatia, elemento principal da quarta categoria, suscita uma boa comunicação entre pares, a partir do manejo de enfrentamentos, expressão de apoio, entre outros. Por fim, a última classe reflete as habilidades sociais educativas, tais como o estabelecimento de relações saudáveis, expressão de sentimento assertivo e cultivo do amor (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001).

O Portfólio Geral de Habilidades Sociais corresponde a um repertório de classes e subclasses de Habilidades Sociais significativas para uma boa convivência entre indivíduos, a fim de executar melhor suas atividades e desenvolver de maneira mais assertiva seus papéis sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017). É de suma importância estabelecer intervenções para treino e aprendizagem destas habilidades sociais entre grupos em diversos contextos, dado que tal habilidade é considerada um condicionante de proteção para o caminho do desenvolvimento humano (MURTA, 2005).

### **Habilidades sociais profissionais**

As Habilidades Sociais Profissionais ocupam um espaço significativo no repertório comportamental dos profissionais da atualidade. Dessa forma, são identificadas como a inteligência social, sensibilidade para o trabalho em equipe, inteligência emocional e assertividade. Essas habilidades visam o melhor desempenho, execução de metas, manutenção do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de todos os sujeitos, com o foco de suprir as demandas interpessoais do contexto de trabalho (GOULART JÚNIOR; CAMARGO; MOREIRA, 2019).

Del Prette e Del Prette (2001) organizam as Habilidades Sociais em cinco principais classes, no qual incluem as Habilidades Sociais Profissionais, que correspondem à capacidade de coordenar o grupo, falar em público, resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos.

Até pouco tempo, o setor de trabalho valorizada quase tão-somente as competências técnicas em detrimento da competência social nas interações profissionais. Algumas exceções podem ser explicadas nas atividades de vendas, recepção, advocacia e magistério. Hoje, com o advento dos novos paradigmas organizacionais, as habilidades sociais são cada vez mais requeridas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001, p. 89).

Evidências apontam que há uma crescente significativa do requerimento das Habilidades Sociais Profissionais no mercado de trabalho, visto que, essas habilidade promovem benefícios tanto para as organizações quanto para os indivíduos. Nota-se que o desenvolvimento favorável das Habilidades Sociais Profissionais contribuem para fomentar as relações profissionais mais saudáveis, maior qualidade de vida dos profissionais e otimizando os resultados para a organização (KOGA; RODRIGUES, 2017).

Com base nos estudos de Goulart (2021), os profissionais que possuem um bom repertório de Habilidades Sociais Profissionais dispõe de uma maior sensação de bem-estar físico, mental e psicológico,

melhores resultados profissionais e tendem a estar motivados a continuar em seus empregos. Essas características permitem que os sujeitos que são capacitados com essas habilidades se sobressaiam profissionalmente. Ademais, essas capacidades são consideradas “como um fator protetivo em relação ao desenvolvimento de morbidades psicológicas como a depressão e ansiedade” (GOULART, 2021, p.2).

### Soft skills e hard skills

Parafraseando Laker e Powell (2011), as *hard skills* são as Habilidade Técnicas, isto é, o trabalho com equipamentos, dados, *software* e entre outros elementos. Por outro lado, as *soft skills* são as Habilidades Interpessoais e Intrapessoais, em que representa os mecanismos que os indivíduos utilizam para interagir e se relacionar.

Robles (2012) afirma que as *soft skills* se mostram presentes há muito tempo em contextos empresariais e educacionais e atualmente essas habilidades estão sendo cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho. O autor define as *soft skills* como as qualidades interpessoais e as habilidades pessoais e em contrapartida as *hard skills* como as experiências técnicas e o conhecimento adquirido pelo sujeito.

Com base em Sopa (2020), as *hard skills* ou competências acadêmicas são definidas como a capacidade de dominar diversos âmbitos na área de estudo, como definir, calcular, explicar, descrever, classificar, entre outros.

Analogamente, as *hard skills* estão diretamente relacionadas com o quociente intelectual (QI) do indivíduo e sua cognição. Deste modo, as *hard skills* são as habilidades mais explícitas, isto é, podem ser visíveis com maior facilidade. Em virtude de serem avaliadas por meio de testes técnicos e práticos (SOPA, 2020).

As *hard skills* são as habilidades provenientes do conhecimento, prática e aptidão na execução de uma determinada tarefa. Tais como, experiência de trabalho, conhecimento e nível de especialização. Exemplos dessas competências são a escrita, digitação, matemática, leitura e competência do uso de programas de *software*. Todavia, as *soft skills* são denominadas como traços de personalidade, caráter, atitudes e comportamento. É possível evidenciar tal conceito em indivíduos que apresentam habilidades como liderança, facilitador, mediador e negociador (ROBLES, 2012).

Laker e Powell (2011) aponta que as dez *soft skills* requeridas pelo mercado de trabalho, segundo seu estudo, foram a comunicação (capacidade de falar, apresentar, escrever e escutar); Educação (boas maneiras, etiqueta social, respeitoso e educado); Flexibilidade (capacidade de adaptar-se, reajustar e aceitação do novo); Integridade (honesto, ético e moral); Habilidades interpessoais (agradável, gentil, sociabilidade e empático); Atitude positiva (otimismo e confiante); Profissionalismo (boa aparência e equilíbrio); Responsabilidade (autodisciplinado e bom senso); Trabalho em equipe (ser cooperativo); e por fim, ética de trabalho (pontual, disposto e lealdade).

### Método

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa documental e exploratória. A pesquisa documental utiliza materiais que não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados com base do intuito da pesquisa. Ademais, esse modelo de pesquisa é muito vantajoso, dado que os documentos são fontes ricas e estáveis de dados (GIL, 2002).

A pesquisa exploratória possui a finalidade de proporcionar maior familiaridade com a variável do estudo, assim permitindo a compreensão de seu significado e contexto em que está inserido. Dessa forma, é possível refinar as concepções acerca da temática, no qual permita maior percepção do fenômeno pesquisado (LAKATOS; MARCONI, 2008).

Utilizou-se uma amostra de noventa vagas anunciadas para os cargos de gestão, administração e operacional no estado de São Paulo. As informações foram coletadas por meio da plataforma online Curriculum.com. Foi utilizado um filtro por região (estado de São Paulo) e por tipo de vaga (gestão, administração e operacional).

Após esse levantamento, os dados foram listados em uma planilha do Microsoft® Excel® para Microsoft 365 MSO, para as referidas vagas. A partir dessa relação, foram identificadas as *soft skills* mais requisitadas nas vagas anunciadas, para cada tipo de vaga. Por fim, após a análise dos dados, foram listadas as dez *soft skills* mais requeridas pelo mercado como um todo e comparadas com as *soft skills* apresentadas pela literatura. Dentre as noventa vagas, apenas trinta e uma possuem descrição das *soft skills* solicitadas pela empresa.

Ademais, foram realizadas entrevistas com três funcionários da agência de Recursos Humanos no interior do Vale do Paraíba, onde o estágio foi realizado. As entrevistas tiveram como propósito compreender a respeito do processo seletivo, das características mais procuradas nos perfis profissionais e especialmente, identificar as *soft skills* mais demandadas pelo mercado de trabalho atualmente.

## Resultados e discussão

Serão apresentados aqui os resultados do estudo, inicialmente com a distribuição dos anúncios identificados para cada tipo de vaga e posteriormente, um quadro geral, com as 10 *soft skills* mais requisitas nesta amostra.

O Quadro 1 traz a apresnetação dos anúncios das vagas de gestão, em diferentes áreas, que continham solicitações de *soft skills*.

**Quadro 1:** Informação sobre as vagas de Gestão

Título da vaga	Ramo de atuação do anunciante	Descrição da vaga	Hard Skills requeridas	Soft Skills requeridas
Coordenador Industrial	Industrial	Coordenação de atividades internas e externas da empresa	Superior em engenharia e experiência em coordenação	Senso de urgência, responsabilidade, organização, proatividade, segurança, bom relacionamento interpessoal e gestão de pessoas
Coordenador de Sistemas	Tecnologia, Informática e Internet	Controlar a operação de incidentes e problemas	Experiência em desenvolvimento de software	Liderança, resiliência, organização, gestão de tempo e facilidade em resolver conflitos
Coordenador Comercial	Comercial e Vendas	Gerenciamento de estratégias de vendas e atendimento ao cliente	Experiência em vendas	Educação, responsabilidade, comprometimento com metas, focado em resultados, organização, bom relacionamento interpessoal, comunicação, empatia
Supervisor de Vendas	Comercial e Vendas	Acompanhar a meta, elaborar o planejamento, supervisionar a equipe	Experiências administrativas	Vontade de aprender e crescer na carreira, perfil proativo e multitarefas
Supervisor de Facilities	Industrial	Supervisor de facilities, gestão de pagamentos, layouts e indicadores	Experiência em facilities	Senso de organização, gestão de tempo, proatividade, capacidade de articulação, comunicação
Líder	Empresa confidencial	Líder de mesa de operações	Curso de informática e experiência em TI	Liderança técnica, gestão de incidentes e problemas com skill investigativo, facilidade de resolver conflitos
Gerente de Produtos	Empresa confidencial	Gerente de produto software	Experiência em software	Atitude positiva e desejo de melhoria contínua do processo
Gerente de Recursos Humanos	Recursos Humanos	Criação e programação de modelos de treinamentos para as unidades de negócio	Experiência em DHO, em recrutamento e seleção em níveis gerenciais, gestão de time	Resiliência e proatividade.

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

A partir da análise efetuada na plataforma online Curriculum.com, em que se selecionou trinta vagas do cargo de gestão, tais como coordenador, supervisor, líder e gerente. Buscou-se compreender as informações fundamentais dessas vagas. Logo, foi possível identificar as *soft skills* solicitadas em oito vagas para os cargos de gestão. Com base nessas informações constituiu-se o quadro 1.

Com isso, nota-se que os dados do quadro 1 estão em congruência com os estudos de Laker e Powell (2011) que comprovam que a comunicação, o bom relacionamento interpessoal e a responsabilidade são percebidas como as principais *soft skills* demandadas pelo mercado de trabalho.

A entrevistada D cita que:

De uns anos para cá, as empresas vêm desenvolvendo bastante o fortalecimento da flexibilidade e adaptabilidade entre os seus funcionários e por consequência cobram mais essa capacidade dos candidatos, para verificar se ele consegue lidar com as possíveis adversidades advindas do emprego (ENTREVISTADA D, 2022).

De acordo com a entrevistada D, recrutadora da empresa de consultoria de Recursos Humanos, a resiliência é uma das principais competências solicitadas pelas empresas hoje, mesmo que informalmente, visto que a capacidade do indivíduo de adaptabilidade e flexibilidade em relação às diversas circunstâncias no contexto do trabalho são imprescindíveis para sua contratação.

O Quadro 2 a seguir apresenta as informações de trinta vagas operacionais e técnicas cadastradas na plataforma online Curriculum. Com base nos dados foi possível perceber que há uma prevalência de cargos como motorista, eletricista e ajudantes das mais diversas áreas.

**Quadro 2:** Informação sobre as vagas operacionais

<b>Título da vaga</b>	<b>Ramo de atuação do anunciante</b>	<b>Descrição da vaga</b>	<b>Hard Skills requeridas</b>	<b>Soft Skills requeridas</b>
Motorista de caminhão	Indústria	Entregas e retiradas de equipamentos de construção civil como andaimes, betoneiras e maquinários	Conhecer bem São Paulo, ABC e demais regiões, ser ágil	Ter zelo e simpatia
Eletricista	Engenharia Civil	serviços de elétrica	Leitura e escrita adequada e matemática básica	Disciplina e seriedade
Ajudante geral	Indústria Química em Geral	Carga de descarga de caminhão, controle de estoque, processo de desmontar baterias, etc	Não há especificação	Pró ativo, pontual
Ajudante de serviços gerais	Indústria: Autopeças	Auxiliar no descarregamento de materiais, movimentação de maquinário, corte de material e auxiliar na produção	Disposição física para serviço braçal	Pontualidade e ser proativo
Gesseiro	Engenharia Civil	Profissional com experiência em serviços de assentamento de gesso acartonado	Leitura e escrita adequada e matemática básica	Disciplina, comprometimento e segurança
Auxiliar técnico em manutenção	Industrial	Manutenção de portas manuais e automáticas em vidro e divisórias em vidro. Manutenção corretiva e preventiva	Speradas-Ensino Médio completo ou superior/técnico cursando	Organização. Comunicação. Flexibilidade. Pontualidade. Capacidade de adaptação
Engenheiro eletricista de manutenção	Hospitais, Maternidades, Consultórios, Clínicas e Prontos-socorros	Desenvolvimento de negócios para garantir portfólio de longo prazo e crescimento no negócio farmacêutico	Planejar e especificar sistemas e equipamentos elétrico,/eletrônicos	Criatividade; Iniciativa; Organização
Motorista de caminhão	Logística e Transportes	Responsável por dirigir caminhões de modalidade Truck's e Ivecos e transportar baterias automotivas, realizar roteiro das rotas pré agendadas	Experiência, CNH Categoria D, e curso Mopp	Ter disciplina, comprometimento, bom relacionamento interpessoal, ética e pontualidade

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Após o estudo dos resultados apresentados, é possível concluir que a teoria apresentada por Laker e Powell (2011) se faz presente nos tempos atuais, apresentando a ética no trabalho, em que um dos requisitos é a pontualidade, como uma das *soft skills* demandadas no mercado de trabalho, logo, se apresenta em conformidade com os dados apresnetados no Quadro 2.

Além disso, a flexibilidade/adaptabilidade, habilidades interpessoais e integralidade, que envolvem os fatores éticos e morais, são vistas como mais valorizadas nas vagas operacionais deste estudo e nos de Laker e Powell (2011).

Segundo a entrevistada A, recrutadora da empresa de consultoria de Recursos Humanos, nota-se que as vagas operacionais, tais como vagas de produção e de eletricista estão em ascensão no mercado hoje. Entretanto, as habilidades mais requeridas para essas vagas tendem a ser as *hard skills*, como escolaridade, experiência, conhecimento sobre a área e cursos.

Atualmente, assim como menciona a entrevistada D, a adaptabilidade e a flexibilidade vem se tornando uma habilidade chave para a contratação, isso se dá devido à necessidade de resiliência do candidato.

O Quadro 3 seguir apresenta as informações dos anúncios das vagas administrativas, em diferentes áreas.

**Quadro 3:** Informação das vagas administrativas

Título da vaga	Ramo de atuação do anunciante	Descrição da vaga	Hard Skills requeridas	Soft Skills requeridas
Assistente administrativo(a)	Administrativa	Realizar atendimento ao cliente; cadastro de novos clientes e atualizações; gestão de contratos; apoio ao time comercial em atividades administrativas	Superior em Adm., Ciências Contábeis ou áreas relacionadas; pacote Office	Atendimento ao cliente, gestão de contratos
Assistente de Marketing	Comércio varejista especializado em peças e acessórios para aparelhos eletrônicos	Promover ações de marketing	Não há especificações	Produtividade, engajamento e consistência
Assistente Financeiro(a)	Comércio Eletrônico	Fornecer subsídios e manter as obrigações fiscais em dia	Experiência na área financeira, pacote Office-MS, facilidade na elaboração de planilhas de controle	Trabalho em equipe e resiliência
Assistente Comercial	Comercial e Vendas	Captação e atendimento ao cliente	Desejável experiência anterior com contatos de parcerias, captação e atendimento ao cliente	Profissional comunicativo, com interesse pela área de Moda e Lifestyle
Assistente Jurídico Júnior	Jurídica	Agendamento de prazo, leitura de publicação, prazos	Word, Excel	Bom relacionamento interpessoal
Analista Administrativo(a)	Administrativa	Apoiará controlando, planejando, organizando e promovendo a melhoria e inclusão de novos processos nas rotinas administrativas	Experiência na área administrativa, financeira ou contábil; Experiência com pacote office, principalmente excel; Desejável conhecimento SAP	Fortes habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal; Capacidade de se adaptar a um ambiente em mudança
Analista de Cadastro	Administrativa	Recebimento das amostras, verificar as condições físicas das amostras; Identificação das amostras; Manuseio e limpeza dos equipamentos.	Não exige experiência na área	Administração do tempo, Agilidade física e manual, Atenção, Dinamismo e pronto atendimento, Espírito de equipe, Iniciativa, Planejamento e controle, Potencial para aprendizagem, Relacionamento interpessoal
Analista Desenvolvedor(a)	Tecnologia, Informática e Internet	Desenvolver processos para correções e automatizações em casos de oportunidade para tal	Informática: - RPA - Avançado - Obrigatório Experiências e qualificações	Perfil analítico; Desenvoltura e boa comunicação para alinhamento com outras equipes de TI e áreas de negócio
Auxiliar de Farmácia	Auxiliares e Operacionais	Auxiliar no desempenho das rotinas do setor, a fim de promover o adequado abastecimento de medicamentos	Ensino médio	Trabalho em equipe. Presença produtiva, assídua, pontual, responsável e respeitosa
Auxiliar de Logística	Logística e Transportes	Auxiliar na separação, embalagem, conferência e expedição de materiais e produtos, realizar carregamento de caminhões	É necessário experiência prévia	Iniciativa/organização/atenção
Auxiliar de Serviços Gerais	Serviços Gerais e Operacionais	Auxiliar na organização de almoxarifado efetuando carga, descarga e armazenamento de equipamentos	Disponibilidade para trabalhar aos finais de semana	Ágil
Auxiliar de Saúde Bucal	Saúde	Atendimento ao paciente, agendamento, lavagem e esterilização de instrumentais, organização do espaço e materiais e suporte administrativo	Curso de Asb; conhecimento em Excel	Excelente relacionamento com público e interpessoal
Auxiliar de Usinagem	Industrial	Auxiliar nas atividades de produção, operação em torno revolver, furadeira, fresa e serra	Experiência em operação de máquinas operatrizes (torno, furadeira, serra)	Fácil aprendizagem, trabalho em equipe

Auxiliar Logístico(a)	Confidencial	Auxiliar logístico para montagem de cronograma e orientação de motoristas	Conhecimento da cidade de São Paulo	Pontualidade
Auxiliar de Escritório	Imobiliário	Auxiliar a Supervisora nas rotinas administrativas diárias, fazer chamadas telefônicas para clientes, acessar a internet em diversas plataformas	Acesso a internet	Boa dicção verbal, dinâmico, boa aparência

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Em função dos dados apresentados na tabela acima, observa-se que as vagas administrativas são as que mais requerem *soft skills*. As *soft skills* mais citadas nestes anúncios se referem ao relacionamento interpessoal dentro e fora da empresa. “Atendimento ao cliente”, “bom relacionamento interpessoal”, “fortes competências de comunicação e relacionamento interpessoal” e “boa comunicação para alinhamento com outras equipes de TI” estão manifestos como *soft skills* no Quadro 3. Por conseguinte, é possível reconhecer que o mercado de trabalho valoriza as habilidades de comunicação.

Nota-se, ainda, que tais competências comunicativas aparecem com maior frequência em áreas que demandam contato com o público, como auxiliar de saúde bucal, assistente comercial e assistente de marketing, pertencentes ao ramo comercial e da saúde.

Nesse sentido, Robles (2012) afirma que as *soft skills* se mostram presentes há muito tempo em contextos empresariais e educacionais e atualmente estas habilidades estão sendo cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho. O Quadro 3 comprova tal afirmação, mostrando que as *soft skills* são requeridas, atualmente, em diversos âmbitos.

As entrevistadas A e L, recrutadoras da empresa de consultoria de Recursos Humanos, apontam que as habilidades sociais são consideradas no momento da seleção do candidato. Elas avaliam as *soft skills* através de entrevistas e testes psicológicos, como o Inventário de Habilidades Sociais (IHS) e o Teste Palográfico.

O Quadro 4 apresenta um *ranking* das 10 *soft skills* mais requeridas em cada tipo de vaga e o Quadro 5, em seguida, apresenta o *ranking* das *soft skills* mais requeridas nesta amostra, como um todo.

**Quadro 4:** Ranking das 10 *soft skills* mais solicitadas e requeridas nas vagas de gestão, operacionais e administrativas

Vagas de gestão	Nº	Vagas operacionais	Nº	Vagas administrativas	Nº
1º Organização	4	1º Pontualidade	4	1º Trabalho em equipe	5
2º Proatividade	4	2º Bom relacionamento interpessoal	3	2º Comunicação	4
3º Bom relacionamento interpessoal	2	3º Disciplina	3	3º Bom Relacionamento interpessoal	4
4º Comunicação	2	4º Proatividade	3	4º Produtividade	4
5º Desejo de melhoria contínua no processo	2	5º Organização	2	5º Atenção	2
6º Facilidade de resolver conflitos	2	6º Adaptabilidade	1	6º Pontualidade	2
7º Gestão de tempo	2	7º Criatividade	1	7º Proatividade	2
8º Liderança	2	8º Comportamento	1	8º Flexibilidade	1
9º Resiliência	2	9º Ética	1	9º Boa aparência	1
10º Responsabilidade	2	10º Flexibilidade	1	10º Resiliência	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

**Quadro 5:** Ranking das 10 *soft skills* mais solicitadas e requeridas como um todo

Soft Skills	Nº de vezes que aparecem na amostra
Relacionamento Interpessoal	9
Proatividade	9
Comunicação	6
Organização	6
Pontualidade	6
Trabalho em equipe	5
Produtividade	4
Disciplina	3
Atenção	2
Flexibilidade	2

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Observa-se no Quadro 4 que a habilidade mais pontuada entre os três tipos de vagas foi o bom relacionamento interpessoal, ou seja, esta pode ser considerada, nessa amostra, a *soft skill* mais relevante para o mercado.

Os dados expostos no Quadro 5 foram coletados a partir da análise de noventa vagas administrativas, operacionais e de gestão. Com base nessas informações, foram observados as dez *soft skills* mais requeridas dentre essas vagas. Com isso, pode-se observar que o relacionamento interpessoal (9), proatividade (9), comunicação (6), organização (6), pontualidade (6), trabalho em equipe (5), produtividade (4), disciplina (3), atenção (2), flexibilidade (2).

Portanto, nota-se que os dados dos Quadros 4 e 5 estão em concordância com o *ranking* das dez *soft skills* mais solicitadas segundo Laker e Powell (2011). Observa-se que aparece em ambas o bom relacionamento interpessoal, capacidades de comunicação, flexibilidade, habilidades interpessoais e trabalho em equipe.

## Considerações finais

Neste estudo, foram analisadas informações de noventa vagas das posições operacionais, administrativas e de gestão, através da plataforma online Curriculum.com. No entanto, apenas trinta e uma solicitavam *soft skills* em sua descrição. Por meio da análise das demais vagas anunciadas, foi possível identificar as dez *soft skills* mais requisitadas pelo mercado de trabalho hoje, que são, relacionamento interpessoal, proatividade, comunicação, organização, pontualidade, trabalho em equipe, produtividade, disciplina, atenção e flexibilidade.

Pode-se dizer que essa pesquisa atingiu os objetivos propostos, de realizar um ranking com as dez *soft skills* mais requisitadas pelo mercado de trabalho. Os resultados obtidos estão alinhados com os estudos de Laker e Powell (2011), com destaque para o bom relacionamento interpessoal, capacidade de comunicação, flexibilidade e trabalho em equipe. Também foram identificadas semelhanças com as *soft skills* relacionadas nas entrevistas com os recrutadores de uma empresa de consultoria de Recursos Humanos do interior de São Paulo.

Espera-se com esse estudo, contribuir para com os candidatos na busca por empregos, ressaltando a importância dos desenvolvimentos dessas e das demais *soft skills*. Além disso, produzir maior esclarecimento no que se refere ao requerimento das *soft skills* no mercado hoje e por conseguinte, estimular novas pesquisas neste eixo. É de suma importância que haja mais estudos acerca da temática, principalmente com uma amostra mais abrangente em número de vagas analisadas, de fontes de dados e de região analisada.

## Referências

AMATO, M. J.; KANNER, R. O processo de seleção de pessoal. *Revista de Administração de Empresas*. 1966, v. 6, n. 18 [Acessado 9 Junho 2022], pp. 127-136. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0034-75901966000100003>>. Epub 13 Jul 2015. ISSN 2178-938X. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901966000100003>.

BAYLÃO, A. L.; ROCHA, A. P. O processo de recrutamento e seleção como uma ferramenta de gestão. In: *Simpósio de excelência em gestão e tecnologia*, 11., 2014, Resende-Rj. A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial. Resende-Rj: Segt, 2014. v. 9. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2022

BOLSONI-SILVA, A. T.; CARRARA, K. Habilidades sociais e análise do comportamento: compatibilidades e dimensões conceitual-metodológicas. *Psicologia em Revista*, Belo Horizonte, v. 16, p. 330-350, ago. 2010.

CABALLO, V.E. *Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais*. 1 ed. (5.reimpr.) Tradução de Sandra M. Dolinsk. São Paulo: Santos, 2014.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P.; *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Pioneira, v. 1, cap 3, 1997.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis, RJ: Vozes. P. 89-94, 2001.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. **Competência Social e Habilidades Sociais: manual teórico-prático**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2017.

GIL, A. C. et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, Cap.4. 2002.

GOULART, E. et al. Habilidades Sociais e Indicadores de Ansiedade e Depressão em Gestores. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 41, 2021.

GUIMARÃES, M. F.; ARIEIRA, J. O. O processo de recrutamento e seleção como uma ferramenta de gestão. **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR-RECEU**, v. 6, n. 2, 2005.

GOULART JÚNIOR, E; CAMARGO, M. L.; MOREIRA, M. C. Habilidades sociais profissionais: produção científica nacional e relevância do tema para a saúde dos trabalhadores. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v. 10, n. 2, p. 41-50, jul./dez. 2019.

KOGA, A. C; RODRIGUES, M. S. (2013) Habilidades sociais profissionais: um estudo bibliométrico nos Anais do Seminário Internacional de Habilidades Sociais, nas edições de 2007 a 2013. In: Congresso Internacional De Ciência, Tecnologia E Desenvolvimento, 16.,2015, Taubaté. **ANAIS... XVI Mostra Internacional de Pós 40 graduação**. 2015. Disponível em: <http://cicted.com.br/assets/trabalhos-mipg.pdf> Acesso em 03 jun. 2022.

KOGA, A.C; RODRIGUES, M. S. **Desenvolvimento de um Protocolo de Observação Aplicado ao Treinamento de Habilidades Sociais Profissionais**. Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAKER, D. R.; POWELL, J. L. *The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer*. **Human resource development quarterly**, v. 22, n. 1, p. 111-122, 2011.

MURTA, S. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 18, p. 283-291, 2005.

PEREIRA, C.S.; DEL PRETTE, A. Construção de um sistema de observação de habilidades sociais profissionais para pessoas com deficiência física. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE HABILIDADES SOCIAIS, 2., 2009, Rio de Janeiro. **ANAIS... As habilidades sociais e a qualidade das relações interpessoais: pesquisa, teoria e prática**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://betara.ufscar.br:8080/pesquisa/rihs/ii-sihs-1> > Acesso em: 10 jun. 2015.

RAO, M.S. *Enhancing employability in engineering and management students through soft skills*. **Emerald Group Publishing Limited**, India, v. 46, n. 1, p. 42-2014.

ROBLES, M.M. *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace*. **Business Communication Quarterly**, 75 (4), pp. 453-465, 2012.

SOPA, A. et al. *Hard skills versus soft skills: which are more important for Indonesian employees innovation capability*. **International Journal of Control and Automation**, v. 13, n. 2, p. 156-175, 2020.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. Saraiva Educação SA, cap 5, 2009.