

**03 - EPCDA - ENSINO, PESQUISA E CAPACITAÇÃO DOCENTE EM
ADMINISTRAÇÃO**

**PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO EMPRESARIAL DA
ESAG/UEDESC SOBRE O DESENVOLVIMENTO DE SUAS *SOFT SKILLS*
DURANTE A GRADUAÇÃO**

RESUMO

Segundo levantamento da Page Personnel, consultoria global de recrutamento, 9 em cada 10 profissionais são contratados pelo perfil técnico e demitidos pelo perfil comportamental – que contempla as *soft skills*. *Soft skills* são habilidades comportamentais e atitudes que são inatas de cada indivíduo, as quais podem ser desenvolvidas, como, por exemplo, inteligência emocional, criatividade, entre outros. Sendo assim, o presente artigo tem por objetivo apresentar a percepção dos alunos do curso de Administração Empresarial da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) do semestre 2020.2 sobre o desenvolvimento de suas *soft skills* durante a graduação. A pesquisa foi de caráter quantitativo, com amostra coletada por conveniência, por meio de um formulário *online* enviado em canais de comunicação da universidade e entre os alunos, que resultou em 100 respostas coletadas. Dos 100 alunos respondentes da pesquisa, metade (50%) acredita que, das 10 habilidades do futuro elencadas, em 2016, pelo Fórum Econômico Mundial, Julgamento e Tomada de Decisão é a que mais se aplica ao profissional de Administração. Pouco mais da metade (52%) dos alunos acreditam que a universidade promove oportunidades para desenvolver as *soft skills*, enquanto 28% não sabem se há oportunidade e 20% não acreditam que a universidade promova o desenvolvimento destas habilidades. Quando questionados sobre sugestões que poderiam ser concedidas à universidade para promover o desenvolvimento das *soft skills*, os alunos mencionaram palestras/eventos/*workshops* específicos do tema; além de solicitarem mais prática na universidade, com exemplos específicos como: núcleos de consultoria para MEI's – Microempreendedores Individuais – e/ou empresas sem *know-how* de gestão.

Palavras-chave: *Soft Skills*. Habilidades do Futuro. Udesc.

ABSTRACT

According to a survey by Page Personnel, a global recruitment consultancy, 9 out of 10 professionals are hired by the technical profile and fired by the behavioral profile – which includes soft skills. Soft skills are behavioral skills and attitudes that are innate of each individual, which can be developed, such as emotional intelligence, creativity, among others. Thus, the present work aims to analyze the perception of students of the Business Administration course of the State University of Santa Catarina (Udesc) of the semester 2020.2 on the development of their soft skills during graduation. The research is quantitative, with a sample collected for convenience, through an online form sent in communication channels of the university and among students, which resulted in 100 responses collected. Of the 100 students survey respondents, half (50%) believes that of the 10 skills of the future listed in 2016 by the World Economic Forum, Judgment and Decision Making is the one that most applies to the management professional. Just over half (52%) of the students believe that the university promotes opportunities to develop soft skills, while 28% do not know if there is opportunity and 20% do not believe that the university promotes the development of these skills. When asked about suggestions that could be granted to the university to promote the development of soft skills, the students mentioned lectures/events/workshops specific to the theme; in addition to requesting more practice at the university, with specific examples such as: consulting centers for MEI's – Micro Entrepreneur Individual – and/or companies without business know-how.

Keywords: Soft Skills. Future Skills. Udesc

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento da competitividade no mercado de trabalho, considerando que as pessoas estão alcançando o mesmo nível de escolaridade/conhecimento em determinada área, necessita-se de algo que os diferencie dos demais. Este diferencial pode vir das *soft skills*: habilidades comportamentais e atitudes que são inatas de cada indivíduo, as quais podem ser desenvolvidas, como por exemplo: inteligência emocional, como trabalhar em equipe, saber se comunicar, entre outros (MARTINS, 2017; SCHULZ, 2008).

O conceito de *soft skills* está atrelado ao de *hard skills*, pois indicam as habilidades que um profissional tem de possuir para obter êxito em sua carreira. As *hard skills* são as competências técnicas e podem ser adquiridas por meio de treinamento e estudo, são as habilidades essenciais para praticar o trabalho no dia a dia (MARTINS, 2017).

Em janeiro de 2007, Challa Ram Phani (*apud* SCHULZ, 2008) publicou um artigo com as 60 *soft skills* mais importantes para o mercado de trabalho; e ainda, afirma em seu estudo que, os traços pessoais e habilidades que os indivíduos expõem, são os fatores mais importantes a se considerar no momento de seleção dos colaboradores, para empregos de qualquer tipo.

Para ilustrar a importância das *soft skills*, segundo Martins (2017, p. 1), “as empresas contratam funcionários com maior bagagem de conhecimento, em especial sua capacidade técnica, as *hard skills*, mas os promovem e os demitem com base em suas habilidades de *soft skills*”. Outros estudos apoiam essa afirmação, como o levantamento de uma consultoria global de recrutamento, a Page Personnel, onde constatou que 9 em cada 10 profissionais são contratados pelo perfil técnico e demitidos pelo perfil comportamental (G1, 2018).

Além disso, em 2016, o Fórum Econômico Mundial - organização que envolve os principais líderes políticos, empresariais, culturais e outros da sociedade, para moldar as agendas globais, regionais e industriais - publicou o relatório “*The Future of Jobs*” (O Futuro dos Empregos) com o intuito de antecipar e gerenciar ativamente a transição do mercado de trabalho; neste caso de 2016, a transição para a Quarta Revolução Industrial (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016; 2021).

Nele, o Fórum elencou as 10 habilidades essenciais para os profissionais serem bem sucedidos no mercado de trabalho até o ano de 2020, todas são parte das *soft skills*, são elas (na ordem de prioridade, da “mais” para a “menos” importante): 1) Resolução de Problemas Complexos; 2) Pensamento Crítico; 3) Criatividade; 4) Gestão de Pessoas; 5) Coordenação com Outros; 6) Inteligência Emocional; 7) Julgamento e Tomada de Decisão; 8) Orientação para Servir; 9) Negociação e Persuasão; 10) Flexibilidade Cognitiva (GRAY, 2016).

Devido à vastidão de habilidades para abordar neste artigo - como as 60 *soft skills* apresentadas pelo autor Challa Ram Phani em seu artigo -, o foco se dá em cima das 10 habilidades elencadas pelo Fórum Econômico Mundial, dada a importância da organização e sua influência mundial.

Evidenciada a importância das *soft skills*, é necessário observar como essas habilidades estão sendo expostas na área acadêmica, considerando que ela é a base que prepara os indivíduos para o mercado de trabalho, o qual está mudando constantemente através das revoluções tecnológicas. Por conta disso, surge o interesse de realizar a pesquisa na Universidade Estadual de Santa Catarina (Udesc) – sua caracterização é apresentada no tópico 4.1 –, mais precisamente com os alunos do curso de Administração Empresarial, do Centro de Ciências da Administração e

Socioeconômicas, buscando entender sua opinião sobre o desenvolvimento das suas *soft skills* durante sua graduação.

Portanto, o objetivo do artigo se dá em entender qual a percepção dos alunos da Udesc, do curso de Administração Empresarial (Vespertino e Noturno), com relação ao desenvolvimento das suas *soft skills* durante a graduação. E justifica-se pelo possível auxílio que se dará, não só para a Udesc, como para outras instituições em entender como os alunos entendem sobre o tema durante a graduação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Comportamento a partir de competência

Existem diversos fatores que influenciam o comportamento das pessoas, desde questões sociais até a composição genética; além de outras variantes que moldam a personalidade do indivíduo ao longo do seu crescimento, como, questões culturais, classe social, família, entre outros (TRAVASSOS, 2019). Ainda segundo Travassos (2019, p. 6) “estes fatores vão posteriormente influenciar os valores, as crenças, as atitudes, as emoções, as competências e a motivação, que enaltecem a forma como as *soft skills* conseguem ter uma enorme importância nos RH e na performance laboral”.

Acerca de competência, foi o psicólogo David McClelland, em 1973, que introduziu este conceito (TRAVASSOS, 2019); para ele, competência “implica em traços de personalidade ou conjunto de hábitos que levam a um desempenho de trabalho mais eficaz” (PENHAKI, 2019, p. 44).

A relação de ambas aparece em alguns teóricos, como Bartram (2012 *apud* PENHAKI, 2019, p. 45), onde indica que as “competências consistem em repertórios comportamentais, relacionadas ao modo como o conhecimento e habilidades são usadas no desempenho de uma atividade laboral”.

Conforme Robbins, Decenzo e Wolter (2014 *apud* PENHAKI, 2019), a importância de cada habilidade varia de acordo com a posição ocupada pelo profissional na organização. No entanto, no cenário atual, os profissionais que “atenderão a Indústria 4.0 deverão ter *soft skills* bem desenvolvidas para que seja proporcionado inclusive um complemento e reforço às habilidades técnicas necessárias” (PENHAKI, 2019, p. 57).

2.2 Soft Skills

As *soft skills* são conhecidas como as competências do século XXI, pois nos encontramos numa economia do saber, em que o êxito econômico se constrói através das competências humanas (Ramos & Bento, 2010 *apud* TRAVASSOS, 2019). No entanto, não havia uma definição precisa para elas, considerando que podem mudar de acordo com contexto - e, dependendo da competência, ela pode ser considerada uma *soft skill* em uma área e *hard skill* em outra (SCHULZ, 2008).

Encontrado em diferentes referências, Robles (2012 *apud* PENHAKI, 2019, p. 50) define *soft skills* como a “combinação de habilidades interpessoais e atributos pessoais relacionados à carreira”; e ainda, como um conjunto de traços de personalidade, caráter, atitudes e comportamentos que caracterizam o relacionamento das pessoas entre si e melhoram suas interações, o desempenho no

trabalho e a perspectiva de carreira. São as habilidades intangíveis, não técnicas (TRAVASSOS, 2019).

Ainda segundo Robles (2012), a melhor característica das *soft skills* é que sua aplicação não se limita à uma única profissão, elas podem ser desenvolvidas continuamente por meio de sua aplicação prática no cotidiano e no ambiente de trabalho, pois, ao contrário das *hard skills* - a habilidade/capacidade de realizar uma determinada tarefa -, as *soft skills* são interpessoais e amplamente aplicáveis.

Embora sejam as competências do século XXI, a desvantagem de *soft skills* é que é difícil mensurar sua eficácia e retorno sobre investimento dedicados ao seu desenvolvimento e aperfeiçoamento (ROBLES, 2012), “por essa razão, muitas organizações relutam investir nesse tipo de formação, embora demandem a presença das *soft skills* no ambiente de trabalho” (PENHAKI, 2019, p. 50).

No entanto, Moad (1995 apud ROBLES, 2012) indica que o impacto das *soft skills* no ROI - Retorno sobre o Investimento - justifica muito mais que o dinheiro gasto em treinamento; pois as *hard skills* isoladas podem ser insignificantes sem as *soft skills*. Como indica Cunha *et al.* (2014, p. 59 apud TRAVASSOS, 2019, p. 21) “indivíduos com elevada inteligência e habilitações podem ser malsucedidos se não forem perseverantes, apaixonados e resilientes”. Por isso o estudo dessas competências e sua abordagem nas instituições de ensino/empresas é relevante nos dias atuais.

Como visto nas definições, *soft skills* são vistas como um conjunto de habilidades, portanto, existem várias delas que podem ser utilizadas como exemplo, como: disponibilidade, iniciativa, motivação/dedicação, entre outras (TRAVASSOS, 2019, p. 22). No entanto, como base para a presente pesquisa, o enfoque se dá nas 10 habilidades elencadas pelo Fórum Econômico Mundial, indicadas no capítulo 1: Resolução de Problemas Complexos, Pensamento Crítico, Criatividade, Gestão de Pessoas, Coordenação com Outros, Inteligência Emocional, Julgamento e Tomada de Decisão, Orientação para Servir, Negociação e Persuasão e Flexibilidade Cognitiva.

A escolha se deu pela importância da organização - Fórum Econômico Mundial - e sua contribuição com o relatório “*Future of Jobs*”, onde foram elencadas essas habilidades, com o intuito de antecipar e gerenciar ativamente a transição para a Quarta Revolução Industrial (WORLD ECONOMIC FORUM, 2016; 2021). Além disso, a Slash Education, que oferece soluções, treinamentos corporativos e ferramentas com ênfase no desenvolvimento das *soft skills*, também se baseia nessas habilidades ao oferecer seus cursos e conteúdos (SLASH EDUCATION, s/d).

3. METODOLOGIA

A pesquisa da percepção dos alunos da Udesc sobre o desenvolvimento de *soft skills* na universidade, foi uma abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa centra-se na objetividade, onde seus resultados podem ser quantificados, já que pesquisas dessa natureza recorrem a matemática para descrever as causas de um fenômeno e relação entre as variáveis. Este tipo de pesquisa considera que a realidade só pode ser compreendida por meio das análises de dados brutos, coletados com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros (FONSECA, 2002, p. 20 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A população considerada para a pesquisa foi dos alunos do curso de Administração Empresarial (Vespertino e Noturno) da Universidade Estadual de Santa Catarina, do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (Esag). A

amostra se deu de forma não-probabilística por conveniência (ou acidental), onde os elementos são selecionados de acordo com a conveniência do pesquisador. O uso desse tipo de amostra é recomendado para pesquisas, por exemplo, relacionadas à produtos de baixa incidência e que são difíceis de encontrar (OLIVEIRA, 2011).

A coleta da amostra se deu por conveniência devido à dificuldade em alcançar todos os alunos do curso no ambiente *online*, sendo assim, os alunos respondentes são parte da população que está mais próxima da pesquisadora e/ou dos meios de comunicação, tanto da universidade, quanto entre os alunos.

O método escolhido foi a coleta de dados a partir de um questionário online, por meio do Google Forms, formulário do Google. O questionário foi composto por 18 questões fechadas – quando o aluno seleciona entre as opções indicadas na questão – e 2 questões abertas – onde os alunos poderiam preencher de acordo com sua opinião. O questionário obteve um total de 100 alunos respondentes, a qual não representa nem 10% da população almejada, por conta disso, os resultados não refletem a população dos alunos como um todo, e sim, somente dos 100 alunos respondentes.

Por meio do Google Forms, os dados são tabulados automaticamente pela plataforma e podem ser extraídos para uma planilha Excel, onde foi realizada as análises simplificadas e cruzadas, e tornando-as nos quadros e considerações expostas no tópico 4.2 do presente artigo.

4. RESULTADOS

4.1 Caracterização da Instituição

A Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) foi criada no ano de 1965 – na época chamava-se Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina – na cidade de Florianópolis. A Faculdade de Educação (FAED) – o atual Centro de Ciências Humanas e da Educação –, criada em 1963, e a Escola Superior da Administração e Gerência (ESAG) – o atual Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas –, em 1964, são considerados os marcos iniciais da instituição; junto com a antiga Faculdade de Engenharia de Joinville (FEJ), criada em 1956 (UDESC, 2016c).

Em 1990, a Udesc foi reconhecida como universidade pelo Ministério da Educação, o MEC. A instituição ganhou autonomia por meio da criação da Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina, se tornando 100% pública, onde passou a oferecer ensino totalmente gratuito (UDESC, 2016c).

Atualmente a Udesc dispõe de uma estrutura multicampi, com 12 unidades distribuídas em nove cidades do Estado de Santa Catarina e 32 polos de apoio presencial para o ensino a distância, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil. A instituição conta com 59 cursos de graduação e 48 mestrados e doutorados (UDESC, 2016a).

A presente pesquisa foi realizada no Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (Esag), a qual está localizada na área-sede da universidade, no bairro Itacorubi, em Florianópolis, e integra o Campus I – Grande Florianópolis. O centro manteve a marca Esag desde o início, porém adotou a atual denominação por conta da diversificação em seus cursos, que são, da graduação, Administração Empresarial, Administração Pública e Ciências Econômicas; além dos cursos de pós-graduação *latu sensu* (especializações) e *stricto sensu* com mestrados e doutorados (UDESC, 2016d).

A pesquisa foi aplicada com os alunos do curso de graduação em Administração Empresarial; o curso tem por objetivo principal formar administradores que sejam agentes de mudança e de transformação social; possuam responsabilidade social; entendam o ambiente que os cerca; estejam motivados e habilitados para trabalhar em equipe; sejam capazes de criar e ampliar oportunidades de forma consciente; e se fundamentem nos mais modernos quadros teóricos e técnicas do campo da Administração (UDESC, 2016b).

Além disso, o perfil profissional almejado para o aluno egresso do curso, segundo o seu Projeto Pedagógico, elaborado pelo Núcleo Docente Estruturante do Departamento de Administração Empresarial (NDE/DAE) (2019), baseia-se em um conjunto de competências, observadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação em Administração, nos pressupostos institucionais e nas transformações que ocorrem no mercado de trabalho, organizações e sociedade. O Projeto Pedagógico também cita as 10 habilidades do profissional do futuro elencadas pelo Fórum Econômico Mundial, o que demonstra a preocupação da universidade em desenvolver as *soft skills* dos alunos durante sua formação

4.2 Apresentação e análise dos dados

Apresenta-se abaixo os dados coletados conforme já abordado na metodologia.

O quadro 1 expõe as respostas das questões 1, 2 e 4 da pesquisa, referente ao termo que o aluno está cursando, se já participou de alguma entidade estudantil e conhece o termo *soft skill*.

Quadro 1 – Termo que o aluno está cursando/já participou de alguma entidade/conhece o termo *soft skill*

Termo que está cursando	1 Termo		2 Termo		3 Termo		4 Termo		5 Termo		6 Termo		7 Termo		8 Termo		Total Sim	Total Não	Total
	15%		10%		13%		9%		11%		6%		19%		17%		-	-	100%
Participou de uma Entidade Estudantil	Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Total Sim	Total Não	Total
	3	12	9	1	8	5	8	1	6	5	3	3	10	9	9	8	56	44	100
Conhece o Termo Soft Skill	Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Sim Não		Total Sim	Total Não	Total
	8	7	10	0	11	2	8	1	10	1	5	1	16	3	17	0	85	15	100

Fonte: dados primários, 2021.

A partir da exposição dos dados, observa-se que, no quesito de qual termo os alunos estão cursando no semestre 2020.2, as respostas foram equilibradas, com a maior porcentagem de 19% (19) dos alunos no sétimo termo e a menor 6% (6) dos alunos no sexto termo, tendo um panorama menos tendencioso das respostas que se seguiram no questionário.

Dos 100 alunos respondentes, 56% (56) já participaram de alguma entidade estudantil, onde metade participou da Esag Jr, seguido de 10 alunos que participaram da ENACTUS. A maior participação na Esag Jr pode se dar, observando as sugestões dos alunos na questão 13, por conta da aplicação prática do que é ensinado na sala

de aula diretamente com empresas reais. No entanto, nem todos os alunos podem participar da empresa júnior - ou de outras entidades, como os outros 44% dos alunos respondentes que nunca participaram -, por diversos motivos, inclusive porque já trabalham/estagiam em empresas privadas/públicas; por isso, os alunos podem solicitar mais prática na universidade, mas que possam ser realizadas no período da aula que estão matriculados. Por exemplo, como os alunos que indicaram núcleos de consultoria, a Esag Jr poderia abrir cases - dos que já foram solucionados pela empresa - para outros alunos em sala de aula e resolverem juntos.

Com relação à quarta questão do formulário, que perguntava se os alunos conhecem o termo “*soft skill*”, a maioria dos alunos (85%; 85) respondeu de forma positiva, enquanto 15% (15) respondeu de forma negativa. Destes 15, nenhum participou de alguma entidade estudantil ao longo da graduação; no entanto, 46,67% (7) alunos estão no primeiro termo da faculdade, ou seja, eles ainda não tiveram um grande contato com as entidades estudantis disponíveis. E, vale ressaltar, que neste período de pandemia, com todas as atividades acontecendo de forma *online*, pode ser mais difícil para as entidades chegarem até os novos alunos do curso e/ou conseguir engajamento deles.

Dos demais alunos que não conhecem o termo, nota-se 3 alunos que estão no sétimo termo - que também não participaram de nenhuma entidade estudantil -; como estão na reta final do curso, tem-se a hipótese de que conheceriam o termo. No entanto, é possível que estes alunos não conheçam o termo “*soft skill*” mas já as desenvolvam no seu dia a dia.

Com relação às *soft skills* elencadas pelo Fórum Econômico Mundial, as respostas sobre quais habilidades os alunos consideram mais importante para o profissional de Administração e quais possuem mais interesse em desenvolver, estão expostas no quadro 2 abaixo. Para as duas questões, era possível assinalar até 3 opções.

Quadro 2 – Habilidades que se aplicam ao profissional de Administração/Habilidades que possuem mais interesse em desenvolver

Habilidade que mais se aplica ao profissional de Administração	RPC	PC	C	GP	CO	IE	JTD	OS	NP	FC	Total
	37	26	12	32	25	49	50	2	29	38	300
Habilidades que possuem mais interesse em desenvolver	RPC	PC	C	GP	CO	IE	JTD	OS	NP	FC	Total
	39	12	13	18	7	37	30	2	48	28	234

Fonte: dados primários, 2021.

Metade dos alunos respondentes (50%; 50) acreditam que Julgamento e Tomada de Decisão (JTD) é a habilidade que mais se aplica ao profissional de Administração, seguido de 49% (49) em Inteligência Emocional (IE), 38% (38) em Flexibilidade Cognitiva (FC - que estava seguida, no formulário, da definição “pensar fora da caixa”) e Resolução de Problemas Complexos (RPC) com 37% (37) dos alunos respondentes. Ao comparar esses dados com a oitava questão do formulário, que indica o nível de conhecimento dos alunos nas habilidades citadas, em Julgamento e Tomada de Decisão, maioria dos alunos respondentes tem alguma prática/praticam no cotidiano, com 34% e 28% dos alunos, respectivamente; enquanto 22% (22) tem amplo conhecimento e 15% (15) tem pouco conhecimento. Em Inteligência Emocional, as porcentagens são parecidas, no entanto, a quantidade de alunos que praticam a

habilidade no cotidiano aumenta para 38%, e aumenta, também, dos que possuem pouco conhecimento para 18%.

Em Flexibilidade Cognitiva e Resolução de Problemas Complexos, destaca-se a quantidade de alunos respondentes que possuem pouco conhecimento nessas habilidades, com 24% (24) e 27% (27), respectivamente. Estes dados podem ser pontuados junto com as habilidades de Negociação e Persuasão (NP) e Gestão de Pessoas (GP), com porcentagens parecidas - 29% (29) cada - de alunos que possuem pouco conhecimento nestas *soft skills*. Contudo, Negociação e Desenvolvimento de Lideranças no oitavo termo (logo, Gestão de Vendas e Negociação) e Gestão de Pessoas (com Fundamentos e Desenvolvimento de Pessoas, no quarto e sexto termo, respectivamente) são disciplinas integrantes da matriz curricular do curso de Administração Empresarial – porém, vale ressaltar que na pesquisa, não foi possível perceber a diferença do nível de conhecimento dos alunos nas habilidades a partir do termo que estão cursando –; por conta disso, há a hipótese de que os alunos tenham, pelo menos, amplo conhecimento nestas habilidades ao sair da graduação. Isto pode se conectar, também, com as sugestões da categoria de “disciplinas específicas/abordar mais na sala”, indicando que os professores podem abordar esses temas de forma mais aprofundada na sala de aula.

A questão sobre uma abordagem mais aprofundada das *soft skills* mencionadas, também se dá pelo interesse dos alunos em desenvolver tais habilidades; já que, 48% (48) dos alunos respondentes têm mais interesse em desenvolver Negociação e Persuasão, seguido de Resolução de Problemas Complexos com 39% (39) e Inteligência Emocional 37% (37). Desta forma, considerando a manifestação de interesse, a Esag pode identificar quais as melhores formas de ofertar o desenvolvimento dessas habilidades para seus alunos.

Para identificar os melhores meios para ofertar o desenvolvimento das *soft skills* para os alunos, o quadro 3 apresenta as respostas dos alunos no questionário, onde podiam assinalar até 3 opções.

Quadro 3 – Meios que os alunos preferem desenvolver soft skills

Meios de desenvolver (opções concedidas no formulário)	Quantidade
Livros	53
Cursos online	42
Na empresa que trabalha	40
Na universidade	30
Eventos/Palestras	25
Artigos da área	24
Nas entidades estudantis	24
Blogs	10
Meios de desenvolver (Outros)	Quantidade
Por Profissionais de Referência	2
Programas de consultoria	1
Total	251

Fonte: dados primários, 2021.

Os alunos respondentes preferem desenvolver as habilidades por meio de Livros, com 53% (53), Cursos *online* com 42% (42), Na empresa que trabalham com 40% (40) e Na universidade com 30% (30) alunos. Vale ressaltar que a pesquisa não

considerou a diferença entre o livro físico - que poderiam, por exemplo, ser ofertados na biblioteca da universidade - e o *e-book* (livros digitais) - que poderiam ser ofertados de forma *online* para os alunos. Para os meios de livros e cursos *online* - e considerando que os alunos preferem se desenvolver na universidade, também - a Esag poderia procurar conteúdos deste tipo sobre o tema para ofertar aos alunos ao longo da graduação.

Dando enfoque às outras *soft skills* mencionadas pelos alunos respondentes da pesquisa na sétima questão - quais outras habilidades acreditam que são necessárias para o profissional de Administração -, 4 alunos mencionaram Foco, seguido de Comunicação, Empatia e Gerenciamento de Tempo com 3 menções cada. Para a habilidade de “foco”, não houve um comentário mais aprofundado; já para “comunicação”, as 3 menções foram seguidas com: “Comunicação interpessoal e Intercultural”; “Comunicação Não Violenta” e “Comunicação Eficaz”. A última menção pode ser entendida de forma subjetiva, porém, a comunicação interpessoal, intercultural e não violenta, são habilidades que podem ser ensinadas e praticadas em sala de aula. Houve palestras, nas semanas acadêmicas do curso, sobre ambos os temas; a Esag poderia, também, oferecer *workshops* destas habilidades que contemplem atividades práticas.

Outra habilidade que os alunos aprofundaram na sétima questão foi a empatia, com comentários como “empatia é a capacidade de entender e se adaptar ao perfil do outro” e “mais do que orientação para ajudar os outros, aprender a ouvir o que o outro quer e se colocar no lugar”. A prática da empatia e adaptabilidade ao perfil de outras pessoas pode ser realizada por meio do contato com diferentes perfis, diferentes vivências; a universidade possui a característica de ter diferentes perfis no mesmo ambiente, mas não é certeza que as pessoas se misturam de forma espontânea, por isso a Esag, junto com as sugestões de mais prática na universidade, poderia oferecer atividades que juntem os alunos de diferentes idades, termos, cursos, projetos, entre outras características.

Por fim, sobre a visão dos alunos sobre as ofertas da Esag para o desenvolvimento de suas *soft skills*, pouco mais da metade dos respondentes da pesquisa acreditam que o centro oferece oportunidades (52%; 52); enquanto 28% (28) não sabem e 20% (20) acreditam que não há ofertas. Na questão sobre sugestões dos alunos, houve uma menção que indicava “se tem oportunidade, gostaria de ser informada melhor”; ou seja, para os 48 alunos que responderam de forma negativa, alguns conteúdos sobre o tema podem não estar chegando até eles. No entanto, nas demais respostas, observa-se que os alunos: entendem que as *soft skills* são desenvolvidas nas entidades estudantis; sugerem que os professores abordem mais sobre o tema na sala de aula e que seja escopo dos trabalhos interdisciplinares; e, solicitam mais prática na universidade, mas com casos reais, tendo mais contato com profissionais - principalmente de referência nos assuntos abordados -, e com as empresas. Por mais que a semana acadêmica, ou palestras mais pontuais, já contam com profissionais de referência em diversos assuntos e de diferentes empresas da Grande Florianópolis, os alunos sugerem mais prática em conjunto com esses profissionais - os núcleos de consultoria mencionados pelos alunos, são um exemplo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho, é possível afirmar a importância das *soft skills* no mercado de trabalho atualmente, haja vista suas menções por entidades como: o Fórum Econômico Mundial, elencando as 10 habilidades que os profissionais teriam

de dominar para serem bem sucedidos até o ano de 2020 - as quais já foram atualizadas pelo próprio FEM em uma nova publicação de outubro de 2020, indicando as 10 habilidades para dominar até 2025 -; o estudo da *Page Personnel* citado anteriormente; os artigos e livros da área utilizados para a completude deste trabalho; e, inclusive, sua menção no Projeto Pedagógico do curso de Administração Empresarial da Udesc/Esag. Portanto, dada a sua importância, surgiu o interesse em analisar a percepção dos alunos da Udesc/Esag sobre o desenvolvimento de suas *soft skills* durante a graduação, sendo este o objetivo geral do trabalho.

Baseando-se nas *soft skills* elencadas pelo Fórum Econômico Mundial, a fundamentação teórica foi essencial para um maior entendimento das habilidades, pois alguns termos como “Flexibilidade Cognitiva” podem soar complexos aos leitores - e até para os alunos que responderam a pesquisa, por isso, no formulário enviado, algumas habilidades foram apresentadas acompanhadas de uma definição. Por meio da fundamentação, é possível afirmar que nenhuma habilidade se desenvolve de forma isolada, as *soft skills* são um conjunto de habilidades; e, além disso, dependendo do contexto em que são inseridas, elas podem ser consideradas *soft* ou *hard skills*; para o profissional de Administração, as 10 habilidades expostas durante o trabalho são consideradas *soft skills*.

Como um complemento da fundamentação, vale destacar uma definição mais concisa de cada habilidade. Sobre a Resolução de Problemas Complexos: é a resolução de situações dinâmicas, para isso, é preciso ter uma compreensão do contexto e de todas as partes envolvidas e basear suas decisões em fatos e informações concretas; para isso, utiliza-se, também, o Pensamento Crítico: que envolve a dimensão individual, que são as atividades intelectuais específicas que elevem a qualidade do pensamento, e a dimensão sociocultural, onde o administrador precisa refletir sobre o impacto de suas decisões no ambiente. Com relação à Criatividade: é o ato de originar algo novo - não necessariamente disruptivo -, que pode alterar o presente; assim como as demais, a criatividade também pode ser desenvolvida, com as ferramentas certas e um ambiente propício para isso.

Sobre a Gestão de Pessoas: é uma visão mais ampla da área de gestão de pessoas nas organizações, que indica que todos os colaboradores de uma empresa, por exemplo, podem motivar, desenvolver e direcionar os colegas independente do cargo que estão preenchendo. Já a Coordenação com os Outros, é entender que raramente realizamos uma tarefa de forma isolada, nossas ações possuem impacto no ambiente, por conta disso, é importante coordenar as tarefas em conjunto com os colegas para que tudo seja executado da melhor forma - no nível individual, grupo e empresa. Ainda sobre colaboração, a Orientação para Servir é a habilidade de se dispor a ajudar com o trabalho, saber lidar com os colegas, além de saber colocar as necessidades do cliente em primeiro lugar.

A Inteligência Emocional é a habilidade de perceber as próprias emoções quando elas ocorrem e saber lidar de forma racional sobre elas; por meio do autoconhecimento é possível, também, entender o outro - ter empatia sobre os sentimentos do próximo. Sobre a Flexibilidade Cognitiva, é a habilidade de ir além do pensamento automático em diversas situações, procurando ter um repertório diversificado - consumindo conteúdos que não são usuais no dia a dia - e ter a capacidade, também, de se adaptar a mudanças, eventos inesperados e aos colegas de trabalho.

O Julgamento e Tomada de Decisão é a habilidade de selecionar e agir a partir de um conjunto de informações e contexto disponíveis; o mais interessante dessa habilidade é entender e reconhecer os vieses que podem acontecer no momento da

tomada de decisão - que são as tentativas do cérebro de facilitar o processamento de informações e acelerar a ação -, para buscar mais qualidade nas decisões. Também relacionada a esta habilidade, há a Negociação e Persuasão, pois é por meio dela que muitas das decisões são tomadas nas organizações. Ela é um processo que visa alcançar um acordo com as partes envolvidas na negociação, porém, para executá-la, é necessário um conjunto de outras habilidades.

Por fim, é possível afirmar que, entre os alunos respondentes, sua percepção sobre o desenvolvimento das suas *soft skills* durante a graduação é a de que a universidade promove oportunidades a eles, porém, o tema precisa ser mais abordado. As *soft skills* já são abordadas nas entidades estudantis, no entanto, como nem todos os alunos podem participar, a Esag pode apresentar estas habilidades com mais clareza na sala de aula, promover mais atividades práticas, com estudo de cases reais, núcleos de consultoria, e promover conversas/*workshops* com profissionais de diferentes áreas do mercado de trabalho que podem apresentar como aplicam as *soft skills* no cotidiano.

Observa-se que diversas *soft skills* já foram abordadas nas semanas acadêmicas, como Inteligência Emocional, Comunicação Não-Violenta, entre outras. No entanto, assim como pode ter acontecido com os alunos que nunca ouviram o termo, elas não foram apresentadas como "*soft skill*" e o que ela significa no ambiente de trabalho. Outra questão parecida pode ser vista na pergunta do formulário do nível de conhecimento dos alunos em Gestão de Pessoas (29%; 29), pois é possível que os alunos estejam vendo a habilidade como a área da empresa e não de forma abrangente como apresentada pelo Fórum Econômico Mundial. Em suma, a Esag deve apresentar as *soft skills* como tais e sua importância para o futuro profissional dos alunos, e não esperar que os alunos façam essa relação.

Para o futuro, a Esag pode realizar uma nova pesquisa com as mesmas *soft skills* apresentadas e/ou com as novas 10 habilidades elencadas pelo Fórum Econômico Mundial para o profissional de 2025. Buscando alcançar mais alunos para responder a pesquisa - tanto do curso de Administração Empresarial, quanto de Administração Pública e Ciências Econômicas - e identificar as diferenças de cada área e as sugestões dadas pelos alunos. É interessante observar que, na presente pesquisa, dos 100 alunos respondentes, 46 deram sugestões para a universidade de como promover o desenvolvimento das *soft skills*, e respostas específicas com exemplos, ou seja, é possível que, alcançando mais alunos, mais sugestões serão dadas para a Esag, que podem ser implementadas nos cursos.

REFERÊNCIAS

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. GRAY, Alex. The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution. **WORLD ECONOMIC FORUM**. 19 jan. 2016..

G1. 9 em cada 10 profissionais são contratados pelo perfil técnico e demitidos pelo comportamental. **G1**, 18 set. 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2018/09/18/9-em-cada-10-profissionais-sao-contratados-pelo-perfil-tecnico-e-demitidos-pelo-comportamental.ghtml>.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, José Carlos Cordeiro. **soft skills**: conheça as ferramentas para você adquirir, consolidar e compartilhar conhecimentos. Rio de Janeiro: Brasport, 2017.

Núcleo Docente Estruturante do Departamento de Administração Empresarial (NDE/DAE). **PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - 2020/1**. Universidade do Estado de Santa Catarina – Centro de Ciências da Administração e Sócioeconômicas, 2019.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **METODOLOGIA CIENTÍFICA**: um manual para a realização de pesquisas em administração. Manual de Pós-graduação – Universidade Federal de Goiás, 2011.

PENHAKI, Juliana de Rezende. **SOFT SKILLS NA INDÚSTRIA 4.0**. 2019. 115 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Tecnologia e Sociedade, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019.

ROBLES, Marcel M. Executive Perceptions of the Top 10 *soft skills* Needed in Today's Workplace. **Business Communication Quarterly**, Richmond, v. 75, n. 4, p. 453-465, 2012.

SCHULZ, Bernd. The Importance of *soft skills*: education beyond academic knowledge. **Nawa Journal Of Language And Communication**. Windhoek, p. 146-154. jun. 2008.

SILVA, Beatriz Xavier Ferreira da; CAROLINA NETO, Victória; GRITTI, Neusa Haruka Sezaki. A IMPORTÂNCIA DAS “SOFT SKILLS” NO MUNDO PROFISSIONAL. **Fatec Sebrae em Debate: Gestão, Tecnologias e Negócios**, São Paulo, v. 07, n. 12, p. 102-119, jan./jun. 2020.

SLASH EDUCATION. **Site Institucional**, 2021-e. Disponível em: <https://slashededucation.com.br/sobre/>. Acesso em: 31 jan. 2021.

SLASH EDUCATION. E-book: *soft skills* - tudo que você precisa saber sobre as habilidades do futuro. **Slash Education**. Disponível em: <https://lp.slashededucation.com.br/ebook-soft-skills>. Acesso: 31 jan. 2021.

TRAVASSOS, Vasco Daniel Cordeiro. **A importância das soft skills nas competências profissionais**. 2019. 122 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão Empresarial, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra, 2019.

UDESC. **Apresentação**. Florianópolis: UDESC, 2016a. Disponível em: <https://www.udesc.br/sobre>. Acesso em: 20 mar. 2021.

UDESC. **Departamento de Administração Empresarial**. Florianópolis: UDESC, 2016b. Disponível em: <https://www.udesc.br/esag/administracaoempresarial>. Acesso em: 20 mar. 2021.

UDESC. **Histórico**. Florianópolis: UDESC, 2016c. Disponível em:
<https://www.udesc.br/sobre/historico>. Acesso em: 20 mar. 2021.

UDESC. **Sobre o centro – ESAG**. Florianópolis: UDESC, 2016d. Disponível em:
<https://www.udesc.br/esag/sobreocentro>. Acesso em: 20 mar. 2021.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **FAE**, Curitiba, v. 5, n.1, p. 63-70, abr 2002. Disponível em:
<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/449/344>. Acesso em: 30 jan. 2021.

WORLD ECONOMIC FORUM. **Site Institucional**, 2021-e. Disponível em:
<https://www.weforum.org/about/world-economic-forum>. Acesso em: 31 jan. 2021.

_____. The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution. **Global Challenge Insight Report**, jan. 2016.