

RESUMO EXPANDIDO DE TRABALHO ORIGINAL***Soft skills e hard skills:*****Um estudo bibliográfico sobre o cenário nacional**

Luiz Camillo Pereira Cardoso, Mestrado em Administração, UEM, Brasil,
luizcpereiracardoso@gmail.com

Diego Saimon de Souza Abrantes, Doutorado em Administração, UEM, Brasil,
diego_saimon@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O contexto da pandemia da COVID-19 acelerou os processos de transformação no mercado de trabalho brasileiro, especialmente nas áreas administrativas das organizações (Francisco; Mpanda, 2023). Em decorrência disso, após a pandemia de COVID-19, os profissionais têm buscado acompanhar as mudanças decorrentes do mercado para se adaptarem a elas com o propósito de manterem-se ativas, destacando-se tanto por suas habilidades técnicas como socioemocionais.

Para a realização desta pesquisa, foi utilizado o termo *skills*, referindo-se às habilidades que podem ser divididas em duas categorias: as *hard*/técnicas, que são relacionadas à capacidade adquirida por treinamento e empiria; e *soft*/socioemocionais, relacionadas ao comportamento e interações sociais (Costa et al., 2024). Com isso, surgiu a problemática de quais eram as *soft skills* (socioemocionais) e *hard skills* (técnicas) mais valorizadas pelos recrutadores das áreas de ciências sociais aplicadas, a partir do momento do Decreto nº 6/2020 (Brasil, 2020).

Nesse sentido, a pesquisa objetivou descrever as *soft skills* (socioemocionais) e *hard skills* (técnicas) mais valorizadas pelos recrutadores das áreas de ciências sociais aplicadas tendo a partir da pandemia de Covid-19 como marco temporal. Os artigos selecionados tinham que estar relacionados à área de mercado de trabalho definida na pesquisa, sendo da área de ciências sociais aplicadas, delimitada aos profissionais de Administração, Secretariado, Economia, Contabilidade e Recursos Humanos.

A ideia de que as *hard skills* continuam sendo importantes, mas as *soft skills* são numericamente mais frequentes no levantamento bibliográfico, sendo destacadas e valorizadas no mercado de trabalho brasileiro foi a hipótese base do percurso científico. Nesse sentido, a pesquisa objetivou descrever as *soft skills* (socioemocionais) e *hard skills* (técnicas) mais valorizadas pelos recrutadores das áreas de ciências sociais aplicadas tendo a pandemia de Covid-19 como marco temporal.

Com base em Gil (2017), fez-se um vasto levantamento bibliográfico de artigos científicos registrados em indexadores científicos. A pesquisa desenvolvida foi de

natureza descritiva. A abordagem utilizada foi de método misto, intercalando técnicas qualitativas e quantitativas, proporcionando maior aporte de informações que ajudaram a contextualizar e interpretar as descobertas desta pesquisa científica. Ademais, os dados qualitativos foram categorizados e quantificados pelas *soft skill* e *hard skill* mais recorrentes encontradas no processo de leitura do levantamento bibliográfico.

Em suma, a análise descritiva e quantitativa do levantamento bibliográfico demonstrou que as *hard skills* continuam sendo exigidas no mercado, principalmente aquelas relacionadas à análise de dados. Apesar disso, as *soft skills* foram mais frequentemente citadas e discutidas nos dados coletados, com ênfase em habilidades relacionadas à comunicação, trabalho em equipe e resolução de problemas.

MÉTODO

A pesquisa desenvolvida foi de natureza descritiva. Quanto à abordagem utilizada, ela foi de método misto, pois intercalou técnicas qualitativas e quantitativas. Os dados qualitativos foram categorizados e quantificados pelas *soft skill* e *hard skill* mais recorrentes encontradas no processo de leitura do levantamento bibliográfico. A escolha do método foi baseada em Gil (2017). Ao todo, foram analisadas quarenta e oito (48) bibliografias, sendo vinte (20) referentes às categorias de análise de *soft skills*, onze (11) de mercado de trabalho, oito (8) de recrutamento e seleção, cinco (5) de *both skills* e quatro (4) de *hard skills*. Essas referências compuseram os resultados desta pesquisa.

Para delimitar este estudo, as fontes bibliográficas foram artigos científicos presentes em um dos seguintes indexadores científicos: SciELO, Google Acadêmico ou Spell. Os artigos dispunham de pelo menos uma das palavras-chaves e no sistema de buscas, usou-se o operador booleano “ou”: *soft skill*; habilidades comportamentais; habilidades socioemocionais; habilidades sociais; *hard skill*; habilidades técnicas; habilidades cognitivas; habilidades; mercado de trabalho; demandas de mercado; recrutamento e seleção; Covid-19; gestão de pessoas. Além disso, poderiam ser consideradas pesquisas em outros idiomas (espanhol e inglês) que se relacionassem com a temática. Mesmo em idiomas estrangeiros, os artigos precisavam abordar a realidade brasileira como variável do estudo. Somente em língua inglesa, foram encontradas duas (2) pesquisas científicas que atendiam aos critérios de inclusão da pesquisa.

Todos os artigos selecionados tinham que estar relacionados à área de mercado de trabalho definida na pesquisa, sendo da área de ciências sociais aplicadas, delimitada aos profissionais de Administração, Secretariado, Economia, Contabilidade e Recursos Humanos. Além disso, as pesquisas selecionadas deveriam ter sido publicadas a partir do Decreto nº 6/2020 da pandemia da Covid-19 (Brasil, 2020) até o ano de 2024. A quantificação do universo da pesquisa desconsiderou os artigos científicos repetidos, os que não foram publicados em periódicos científicos e não estavam nos indexadores escolhidos.

Na fase de coleta, análise e interpretação dos dados, adotou-se o procedimento de leitura detalhada de cada material, passando-se pelas seguintes fases, respectivamente: leitura exploratória, seletiva, analítica e interpretativa (quadro 01).

Quadro 01: *Coleta, análise e interpretação dos dados*

Fases	Descrição das fases
1º Leitura exploratória	Os artigos científicos foram filtrados com base nos critérios de delimitação deste estudo. Após isso, foi utilizada a leitura dos resumos como técnica para descartar aqueles que não demonstraram estar de acordo com os parâmetros definidos.
2º Leitura seletiva	A seleção dos artigos científicos ocorreu a partir das obras que de fato agregaram à pesquisa, com a leitura completa dos artigos. Depois disso, foram realizadas as coletas dos dados em fichamentos, uma técnica de ganho de tempo e qualidade, utilizada para organizar e sintetizar informações de diferentes fontes.
3º Leitura analítica	Nesta etapa, as informações foram organizadas de acordo com categorias de análises definidas por um prévio levantamento bibliográfico, conforme a necessidade da pesquisa, sendo (1) <i>hard skill</i> , (2) <i>soft skill</i> , (3) <i>both skills</i> , (4) mercado de trabalho e (5) recrutamento e seleção, na plataforma <i>online</i> , <i>Google Drive</i> . Após isso, foi realizada nova leitura completa dos artigos para garantir sua permanência na pesquisa. Após essa tarefa, as informações sobre as <i>soft</i> e <i>hard skills</i> coletadas foram quantificadas segundo a frequência (f), sendo exposta sua porcentagem frente ao total de dados analisados na pesquisa, a fim de que a quantificação resultasse em estatísticas descritivas. Essa quantificação foi realizada em planilha bibliométrica no <i>Microsoft Excel</i> 2016 com o objetivo de se quantificar dados da pesquisa qualitativa.
4º Leitura interpretativa	Realizou-se, de forma objetiva, uma interpretação qualitativa e descritiva dos dados destacando-se tendências, padrões e características dos resultados sem inferir conclusões além do que as respostas revelaram das <i>soft</i> e <i>hard skills</i> mais valorizadas, as tendências predominantes e as áreas em que os candidatos precisam se desenvolver para atender às exigências do mercado de trabalho no cenário atual.

Fonte: Adaptado de Gil, A. C. (2017).

As categorias *hard skill* e *soft skill* foram nomeadas dessa forma, pois a partir da fase de leitura analítica realizada pelos pesquisadores, os conteúdos centrais desses artigos estavam concentrados nas *hard skill* ou *soft skill*. A categoria *both skills* surgiu em decorrência de sua temática principal demonstrar ambas *skills*. As categorias de mercado de trabalho e recrutamento e seleção foram introduzidas para agrupar os artigos que compuseram a discussão teórica da pesquisa, por não se encaixarem nas categorias anteriores. Dessa forma, sentiu-se a necessidade da criação de ambas as categorias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na apresentação dos resultados, utiliza-se a sigla SK para determinar as *soft skills* que mais foram encontradas nas 48 obras analisadas. Para as *hard skills* usa-se HK. A seguir, segue a classificação das frequências obtidas: comunicação (9,66%) – SK, trabalho em equipe (8,21%) – SK, resolução de conflitos (7,25%) – SK, adaptabilidade (6,76%) – SK, flexibilidade (6,76%) – SK, relacionamento interpessoal (5,80%) – SK, inteligência emocional (5,31%) – SK, liderança (4,83%)

– SK, criatividade (4,35%) – SK, pensamento crítico (4,35%) – SK, análise de dados (3,86%) – HK, empatia (3,38%) – SK, tomada de decisão (3,38%) – SK, organização (2,90%) – SK, gestão de tempo (2,90%) – SK, programação e tecnologia (2,90%) – HK, cursos específicos (2,90%) – HK, proatividade (2,42%) – SK, resiliência (2,42%) – SK, conhecimento em informática (2,42%) – HK, responsabilidade (1,93%) – SK, graduação (1,93%) – HK, proficiência em idiomas (1,93%) – HK, e habilidades de redação (1,45%) – HK.

Os resultados gerais de frequência (ambas *skills* quantificadas) indicam que há uma valorização das *soft skills* (81,73%) perante as *hard skills* (18,27%). Destaca-se, por exemplo, que as três *soft skills* mais estudadas – comunicação (9,66%), trabalho em equipe (8,21%) e resolução de conflitos (7,25%) – enfatizam a necessidade das interações e adaptação em um ambiente de trabalho que, devido ao distanciamento social e ao aumento do trabalho remoto durante a pandemia de COVID-19, está se valorizando cada vez mais habilidades que permitam ao trabalhador lidar emocionalmente com as pessoas e os novos meios de atuação em equipe (Bassani; Martins; Farias, 2022; Vieira et al., 2022)

A análise das *hard skills* demonstram uma concentração maior em determinadas habilidades, como análise de dados (3,86%), programação e tecnologia (2,90%) e cursos específicos (2,90%). Essa realidade pode ter ocorrido em decorrência do processo de aceleração da transformação digital que a pandemia impulsionou, requerendo que profissionais de ciências sociais aplicadas tomem decisões mais rápidas e estratégicas (Lira; Gomes; Musial, 2021; Alves et al., 2022). Além disso, Blumen e Cepellos (2022) comentam que o trabalho remoto exigiu soluções baseadas em dados para gerenciar equipes e prever cenários futuros, tornando a análise de dados importante nos setores diversos.

Realizando um comparativo entre as primeiras colocadas de cada *skill*, quando calculadas as frequências separando-se as proporções por categoria de *skill*, vê-se que a comunicação obteve frequência de 84% em sua classe de *soft skills*, e a análise de dados alcançou com 89% em seu grupo de *hard skills*. Isso indica que cada uma é muito relevante dentro de sua categoria, e que os profissionais devem buscar se adaptar e desenvolver essas *skills*, pois está possivelmente se demonstrando a demanda que o mercado de trabalho brasileiro vem requerendo deles (Meurer; Voese, 2020; Francisco; Mpanda, 2023). A partir disso, foi possível observar que essa combinação das *soft skills* com as *hard skills* se faz necessária para o sucesso profissional no atual ambiente de trabalho brasileiro, nas áreas de ciências sociais aplicadas (Souza; Frare; Beuren, 2022; Assis, 2024)

A hipótese proposta foi corroborada pelos dados, os quais indicam que, embora as *hard skills* (18,27%) continuem sendo importantes, as *soft skills* (81,73%) foram numericamente mais frequentes no levantamento geral, sendo mais destacadas e valorizadas no mercado de trabalho brasileiro. Esses achados reforçam a importância de o profissional atualizar continuamente suas habilidades com base nas mais requisitadas, caso queira se manter competitivo. Isso se deve, em grande parte, à aceleração da evolução tecnológica provocada pela pandemia de Covid-19 (Francisco; Mpanda, 2023).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa oferece a oportunidade de se analisar as *skills* mais valorizadas em tempos de transformação tecnológica e social, promovendo-se discussões sobre a formação profissional e as demandas do mercado de trabalho atual. Esses resultados podem servir de base para futuras investigações e práticas que visem preparar melhor os profissionais para os desafios que surgem em um cenário em constante mudança.

Destaca-se que a realização de uma pesquisa de campo não foi possível, devido ao prazo curto já que este estudo é oriundo de uma monografia, além de que, dependendo do escopo e estratégia, necessitaria da liberação junto ao Comitê de Ética, diminuindo-se o tempo corrido para a sua execução. Apesar dessa impossibilidade, ressalta-se a necessidade de pesquisas científicas de campo que abranjam a temática das *hard* e *soft skills* pautada para o mercado de trabalho brasileiro. Portanto, para o futuro, deixa-se a sugestão de um estudo com objetivos semelhantes ao desenvolvido, utilizando-se uma metodologia de estudo de campo.

Sendo assim, esta pesquisa chegou às considerações de que, no contexto pós-pandêmico, o mercado de trabalho brasileiro não apenas mantém a relevância das *hard skills*, mas está valorizando cada vez mais as *soft skills* como um diferencial competitivo. Essa aceleração demonstra a importância de se preparar os candidatos para um ambiente que exige não apenas competências técnicas, mas também habilidades emocionais e interpessoais, promovendo uma integração mais eficaz nas equipes e contribuindo para um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

PALAVRAS-CHAVE

Soft Skills. Hard Skills. Covid-19. Mercado de trabalho. Habilidades.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, T. M.; LUA, I. O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. Ensaio. Dossiê Covid-19 e Saúde do Trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, p. 1-11, 2021.

ASSIS, S. V. S. Análise do interesse dos formandos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Estado do Amazonas e da Universidade Estadual Amazonas-UEA, acerca do mercado de trabalho atual. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 10, n. 07, jul., 2024.

BASSANI, F. M.; MARTINS, M. A. dos S.; FARIAS, E. da S. *Soft skills* no ensino de graduação em ciências contábeis. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v. 18, p. 01-28, 2022.

BLUMEN, D.; CEPellos, V. M. O uso da tecnologia em processos de recrutamento e seleção: tendências e resistências. In: **XLVI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2022**, 2022, On-line. São Paulo: ANPAD, 2022.

BRASIL. Decreto Legislativo nº 6 de 20 de março de 2020. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 mar. 2020. Seção 1, p. 1.

COSTA, M. A. B. et al. *Hard e soft skills* no contexto da indústria 4.0. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, v. 9, n. 3, p. 61-97, mai-jun., 2024.

FRANCISCO, D. M. M.; MPANDA, V. J. S. Processo de recrutamento em home office para o trabalho remoto. NJINGA e SEPÉ: **Revista Internacional de Culturas**, Línguas Africanas e Brasileiras, v. 3, n. 2, p. 476-490, 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, J. C. da S.; SEGURA, L. G. B.; GRAF, Paloma Machado. Habilidades socioemocionais e o magistramento gestor: as *soft skills* como competências para a liderança organizacional. **Revista Eletrônica do CNJ**, v. 6, n. 1, jan./jun., 2022.

LIRA, Thais Alves; GOMES, Francisco Patrik Carvalho; MUSIAL, Nayane Thais Krespi. Habilidades e competências profissionais exigidas dos contadores: quais os requisitos dos anúncios de emprego? **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, Florianópolis, SC, v. 20, p. 1-28, 2021.

MEURER, Alison Martins; VOESE, Simone Bernardes. Há vagas: análise do perfil profissional requerido pelo mercado de trabalho para profissionais contábeis da área de custos. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, Florianópolis, SC, v. 19, p. 1-14, 2020.

OLIVEIRA, P. V.; MUSZKAT, M. Revisão integrativa sobre métodos e estratégias para promoção de habilidades socioemocionais. **Revista Psicopedagogia**, v. 38, n. 115, p. 91-103, 2021.

PAULA JUNIOR, Amarildo et. al. Mercado de trabalho formal e pandemia: análise da alocação laboral em diferentes setores econômicos. **Revista Nova Economia**, v.33 n.1 2023.

SANTOS, C. A. et al. Mercado de trabalho para o secretariado na Grande São Paulo durante a pandemia: perspectivas e reflexões. **XII FATECLOG - Gestão da cadeia de suprimentos no agronegócio: desafios e oportunidades no contexto atual**, 2021.

SOUZA, N. A.; FRARE, A. B.; BEUREN, I. M. Autoeficácia acadêmica, habilidades técnicas e empregabilidade percebida de estudantes de graduação da área de negócios. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, v. 10, n. 2, p. 5-21, maio/ago., 2022.

VIEIRA, A. S. et al. Habilidades sociais e características do trabalho de gestores. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 24, n. 3, p. 108-124, 2022.