
Curso de Sistemas de Informação
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul

Técnicas para o desenvolvimento de *soft skills*

Lucas Souza Lopes

Prof. Dr. Jorge Marques Prates (Orientador)

Dourados - MS
2024

Técnicas para o desenvolvimento de *soft skills*

Lucas Souza Lopes

Este exemplar corresponde à redação final da monografia da disciplina Projeto Final de Curso devidamente corrigida e defendida por Lucas Souza Lopes e aprovada pela Banca Examinadora, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Dourados, 27 de novembro de 2024

Prof. Dr. Jorge Marques Prates (orientador)

L854t Lopes, Lucas Souza

Técnicas para o desenvolvimento de soft skills / Lucas Souza Lopes. –
Dourados, MS: UEMS, 2024.

47 p.

Monografia (Graduação) – Sistemas de Informação – Universidade Estadual
de Mato Grosso do Sul, 2024.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Marques Prates.

1. Soft Skills 2. Habilidades interpessoais 3. Carreira profissional 4.
Tecnologia da informação I. Prates, Jorge Marques II. Título

CDD 23. ed. - 650.1

Técnicas para o desenvolvimento de *soft skills*

Lucas Souza Lopes

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Jorge Marques Prates (Orientador)

Área de Computação - UEMS

Prof. Dr. Diogo Fernando Trevisan

Área de Computação - UEMS

Prof. Dra. Raquel Marcia Müller

Área de Computação - UEMS

Este trabalho é dedicado especialmente a minha esposa, que nunca deixou de me apoiar durante todo o processo universitário. E também a todos aqueles que de alguma forma me incentivaram e compartilharam de momentos junto a mim.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse ao longo de minha vida. Ao meu orientador Professor Jorge Marques Prates, pela sua orientação, apoio, confiança, e motivação durante todo esse processo, aos meus colegas que me auxiliaram na oficina. A todas que me incentivaram na parte prática deste projeto, e agradeço à pessoa que mais amo nessa vida, minha esposa Amanda Caroline Pereira de Arruda, e a todos os familiares e amigos que de alguma forma me acompanharam durante essa fase de minha vida.

“Não fui eu que lhe ordenei? Seja forte e corajoso! Não se apavore, nem se desanime, pois o Senhor, o seu Deus, estará com você por onde você andar”.
(Bíblia Sagrada, Josué 1:9)

Resumo

Soft skills são competências interpessoais fundamentais tanto no ambiente de trabalho quanto no ensino superior, como comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade. Com o aumento da demanda por profissionais que, além de habilidades técnicas, também dominem competências comportamentais, torna-se evidente a importância de desenvolver essas habilidades de forma eficaz. Diversos métodos podem promover o aperfeiçoamento das *soft skills*, incluindo treinamentos práticos, atividades colaborativas, mentorias e *feedback* contínuo. O objetivo principal deste estudo é destacar a relevância do desenvolvimento dessas habilidades e os resultados que elas podem gerar. A motivação surgiu a partir da observação de uma lacuna significativa entre os alunos de cursos de tecnologia nesse aspecto. Para abordar essa questão, foi organizada uma oficina durante a Semana Integrada da Computação (SIC), complementada por um módulo de apoio no ambiente virtual da UEMS, visando fomentar habilidades como comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade. Os resultados obtidos demonstraram uma melhora no desempenho, tanto nas avaliações quantitativas quanto qualitativas, com destaque para o impacto positivo no formulário de avaliação e na percepção dos participantes sobre o material fornecido.

Palavras-chave: *soft skills*, educação em informática, habilidades.

Abstract

Soft skills are interpersonal skills that are essential both in the workplace and in higher education, such as communication, teamwork, leadership and creativity. With the increasing demand for professionals who, in addition to technical skills, also master behavioral skills, the importance of developing these skills effectively becomes evident. Several methods can promote the improvement of *soft skills*, including practical training, collaborative activities, mentoring and continuous *feedback*. The main objective of this study is to highlight the relevance of developing these skills and the results they can generate. The motivation arose from the observation of a significant gap among students in technology courses in this aspect. To address this issue, a workshop was organized during the Integrated Computing Week (SIC), complemented by a support module in the UEMS virtual environment, aiming to foster skills such as communication, teamwork, leadership and creativity. The results obtained demonstrated an improvement in performance, both in quantitative and qualitative assessments, with emphasis on the positive impact on the assessment form and on the participants' perception of the material provided.

Keywords: *soft skills*, Computer teaching, skills.

Lista de Figuras

3.1	Foto da oficina realizada durante a Semana Integrada da Computação.	29
3.2	Interface inicial do modulo de apoio do minicurso.	31
3.3	Interface do módulo do curso de apoio.	32
3.4	Módulo de criatividade	33
4.1	Gráfico correlacionando idade e curso.	35
4.2	Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de criatividade.	36
4.3	Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de trabalho em equipe.	36
4.4	Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de liderança.	37
4.5	Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de comunicação.	37
4.6	Gráfico com as habilidades sociais de cada participante.	38
4.7	Comparativo geral de <i>soft skills</i> : níveis inicial e final.	39

Lista de Tabelas

2.1	<i>Soft skills</i> mais requisitadas pelas empresas de TI, extraído de França e Mellet (2016).	17
2.2	Oportunidades de aprendizagem de <i>soft skills</i>	18
2.3	10 <i>soft skills</i> mais requisitadas em vagas de gerente de projeto de TI no LinkedIn em 2018, segundo Pedrosa e Silva (2019)	19
3.1	Perguntas do formulário sobre comunicação	22
3.2	Perguntas do formulário sobre trabalho em equipe	23
3.3	Perguntas do formulário sobre liderança	24
3.4	Perguntas do formulário sobre criatividade	25

Sumário

1	Introdução	11
1.1	Contexto	11
1.2	Motivação	11
1.3	Objetivos	12
1.4	Organização	12
2	Revisão da Literatura	13
2.1	<i>Soft Skills</i>	13
2.2	A importância das <i>soft skills</i>	13
2.3	<i>Soft skills</i> na Educação	14
2.4	As <i>soft skills</i> na área de tecnologia	15
3	Aplicação - <i>Soft Skills</i> no Contexto de Alunos de Computação	20
3.1	Metodologia	20
3.2	Identificação de deficiências de <i>Soft Skills</i>	21
3.2.1	Questões do Formulário	22
3.3	Oficina sobre <i>Soft Skills</i>	24
3.4	Ferramenta de Apoio - Moodle	29
4	Resultados	34
4.1	Caracterização dos Participantes	34
4.2	Análise quantitativa - Oficina de <i>Soft Skills</i>	34
4.3	Análise qualitativa da Oficina	39
5	Conclusão	42
A	Formulário de Avaliação da Oficina	44
	Referências Bibliográficas	47

Introdução

1.1 Contexto

Segundo [Calil \(2021\)](#), *soft skills* são habilidades pessoais que dizem respeito ao comportamento social e à forma com que nos expressamos emocionalmente. Isto é, são habilidades comportamentais que influenciam em como trabalhamos e interagimos com outras pessoas.

Elas costumam manifestar-se na forma de características associadas à personalidade, tais como empatia, comunicação, organização e flexibilidade. No entanto, também podem englobar a aptidão para lidar com pressão e adaptar-se a mudanças. *Soft skills* representam todas as competências que não se limitam ao domínio estritamente técnico, mas estão relacionadas à nossa capacidade de comunicação, expressão e colaboração com os outros.

Essas habilidades são subjetivas e operam no âmbito comportamental e social dos indivíduos, não dependendo de diplomas ou certificações. No entanto, tratam-se de habilidades que não são desenvolvidas diretamente durante a graduação, ocasionando uma deficiência na formação dos profissionais ([FRANÇA; MELLETT, 2016](#)).

Neste contexto, este trabalho visa aprofundar a discussão sobre as qualidades necessárias nos profissionais que o mercado de trabalho procura, com ênfase especial nas competências não técnicas, conhecidas como *soft skills*, sendo elas as trabalhadas: comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade. Essas competências são exigidas pela indústria como um primeiro passo no sentido de orientar a adequada formação de profissionais ([GOTEL et al., 2009](#)).

1.2 Motivação

Como de conhecimento, o mundo tem passado por uma rápida transformação impulsionada pela tecnologia, globalização e mudanças nas dinâmicas de trabalho. Com isso, as habi-

lidades técnicas, embora ainda fundamentais, não são mais suficientes para garantir o sucesso profissional e pessoal. O mercado de trabalho atual exige mais do que apenas conhecimento técnico; ele exige habilidades interpessoais e emocionais conhecidas como *soft skills*. Essas habilidades têm se mostrado cruciais para o crescimento profissional, a adaptação às mudanças e a construção de relacionamentos eficazes no ambiente de trabalho (STEVENS; NORMAN, 2016).

O desenvolvimento das *soft skills* é fundamental devido às mudanças na forma como as empresas operam e como os indivíduos se encaixam nesse cenário. Antigamente, a avaliação do desempenho profissional estava focada principalmente nas habilidades técnicas, mas hoje as empresas reconhecem que a capacidade de se comunicar, colaborar, resolver problemas, adaptar-se a situações novas e liderar, são igualmente importante (CALIL, 2021)

Em resumo, o entendimento e desenvolvimento das *soft skills* é motivado pela crescente necessidade de preparar os indivíduos para enfrentar os desafios de um mundo em constante evolução. Este trabalho busca destacar a importância das *soft skills* no sucesso profissional, explorar formas de desenvolvê-las e integrá-las à educação e contribuir para um entendimento mais profundo de como essas habilidades podem ser aproveitadas em diversos contextos.

1.3 Objetivos

Este trabalho tem como objetivo geral promover capacitar os usuários a aprimorar suas competências em diversas áreas, promovendo crescimento individual, melhor desempenho no ambiente de trabalho e sucesso geral na vida, e como objetivos específicos:

- Ajudar alunos de tecnologia da informação, a entender a importância das *soft skills* para o mercado de trabalho e também para vida pessoal;
- Apresentar técnicas para o desenvolvimento das habilidades interpessoais;
- Ajudá -los a melhorar suas habilidades interpessoais para ter maior sucesso na sua carreira profissional, através de oficina, atividades interativas.

1.4 Organização

No Capítulo 2 é descrita a revisão da literatura, necessária para o entendimento dos conceitos de *soft skills*. No Capítulo 3 é apresentada a proposta deste trabalho, visando a aplicação das *soft skills* no contexto de alunos de cursos de Computação. No Capítulo 4 são apresentados os resultados deste trabalho. Por fim, no Capítulo 5 são apresentadas as considerações finais.

Revisão da Literatura

2.1 *Soft Skills*

Soft skills são conhecidos popularmente como atributos individuais que permitem ao indivíduo manter boas interações com outros e, com o mundo ao seu redor (FRANÇA; MELLET, 2016). Elas são as habilidades que não se encontram dentro das habilidades técnicas, mas são relacionadas com a maneira que nos comunicamos, interagimos e trabalhamos com o outro.

A composição de *soft skills* envolvem conjuntos de componentes como habilidades, atitudes, hábitos, boas práticas que, quando corretamente combinadas, tendem a melhorar o trabalho de uma pessoa. Essas capacidades, que atuam no espectro comportamental e social do ser humano, não depende de uma formação específica (NICOLICH, 2021).

Segundo Ahmed, Capretz e Campbell (2012), as *hard skills* representam os requisitos técnicos e conhecimentos necessários para executar uma tarefa específica, abrangendo tanto os princípios teóricos como a experiência prática. Por outro lado, as *soft skills* referem-se a características comportamentais e habilidades interpessoais, incluindo traços de personalidade, aptidões sociais, habilidades de comunicação e hábitos pessoais. É altamente reconhecido que as *soft skills* complementam as *hard skills*, desempenhando um papel essencial no sucesso profissional e nas interações sociais.

2.2 A importância das *soft skills*

As *soft skills* têm uma importância significativa em diversos aspectos da vida e do trabalho. A seguir, são discutidas algumas razões pelas quais essas habilidades são tão valorizadas pelo mercado de trabalho (FRANÇA; MELLET, 2016):

- Sucesso na carreira: as *soft skills* são requisitos essenciais na busca por emprego e na progressão na carreira. Empregadores reconhecem a importância de habilidades como

comunicação eficaz, liderança e trabalho em equipe para o desempenho individual e o sucesso de uma equipe ou organização.

- Melhorar a comunicação: habilidades de comunicação eficaz, empatia e escuta ativa permitem que as pessoas se expressem claramente, compreendam os outros e evitem mal-entendidos, isso melhora a colaboração, a resolução de problemas e o trabalho em equipe.
- Impulsionar as relações interpessoais: inteligência emocional, empatia e habilidades de negociação ajudam a construir relacionamentos fortes e positivos com colegas de trabalho, clientes e gerentes. Essas habilidades promovem um ambiente de trabalho harmonioso, aumentam a confiança e a cooperação.
- Aumentar a produtividade: organização, gestão do tempo e capacidade de priorizar tarefas ajudam a manter o foco, otimizar o tempo e alcançar metas de forma eficiente. Isso leva a um aumento da produtividade e do desempenho individual e da equipe.
- Lidar com desafios e mudanças: resiliência, adaptabilidade e pensamento crítico capacitam as pessoas a lidar com desafios, mudanças e incertezas de forma eficaz. Essas habilidades permitem que as pessoas se ajustem rapidamente a novas situações, encontrem soluções criativas e superem obstáculos.
- Facilitar a liderança: habilidades de liderança, comunicação persuasiva e habilidades de *coaching* são essenciais para líderes e gerentes eficazes. Essas habilidades permitem que eles inspirem e motivem suas equipes, resolvam conflitos e alcancem resultados positivos.
- Adaptar-se à um ambiente de trabalho em constante evolução: com a rápida evolução do mundo profissional e tecnológico, as *Soft skills* tornam-se ainda mais relevantes. As máquinas podem assumir tarefas repetitivas, mas as habilidades humanas, como criatividade, pensamento crítico e resolução de problemas complexos, continuam sendo necessárias.

Em suma, as *soft skills* são essenciais para o sucesso profissional e pessoal. Elas ajudam a construir relacionamentos positivos, aprimorar a comunicação, impulsionar a produtividade, lidar com desafios e mudanças, facilitar a liderança e se adaptar a um ambiente em constante evolução. Investir no desenvolvimento de *soft skills* é fundamental para alcançar um bom desempenho e se destacar no mercado de trabalho.

2.3 Soft skills na Educação

Com o aumento da procura do mercado de trabalho por profissionais com boas *soft skills*, há a necessidade dessas habilidades serem desenvolvidas durante a formação dos futuros profissionais. Em suma, evidenciase a importância da sua inserção na educação.

É crucial discutir *soft skills* na educação, tendo em vista a carreira profissional dos estudantes no futuro. Afinal, essas são as habilidades que serão requeridas dos alunos quando eles chegarem a um mercado de trabalho altamente tecnológico e robotizado, no qual muitas das profissões de hoje estarão obsoletas, especialmente às que estão muito ligadas às *hard skills* (BALARDIM, 2021).

Tudo o que pode ser ensinado e avaliado também pode ser aprendido por uma máquina, mas as habilidades não técnicas não. Elas já são muito valorizadas hoje, e a tendência é que a relevância dessas habilidades cresçam cada vez mais ao longo do tempo.

Considerando essa perspectiva, se os estudantes adiarem a busca pelo entendimento e pelo desenvolvimento das habilidades interpessoais *soft skills* apenas após a conclusão de sua educação formal, poderá ser tarde demais. Essas habilidades não podem ser adquiridas facilmente ou de forma rápida por meio de um único curso ou palestra. Elas fazem parte da essência da pessoa, incorporadas à sua personalidade e hábitos. Portanto, o ideal é que o desenvolvimento dessas habilidades comece na infância, durante a formação da personalidade, e seja continuamente aprimorado ao longo da vida (BALARDIM, 2021).

Pessoas com incapacidades interpessoais não enfrentam apenas dificuldades no trabalho, mas também na vida. O tempo todo estamos nos relacionando com outras pessoas, sejam colegas de trabalho, amigos, parentes, filhos, familiares, etc. As pessoas são complexas, com características, gostos, valores e temperamentos diferentes. As *soft skills* são extremamente importantes para lidar com as complexidades dessas relações, confiantes para que sejam mais saudáveis e harmônicas.

O MEC (2020), ressalta a importância de uma formação humana por completo, o que inclui as *soft skills*. Dentro das competências gerais, encontram-se uma série de habilidades essenciais tais como: criatividade, comunicação, pensamento crítico, autonomia, negociação, ética, empatia, resolução de conflitos, resiliência e tomada de decisão. Além disso, diversos objetivos de aprendizagem específicos em cada nível de ensino também mencionam a importância de desenvolver várias *soft skills*.

2.4 As soft skills na área de tecnologia

As empresas ao redor do mundo reconhecem a importância não apenas das *hard skills* (habilidades técnicas). Já existem trabalhos e artigos que identificam quais são as *soft skills* mais requisitadas por empresas de tecnologia da informação para contratação de profissionais.

A *World Economic Fórum*¹ produz, anualmente, um relatório sobre o futuro das profissões, o *The Future of Jobs Report*. Em 2020, eles apresentaram quais são as 11 habilidades não técnicas mais importantes para o futuro:

1. Resolução de Problemas Complexos;
2. Pensamento Crítico;

¹<https://www.weforum.org/>

3. Criatividade;
4. Gestão de Pessoas;
5. Liderança e influência social;
6. Pensamento analítico e inovação;
7. Resiliência, tolerância e flexibilidade;
8. Inteligência emocional;
9. Persuasão e negociação;
10. Gestão do tempo;
11. Aprendizado ativo;

Na pesquisa realizada por [Stevens e Norman \(2016\)](#), foram examinados anúncios de empregos na área de Tecnologia da Informação (TI) na Nova Zelândia, tanto para recém-graduados como para profissionais experientes. Constatou-se que aproximadamente 60% dos anúncios mencionavam duas ou mais *soft skills*.

Outra descoberta desta pesquisa está relacionada às *soft skills* mais demandadas para profissionais de TI, conforme indicado nos anúncios de emprego. É interessante observar que tanto para recém-graduados como para profissionais com experiência de mercado, a comunicação e a proatividade são as *soft skills* mais requisitadas.

Em uma pesquisa feita, [Hajdú e Koncz \(2022\)](#) fez uma avaliação junto aos empregadores de quais *soft skills* são essenciais para um graduado ter uma carreira bem sucedida. As três principais *soft skills* mais requisitadas pelos empregadores, que são os atributos mais desejados em um currículo, são: pensamento crítico/solução de problemas, trabalho em equipe/colaboração e profissionalismo/ética no trabalho.

[França e Mellet \(2016\)](#) conduziram um levantamento com um intuito de levantar quais são as *soft skills* mais requisitadas pelas empresas de TI de Porto Digital em Recife. De acordo com o levantamento realizado, o domínio da língua inglesa é tido como uma *soft skills* demandada pelas empresas de software. Algumas outras *soft skills* que também se destacam são: o trabalho em equipe, proatividade, e boa comunicação. Os resultados encontrados nessa pesquisa são apresentados na Tabela 2.1.

A literatura oferece diversas abordagens para o aprimoramento das habilidades(*soft skills*)interpessoais. Alguns artigos sustentam a ideia de que essas competências devem ser incorporadas em outros cursos de educação geral ([MATUSOVICH; STREVELER; MILLER, 2009](#)). Contudo, os alunos matriculados em cursos de Tecnologia da Informação (TI) se deparam com a necessidade de adquirir habilidades de comunicação e de apresentação de conceitos

Tabela 2.1: *Soft skills* mais requisitadas pelas empresas de TI, extraído de [França e Mellet \(2016\)](#).

<i>Soft Skills</i>	Frequência
Fluência em inglês	46% - (98/213)
Trabalhar em equipe	40% - (86/213)
Proatividade	32% - (69/213)
Boa comunicação	31% - (66/213)
Inglês básico	21% - (45/213)
Gostar de desafios	21% - (45/213)
Comprometimento/ responsabilidade	19% - (40/213)
Interesse em novas tecnologia	17% - (37/213)
Capacidade investigativa	12% - (26/213)
Autodidata	8% - (17/213)
Organizado	8% - (16/213)
Capacidade de liderança	7% - (15/213)
Adaptável a mudanças	7% - (15/213)
Orientação para resultados	4% - (9/213)
Bom relacionamento interpessoal	3% - (8/213)
Focado	3% - (8/213)
Produtivo	3% - (8/213)
Fluência em espanhol	2% - (4/213)
Fluência em coreano	0,5% (1/213)

técnicos altamente especializados, os quais muitas vezes não são abordados nas aulas de comunicação tradicionais ([CARTER, 2011](#)).

Segundo [Matusovich, Streveler e Miller \(2009\)](#) outra possibilidade para o aprendizado de *soft skills* é através da observação. Um exemplo de aprendizagem por observação é quando os alunos aprendem habilidades de apresentação através dos professores ([CARTER, 2011](#)).

Outro método de ensino é através de projetos, cursos e minicursos onde o aluno precisa trabalhar em equipe, se comunicar com o cliente e precisa fazer apresentações ou relatórios escritos ([CARTER, 2011](#)). Em seu artigo [Carter \(2011\)](#), propõe uma série de oportunidades de aprendizagem de *soft skills*, como exibido na Tabela 2.2.

O *Engineering Projects in Community Service (EPICS)* é um modelo educacional implementado em diversos cursos nas áreas de computação e engenharia, nele os estudantes integram grupos multidisciplinares e se envolvem em atividades que simulam as tarefas do cotidiano de profissionais em suas áreas de estudo. Isso proporciona o desenvolvimento de habilidades profissionais essenciais, como trabalho em equipe, comunicação e organização ([CARTER, 2011](#)).

[Surendran, Ehie e Somarajan \(2005\)](#) desenvolveram uma estratégia para aprimorar o ensino das habilidades interpessoais, que envolve a implementação de um projeto composto por quatro etapas. Em cada fase, um estudante assume o papel de líder da equipe, supervisionando tarefas como distribuição de responsabilidades, negociação e comunicação com os demais membros do grupo, planejamento de reuniões e realização de avaliações. A rotação dessas funções auxilia as equipes a operarem de forma eficaz e coordenada, unindo suas competências

para alcançar os objetivos do projeto, ao mesmo tempo que proporciona uma oportunidade para aplicar habilidades em negociação, delegação e gestão do tempo.

Tabela 2.2: Oportunidades de aprendizagem de *soft skills*

<i>Soft skill</i>	Oportunidades de aprendizagem
Comunicação escrita	Reflexões
	Relatórios de status da reunião pós-cliente
	Manuais (para usar ferramentas desenvolvidas)
	Relatórios de análise de dados
Comunicação verbal	Apresentações de habilidades individuais
	Comunicação com o cliente
	Avaliações de funcionários-CEO
	Apresentações de pôsteres
Trabalho em equipe	Discutir as apresentações dos outros
	Projetos em grupo
Autodidatismo	Pesquisando as informações e habilidades necessárias para seu projeto específico
	Pesquisando a habilidade individual que eles devem ensinar o resto da classe
Liderança	Gerenciando projetos
Resolução de problemas e criatividade	Quebrando o projeto em pedaços sequenciais e paralelas
	Encontrar maneiras criativas de implementar recursos que os clientes desejam

Nas últimas décadas, a função TI nas organizações evoluiu, demandando profissionais cada vez mais especializados e com atribuições complexas. Considerando a importância de se criar e disponibilizar infraestrutura e aplicações de TI nas organizações públicas e privadas, é grande a demanda por profissionais competentes nessa área no Brasil (BARCELOS; RAPKIEWICZ, 2004). A TI se torna, assim, um diferencial estratégico, o que acarreta para o profissional de TI assumir competências que o capacitem a essa nova realidade e, nessa esfera, as *soft skills* se mostram como um diferencial competitivo em que a comunicação eficaz e a tomada de decisão assertiva diminuem fatores como a rotatividade e promovem maior satisfação dos próprios colaboradores (CASTRO; LIMA; CORDEIRO, 2023).

Para Brandão e Borges-Andrade (2020), as competências, além de representar um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para a execução de atividades é entendida como a expressão do desempenho da pessoa em determinado contexto, mediante comportamentos adotados no trabalho e realizações que o indivíduo possa ter. Assim, em meio a

transformações cada vez mais expressivas no ambiente de negócios, competências e habilidades são cada vez mais necessárias ao perfil, ainda larga e exclusivamente técnico de profissionais de TI.

Devido às restrições comportamentais relacionadas ao conceito de (*soft skills*), surge uma condição preocupante quanto à importância que as (*soft skills*) têm nas contratações, principalmente no que se refere às vagas de gerentes de projetos de TI. Nessa vertente, [Pedrosa e Silva \(2019\)](#) fizeram um trabalho para investigar quais são as *soft skills* mais citadas nas vagas de gerente de projetos de TI no Brasil. Essa pesquisa foi realizada através do site *LinkedIn*².

Tabela 2.3: 10 *soft skills* mais requisitadas em vagas de gerente de projeto de TI no LinkedIn em 2018, segundo [Pedrosa e Silva \(2019\)](#)

Ranking	Soft Skills
1°	Comunicação
2°	Liderança
3°	Negociação
4°	Relacionamento interpessoal
5°	Gestão de conflitos
6°	Organização
7°	Proatividade
8°	Trabalho em equipe
9°	Solução de problemas
10°	Flexibilidade

²<https://www.linkedin.com/>

Aplicação - Soft Skills no Contexto de Alunos de Computação

3.1 Metodologia

Este projeto teve como objetivo elaborar um estudo de análise e treinamento para habilidades interpessoais, conhecidas como *soft skills*. Para atingir o objetivo, foram realizadas as seguintes etapas:

Foi realizada uma revisão bibliográfica abrangente que aborda o conceito de *soft skills*, ela foi realizada, incluindo trabalhos acadêmicos e profissionais que discutem sua análise e desenvolvimento. A revisão bibliográfica teve como finalidade familiarizar-nos com os conceitos, funções e recursos relacionados às *soft skills*.

Compreender a relevância das *soft skills* no contexto universitário e no ambiente profissional é essencial para entender o impacto destas competências nas áreas da educação e da tecnologia da informação. No mundo atual, marcado por avanços rápidos e constantes, essas habilidades interpessoais desempenham um papel fundamental ao complementar os conhecimentos técnicos (*hard skills*), que por si só já não são suficientes para atender às exigências do mercado.

Com um levantamento das *soft skills* mais requisitadas na área de tecnologia da informação que foi realizado, integrando essas informações à nossa base de análise e treinamento.

Foi realizado um estudo de caso para identificar as *soft skills* de maior deficiência através de um formulário, que foi conduzido para poder coletar dados, e realizar um treinamento específico para o desenvolvimento e aprimoramento dessas *soft skills*. O estudo de caso foi baseado nas diretrizes de Yin (2013).

Foi aplicado um treinamento, onde foram preenchidos alguns formulários, e com eles

foi avaliado o progresso de cada aluno, por meio de formulários de avaliação e *feedback*.

3.2 Identificação de deficiências de *Soft Skills*

Inicialmente, foi desenvolvido um formulário com perguntas para mensurar o desenvolvimento das *soft skills* de alunos de cursos de Computação, sendo as perguntas sobre as *soft skills* de comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade. O formulário é dividido em 4 partes, uma para cada *soft skill* em específica. Cada parte formulário é formado por dez questões, onde as respostas foram divididas em: muito bom, bom, regular e ruim. São questões sobre de que forma o respondente agiria em uma situação hipotética. Essas questões estão apresentadas na próximas subseção.

A plataforma utilizada para a criação dos formulários foi SurveyMonkey¹. Para o desenvolvimento dos questionários, foram selecionadas perguntas baseadas em boas referências bibliográficas, que passaram por algumas adaptações para se tornarem mais objetivas. Cada formulário foi elaborado individualmente, abordando diferentes *soft skills*, conforme apresentado nas tabelas a seguir.

A validação das questões dos formulários utilizado na pesquisa foi um passo fundamental para garantir a qualidade e a confiabilidade dos dados coletados. O processo foi conduzido em várias etapas, envolvendo um grupo de instrutores, que fizeram parte da oficina desde o planejamento até sua execução, com o objetivo de assegurar que as questões fossem pertinentes, claras e eficazes em medir os conceitos desejados.

Para o planejamento da validação, foi estabelecido um objetivo claro: garantir que todas as questões do formulário estivessem alinhadas com os propósitos da pesquisa e fossem compreensíveis para o público-alvo. Com esse intuito, foi selecionado um grupo de instrutores, cada um trazendo sua perspectiva para contribuir com o processo de validação.

Os questionários foram elaborados, contendo as questões sobre as *soft skills* à serem trabalhadas, para estarem alinhadas ao propósito deste trabalho. Esse questionário foi repassado aos instrutores, que foram convidados a responder às questões e fornecer *feedback* sobre a clareza e relevância das perguntas, e também possíveis erros a serem ajustados.

Após a aplicação do questionário aos instrutores, foram realizadas *feedback* com os mesmos. Onde os instrutores foram incentivados a compartilhar suas impressões sobre as perguntas, destacando aquelas que consideravam confusas ou que não se relacionavam diretamente ao tema da pesquisa. Além disso, foram feitas sugestões de melhorias e ajustes nas perguntas, visando aumentar a clareza e a objetividade.

Com base nas sugestões e no *feedback* recebido pelos instrutores, o formulário foi revisado. Algumas perguntas foram reformuladas para eliminar ambiguidades, outras ajustados pequenos erros, e enquanto outras foram adicionadas para garantir que todos os aspectos relevantes fossem abordados. Após as revisões, o questionário atualizado foi novamente aplicado aos instrutores para verificação de alguns outros possíveis erros, e sobre a clareza das questões

¹<https://www.surveymonkey.com/>

aplicadas. Os resultados do processo de validação demonstraram que o formulário revisado não apenas era claro e relevante, mas também eficaz em coletar dados significativos sobre a percepção dos instrutores.

3.2.1 Questões do Formulário

A comunicação eficaz é uma das habilidades interpessoais mais valiosas no ambiente de trabalho. Ela envolve não apenas a troca de informações, mas também a habilidade de ser claro e compreensível, além de ouvir ativamente. Para isso, é fundamental desenvolver competências como escuta atenta, clareza na mensagem, empatia e assertividade. A comunicação não verbal, como gestos e expressões faciais, também tem um papel importante. Além disso, ajustar o estilo de comunicação de acordo com o público e o contexto pode aprimorar significativamente as interações profissionais. Na Tabela 3.1, seguem as perguntas relacionado às *soft skills* de comunicação, onde foram usadas perguntas para avaliar o nível de desenvolvimento de cada participante.

Tabela 3.1: Perguntas do formulário sobre comunicação

Perguntas	Referência
Como você avalia sua reação quando um colega menospreza publicamente suas realizações profissionais?	Juste Semetaite , 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Você prefere comunicação escrita ou verbal?	Juste Semetaite , 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais, Última atualização:24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Qual é mais importante para você e por quê: ser um bom ouvinte ou um bom comunicador?	Juste Semetaite , 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais, Última atualização: 24 de janeiro de 2024 Acesso às questões
Quando você passou uma mensagem para diferentes tipos de pessoas, qual abordagem você adotou?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui estão quase 200 exemplos perguntas de entrevista que os gerentes de contratação podem usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
Quando você deu instruções a alguém e a pessoa fez errado, por que você acha que isso aconteceu?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui quase 200 exemplos estão perguntas de entrevista aos gerentes de contratação pode usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
Como as pessoas geralmente reagem quando você faz perguntas e como elas parecem entender o que você quer saber?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui estão quase 200 exemplos de perguntas de entrevista que os gerentes de contratação podem usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
Quando você teve que lançar uma proposta para um grupo de superiores ou colegas de trabalho, como você se saiu?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui estão quase 200 exemplos de perguntas de entrevista que os gerentes de contratação podem usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
Como você reagiu em uma situação em que sentiu que não se comunicou bem?	Uteam uva.it começa com você, perguntas de entrevista baseadas em comportamento. Acesso às questões
Qual foi o documento escrito, relatório ou apresentação mais significativos que você teve que concluir e como você se saiu?	Uteam uva.it começa com você, perguntas de entrevista baseadas em comportamento. Acesso às questões
Quais tipos de situações de comunicação te causam dificuldades?	Uteam uva.it começa com você, perguntas de entrevista baseadas em comportamento. Acesso às questões

O trabalho em equipe é uma habilidade fundamental no ambiente profissional. Ele requer a colaboração entre indivíduos com diferentes competências e pontos de vista, todos focados em atingir um mesmo objetivo. Para que isso aconteça, é importante cultivar habilidades

como cooperação, respeito mútuo, comunicação clara, empatia e a capacidade de resolver conflitos de forma positiva. O sucesso de uma equipe também depende da flexibilidade, da confiança entre os membros e do envolvimento ativo e dedicado de cada pessoa no grupo. Na Tabela 3.2, estão disponíveis as perguntas usadas nos formulários sobre trabalho em equipe, sendo as 10 perguntas para que possa ser mensurando os dados a partir delas, e as referências sobre cada pergunta.

Tabela 3.2: Perguntas do formulário sobre trabalho em equipe

Perguntas	Referência
O que você prefere e por quê: trabalhar em equipe ou trabalhar sozinho?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Quão importantes são os eventos de equipe para você?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Seus colegas de equipe estão todos de acordo sobre como abordar uma tarefa, mas você discorda. Como você reage?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Como você lidaria com um colega de equipe que não estava fazendo sua parte do trabalho?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
O que você acha que faz uma boa equipe?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais. Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Qual é o benefício mais significativo do trabalho em equipe?	Uteam uva.it starts with you. Behavioral-Based Interview Questions. Acesso às questões
Sobre uma experiência de equipe que você achou decepcionante, qual foi o principal fator que contribuiu para a decepção?	Uteam uva.it starts with you. Behavioral-Based Interview Questions. Acesso às questões
Para você qual é o seu melhor exemplo de trabalho cooperativo como membro da equipe para atingir uma meta importante?	Uteam uva.it starts with you. Behavioral-Based Interview Questions. Acesso às questões
Qual das seguintes práticas é mais eficaz para melhorar o trabalho em equipe?	Uteam uva.it starts with you, Behavioral-Based Interview Questions. Acesso às questões
Qual das seguintes práticas é mais eficaz para melhorar o trabalho em equipe?	Elaborada pelo autor

A *soft skill* de liderança são fundamentais para guiar e inspirar uma equipe rumo aos seus objetivos. Essas habilidades envolvem a capacidade de comunicar-se com clareza, motivar os outros, tomar decisões assertivas e lidar com situações desafiadoras. Um bom líder deve demonstrar empatia, saber escutar, ser resiliente e adaptar seu estilo de liderança conforme as necessidades da equipe. Além disso, ele deve promover um ambiente colaborativo e ser capaz de gerenciar conflitos com eficácia, sempre buscando o desenvolvimento contínuo de todos os membros. Estão disponíveis na Tabela 3.3, as perguntas usadas para avaliar o desenvolvimento sobre a habilidade interpessoal de liderança. São as 10 questões usadas e as referências dessas perguntas.

A criatividade é uma habilidade essencial para encontrar soluções inovadoras e gerar novas ideias em diversos cenários. Ela não se resume a expressões artísticas, mas também à capacidade de enfrentar desafios do dia a dia de forma original. Ser criativo envolve pensar de maneira não convencional, questionar o status quo, considerar diferentes pontos de vista e

Tabela 3.3: Perguntas do formulário sobre liderança

Perguntas	Referência
Você sabe que seu gerente está 100% errado sobre algo. O que você faz?	Juste Semetaite, 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
No caso de você estar em uma posição de gerenciamento e alguns membros de sua equipe começarão a pedir demissão. O que você faz?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais. Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Como você delega responsabilidades a uma equipe?	Juste Semetaite, 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Sua empresa está com dificuldades financeiras e você tem que cortar custos salariais. Como você decidiu quem deixaria?	Juste Semetaite, 100 perguntas de avaliação e entrevista de habilidades sociais. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Você teve que introduzir uma nova política ou ideia de que se afastasse da maneira habitual de fazer as coisas. Que abordagem você desenvolveu para obter cooperação?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui quase 200 exemplos de perguntas de entrevista que os gerentes de contratação podem usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
O que você fez para ajudar seus subordinados a definir objetivos de desempenho?	Biblioteca de perguntas de entrevistas baseadas em habilidades, aqui quase 200 exemplos de perguntas de entrevista que os gerentes de contratação podem usar para identificar a presença de habilidades importantes. Acesso às questões
Você já foi membro de um grupo em que dois dos membros não trabalharam bem juntos. O que você fez para que eles colaborassem melhor?	Uteam uva.it começa com você, perguntas de entrevista baseadas em comportamento. Acesso às questões
Qual você acredita ser o aspecto mais desafiador da liderança?	Search Solution Group, O que são Soft Skills? 30 perguntas de entrevista para avaliar-las com competência, 11 de abril de 2024. Acesso às questões
Para você quais são as habilidades mais importantes que um líder deve ter?	Equipe do Coursera, 11 perguntas da entrevista de liderança para ajudá-lo a se preparar. atualizado em 5 de abril de 2024. Acesso às questões
Como você fornece <i>feedback</i> ?	Equipe do Coursera, 11 perguntas da entrevista de liderança para ajudá-lo a se preparar. atualizado em 5 de abril de 2024. Acesso às questões

se ajustar às mudanças. Um ambiente que valoriza a experimentação e a colaboração, onde os erros são vistos como oportunidades de aprendizado, é ideal para estimular a criatividade e promover a inovação. As perguntas sobre as *soft skills* de criatividade estão disponíveis na Tabela 3.4, onde foi listadas na tabela todas as 10 perguntas que foram usadas e as referências de cada uma.

3.3 Oficina sobre *Soft Skills*

Uma oficina sobre *Soft Skills* foi realizada durante a Semana Integrada da Computação (SIC), oferecida como minicurso para alunos de tecnologia da informação. A oficina foi dividida em três dias, com o objetivo de aplicar a proposta de desenvolvimento dessas competências.

- Primeiro dia: introdução, definição sobre *soft skills* e a habilidade interpessoal de criatividade;
- Segundo dia: *soft skills* de trabalho em equipe e liderança;
- Terceiro dia: comunicação oral e escrita e encerramento;

Com a participação de quatorze alunos, o primeiro dia da oficina focou em uma interação inicial com os participantes, permitindo uma breve avaliação de alguns aspectos das *soft skills*

Tabela 3.4: Perguntas do formulário sobre criatividade

Perguntas	Referência
Qual das empresas para você é uma empresa criativa?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Que maneira você faria para sua equipe de trabalho a ser mais criativa e inovadora?	Juste Semetaite, 100 Soft Skills Assessment and Interview Questions. Última atualização: 24 de janeiro de 2024. Acesso às questões
Você acredita que a criatividade é essencial em todos os empregos?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais. Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Como você implementaria a criatividade em reuniões e tarefas?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais. Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Como você incentiva a criatividade na sua equipe?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais. Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Como você equilibra a criatividade com prazos competitivos?	Belen Robleto, As 90 principais perguntas de entrevista sobre habilidades sociais, Publicado em 7 de fevereiro de 2023. Acesso às questões
Como você aborda um novo projeto que exige pensamento criativo?	Huntr, 50 Interview Questions About Creativity (With Answers), 17 de maio de 2024. Acesso às questões
O que criatividade significa para você e por que ela é importante na sua área?	Huntr, 50 Interview Questions About Creativity (With Answers), 17 de maio de 2024. Acesso às questões
Como você equilibra criatividade e praticidade no seu trabalho?	Huntr, 50 Interview Questions About Creativity (With Answers), 17 de maio de 2024. Acesso às questões
Para você qual é o método criativo menos eficaz?	Huntr, 50 Interview Questions About Creativity (With Answers), 17 de maio de 2024, Acesso às questões

que seriam trabalhadas. Além disso, foram apresentados os formulários que seriam aplicados ao longo da atividade.

No primeiro dia, também foi apresentada uma introdução sobre *soft skills*, explicando o que são habilidades interpessoais e a diferença entre *soft skills* e *hard skills*. Também foram detalhadas as *soft skills* específicas que seriam trabalhadas ao longo da oficina. Em seguida, houve uma interação com os alunos, na qual cada um pôde compartilhar quais *soft skills* considerava ter mais desenvolvidas. Após essa troca, foi discutida a importância dessas habilidades, destacando por que são valorizadas no mercado de trabalho, os benefícios de desenvolvê-las, tanto para a carreira quanto para o crescimento pessoal. No final da sessão, foi realizada uma atividade interativa, na qual os alunos indicaram quais *soft skills* gostariam de aprimorar.

Ainda no primeiro dia, foi aplicado o formulário de identificação de deficiências de *soft skills* de criatividade, apresentadas em seguida. A introdução abordou o conceito de criatividade, destacando a habilidade de pensamento crítico, e uma breve explicação sobre a diferença entre criatividade e inovação. A importância da criatividade foi discutida, assim como técnicas para seu desenvolvimento, como: *Brainstorming*, *Mind Mapping* (Mapa Mental), Pensamento Lateral e Resolução Criativa de Problemas. Também foi explorado como aplicar a criatividade

no ambiente de trabalho, com exemplos de empresas que utilizam a criatividade de forma eficaz em seu cotidiano. No final do módulo, foram realizadas duas atividades interativas, sendo elas:

- *Brainwriting*: ao invés de discutir as ideias em grupo, todos escrevem as suas sugestões em post-its ou papéis. Em seguida, todos os papéis são reunidos e distribuídos de forma aleatória para que cada pessoa leia as ideias da outra e as desenvolvam ainda mais (SIPAT, 2024).
- *Arte inacabada*: pegue alguns pedaços de papel, um para cada membro de sua equipe e desenhe uma forma consultada em cada um. Algo como uma letra do alfabeto ou um rabisco estranho. Basta mantê-lo simples. Pegue essas folhas e entregue uma para cada membro da equipe. Dê a todos alguns minutos e veja o que eles criam com base nessa forma inicial. A velocidade é fundamental. Não pense, apenas desenhe. Quando o tempo acabar, cada membro da equipe deverá compartilhar sua arte com o grupo (SCOTTEDWARDS, 2020).

No segundo dia, foi abordada as *soft skills* de trabalho em equipe. Após a aplicação do formulário, houve uma breve introdução que abordou a diferença entre grupo e equipe, além de destacar algumas das vantagens do trabalho colaborativo, como maior criatividade, melhor resolução de problemas, divisão de tarefas, aumento da motivação e desenvolvimento de habilidades. Todavia avaliado o comportamento dos participantes.

Na sequência, foram discutidas as funções e os papéis em uma equipe, com foco em como identificar as contribuições individuais e enfatizando que uma equipe eficaz é composta por pessoas com habilidades complementares. Também foi ressaltada a importância da gestão de conflitos e mal-entendidos no contexto de trabalho em equipe, bem como formas de aprimorar a comunicação e a confiança mútua. Entre os pontos abordados estavam: reuniões regulares, *feedback* contínuo, comunicação aberta e clara, além de dinâmicas voltadas para a construção de confiança.

Ao final do módulo, foi realizada uma atividade interativa, para a interação dos alunos, que consistiu em:

- *Verdade ou mentira*: nessa abordagem, cada participante precisa escrever três afirmações, sendo que uma delas precisa ser mentira. Cada um lê em voz alta as suas frases e os outros membros precisam adivinhar o que é verdade e o que não é. Assim, é possível promover um maior conhecimento entre os participantes, mesmo em um momento de descontração e lazer (ROCKCONTENT, 2019).

Ao mesmo dia, as *soft skills* de liderança foram abordadas, acompanhada da aplicação do formulário correspondente. Em seguida, discutiu-se o que significa ser um líder, enfatizando que liderança vai além da simples delegação de tarefas. Também foi apresentada a diferença entre gestão e liderança, destacando suas respectivas características. Foram explorados diversos

estilos de liderança, tais como: autocrático, democrático, *laissez-faire*, transformacional, transacional e servidor. Cada um desses estilos foi explicado em termos de seu modelo de liderança, seguido de uma interação com os participantes para que, na visão de cada um, fosse identificado o estilo considerado mais adequado.

A introdução à *Liderança Empática e Eficiente* abordou sua definição, explicando que se trata da capacidade de equilibrar a busca por resultados e metas organizacionais com o cuidado e bem-estar da equipe. Esse tipo de liderança envolve tanto o foco na produtividade quanto na satisfação dos colaboradores, garantindo que ambos sejam atendidos de forma sustentável. Foram discutidos também alguns dos atributos fundamentais de um líder eficiente, como: estabelecer metas claras, delegar responsabilidades de maneira estratégica, fornecer *feedback* contínuo, gerir tempo e recursos com eficácia, promover o bem-estar da equipe, fomentar a inovação e a autonomia, além de considerar as implicações dos diferentes estilos de liderança.

No módulo de liderança, também foi incluído o tema do autoconhecimento, essencial para que um líder eficaz compreenda melhor suas próprias emoções e como elas impactam sua capacidade de liderança. Houve uma reflexão sobre as forças e as áreas de melhoria de cada participante como líder. Em seguida, foi apresentada a importância da inteligência emocional aplicada à liderança, destacando seu papel fundamental no exercício de uma liderança eficiente.

A comunicação eficaz e assertiva foi outro aspecto ressaltado como essencial para uma boa liderança. Discutiu-se a importância de uma comunicação clara e aberta, imprescindível para que o líder interaja de forma produtiva com seus colaboradores e colegas de equipe. O tema da delegação também foi abordado, com foco em como identificar as habilidades e o potencial de cada membro da equipe, definir expectativas claras, estabelecer prazos, e apoiar o desenvolvimento individual.

Adicionalmente, foram discutidos aspectos importantes como a gestão de conflitos e a tomada de decisões, com ênfase em como abordar e resolver conflitos com empatia, além de tomar decisões baseadas em ética e sensibilidade. Ao final, foi realizada uma atividade interativa destinada a identificar potenciais líderes e ajudar a desenvolver essa habilidade.

- **Dinâmica do Caos:** a dinâmica de liderança do caos consiste em reunir um grupo de participantes em uma sala ou escritório. Depois, eles se retiraram desse ambiente por aproximadamente cinco minutos. Enquanto isso, o mediador da dinâmica deve criar um caos na sala, mudando os móveis de lugar, espalhando papéis e outros materiais. Após este momento, os participantes retornarão para a sala. O mediador não deve explicar nada e apenas observar a ocorrência dos colaboradores. Com a dinâmica de liderança, você avalia quem são aqueles que tomam a frente para organizar a sala, os que preferem procrastinar e os que adotam uma postura mais reativa (GUSTAVOGOMES, 2024).

No último dia da oficina, as *soft skills* de comunicação oral e escrita foram abordadas. Antes de decorrer sobre esse tópico, foi aplicado um formulário para conseguir mensurar o nível que cada aluno poderia ter dessa habilidade. Foi dada uma introdução sobre o que é a

comunicação junto a importância de se comunicar bem, os benefícios que se comunicar bem traz para uma equipe no mercado de trabalho, a diferença da comunicação verbal e não verbal e que ambas têm muita relevância, e a relação com ambas comunicações.

Seguindo para a próxima seção da oficina, o foco foi direcionado para o tema da comunicação oral, destacando sua importância em diversas situações do dia a dia e no ambiente profissional. Durante esta etapa, foram discutidos os principais fatores que tornam a comunicação oral uma habilidade essencial, incluindo sua capacidade de transmitir ideias com clareza, construir relações interpessoais e engajar o público.

Além disso, foram apresentadas e explicadas técnicas práticas para melhorar a fluência ao falar em público e em reuniões, com dicas sobre como superar o nervosismo, manter a atenção da audiência e utilizar gestos e entonações de maneira eficaz. Também foi abordado o processo de estruturar apresentações, com sugestões para organizar as ideias de forma lógica, criar introduções impactantes, desenvolver conteúdos envolventes e concluir com mensagens marcantes.

Outro ponto essencial tratado foi a importância da escuta ativa, reforçando que uma comunicação eficaz não envolve apenas falar, mas também ouvir de maneira atenta e compreensiva. Foi enfatizado que ouvir bem é fundamental para estabelecer conexões, compreender necessidades e responder especificamente, o que contribui para uma comunicação mais completa e assertiva.

O próximo tema abordado foi a comunicação escrita, a importância da mesma, técnicas de escrita clara e objetiva, frisando o uso de frases curtas e simples, evitar uso de jargões e em algumas situações evitar uso de termos técnico desnecessário. Adicionalmente, foram apresentadas técnicas de como redigir um bom e-mail, criar um bom relatório, dicas para redigir documentos e os erros comuns que costumam ser cometidos, frisando a importância de evitá-los. Por fim, foram aplicadas duas atividades interativas entre os alunos para praticar, sendo elas:

- **Desenho às cegas:** trata-se de uma das várias dinâmicas de grupo que é bem parecida com o *jogo Imagem e Ação*. Seu objetivo é demonstrar a importância de uma comunicação pessoal clara e eficaz para que o interlocutor entenda aquilo solicitado. Para realizá-la, o grupo deve ser dividido em duplas, sendo que cada membro sentará de costas para o seu parceiro. Um deles receberá um cartão com um desenho simples, como uma estrela, um círculo ou um quadrado. Já o outro participante receberá um papel em branco e uma caneta. O membro com o cartão precisa explicar ao colega como desenhar o que está nele, mas sem dizer de que forma se trata exatamente (HAMPF; TALÃO, 2021).
- **Campo minado:** demonstra a importância de uma boa comunicação, de saber ouvir aquilo que o outro diz e, principalmente, confiar nos colegas de equipe. Serão necessárias mesas, cadeiras, caixas e outros objetos que sirvam como obstáculos, além de vendas para os olhos dos participantes e um espaço bem amplo e vazio (HAMPF; TALÃO, 2021).



Figura 3.1: Foto da oficina realizada durante a Semana Integrada da Computação.

Na última seção, foram abordados os pontos essenciais de cada uma das *soft skills* discutidas ao longo do curso, concluindo assim os conteúdos apresentados. Em seguida, foi aplicado um formulário de satisfação e *feedback*, com o objetivo de identificar o que foi mais relevante para cada participante, os aspectos mais marcantes para os alunos, e os pontos que eles acreditam ter melhorado ou que consideraram importantes para aprimorar no decorrer de suas atividades profissionais.

3.4 Ferramenta de Apoio - Moodle

O Moodle ² é uma plataforma de aprendizado online amplamente utilizada por instituições de ensino, incluindo a UEMS (Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul). Alguns dos principais recursos dessa ferramenta são:

- Cursos: os cursos são organizados em módulos e unidades, onde os alunos podem acessar materiais, atividades e avaliações.
- Recursos Didáticos: os professores podem adicionar diversos tipos de materiais, como PDFs, vídeos, links e apresentações, para enriquecer o aprendizado.

²<https://moodle.org/>

- Atividades: os alunos podem participar de atividades como fóruns de discussão, quizzes, tarefas e projetos, que ajudam a promover a interação e o aprendizado colaborativo.
- Avaliações: o Moodle permite a criação de testes e avaliações, com *feedback* automático e opções de correção manual.
- Comunicação: a plataforma oferece ferramentas de comunicação, como fóruns e mensagens, facilitando a interação entre alunos e professores.
- Registro e Monitoramento: os professores podem acompanhar o progresso dos alunos, ver as notas e a participação em atividades, permitindo intervenções quando necessário.
- Personalização: os usuários podem personalizar seu perfil e as configurações de notificações, adaptando a experiência de acordo com suas preferências.

Essas ferramentas tornam o Moodle uma plataforma robusta para o ensino a distância, permitindo que alunos e professores se conectem e aprendam de forma eficaz. Como funciona a organização desses tópicos dentro da plataforma:

Os cursos no Moodle são estruturados em tópicos ou semanas. Cada seção pode conter diferentes tipos de conteúdo, como:

- Conteúdos Textuais: PDFs, documentos do Word ou apresentações de slides.
- Multimídia: vídeos e áudios que complementam o aprendizado.
- Links Externos: referências a sites, artigos ou outras fontes de informação.

Atividades e avaliações, permitem que o professor lance atividades na plataforma contendo informações como nome, data de entrega, e pode ser das seguintes formas:

- Fóruns de Discussão: permitem que alunos e professores troquem ideias e debatam tópicos relevantes. Os fóruns podem ser usados para discussões assíncronas, onde os participantes postam suas opiniões em momentos diferentes.
- *Quizzes*: ferramenta para aplicar testes de múltipla escolha, verdadeiro ou falso, entre outros. Os quizzes podem ter temporização, limite de tentativas e *feedback* imediato, ajudando os alunos a compreenderem seus erros.
- Tarefas: Os alunos podem enviar trabalhos e projetos através da plataforma. Os professores podem fazer comentários, atribuir notas e fornecer *feedback* diretamente no trabalho enviado.
- Atividades Interativas: Como questionários e jogos educacionais, que tornam o aprendizado mais envolvente.

A ferramenta permite uma comunicação entre aluno e professor, por mensagens Instantâneas que permite que alunos e professores se comuniquem rapidamente, notificações onde os usuários podem receber alertas sobre novas postagens em fóruns, prazos de entrega e *feedbacks* de avaliações, grupos de trabalho onde os professores podem criar grupos para discussões específicas ou trabalhos colaborativos, promovendo o trabalho em equipe.

Na ferramenta os professores têm acesso a relatórios detalhados sobre o desempenho dos alunos, como acompanhamento de participação, visualização de quais alunos estão ativos nas atividades e quanto tempo eles gastam na plataforma, e relatórios de notas onde a ferramenta disponibiliza a consolidação de todas as notas de atividades em um único local, facilitando o acompanhamento do progresso individual.

O Moodle da UEMS é uma plataforma completa que facilita a gestão do aprendizado online, promovendo interatividade, acessibilidade e um ambiente colaborativo. Ele combina uma variedade de recursos que atendem às necessidades de alunos e professores, tornando o processo de ensino-aprendizagem mais eficaz e envolvente. Como suporte à oficina, foi desenvolvido um curso na plataforma Moodle da UEMS, como pode ser visto na Figura 3.2.

The screenshot displays the Moodle user interface. On the left is a dark green sidebar with navigation options: 'Página inicial', 'Painel', 'Calendário', 'Certificados', 'Arquivos privados', 'Meus cursos', 'MEUS CERTIFICADOS', and 'Suporte'. At the bottom of the sidebar is 'Configurações de acessibilidade'. The main content area is titled 'Perfil de usuário' and shows the profile of 'Lucas Souza Lopes'. Below the profile, there are tabs for 'Cursos' and 'Detalhes'. The 'Detalhes' tab is active, showing a course titled 'Modulo de apoio do minicurso: Técnicas para o Desenvolvimento de Soft Skills' with a progress indicator of 0%. The course description states it was started on September 26, 2024, and focuses on developing essential soft skills for professional success, covering communication, teamwork, leadership, and creativity. A calendar widget on the right shows the month of October 2024.

Figura 3.2: Interface inicial do modulo de apoio do minicurso.

O módulo de apoio da oficina aplicada, foi dividido em módulos e seções, constituídos de vídeos bem interativos e práticos com técnicas para ajudar a desenvolver habilidades interpessoais, assim como ilustrado na Figura 3.3. O primeiro módulo contém um vídeo abordando as *soft skills*, onde o aluno pode entender a perspectiva diferente sobre a sua importância, e como é vista no mercado de trabalho, entre alguns outros tópicos. No segundo módulo, foram abordadas as *soft skills* de comunicação, incluindo a exibição de vídeos que auxiliavam na parte prática do desenvolvimento dessa habilidade. Além disso, foram fornecidas 10 dicas rápidas

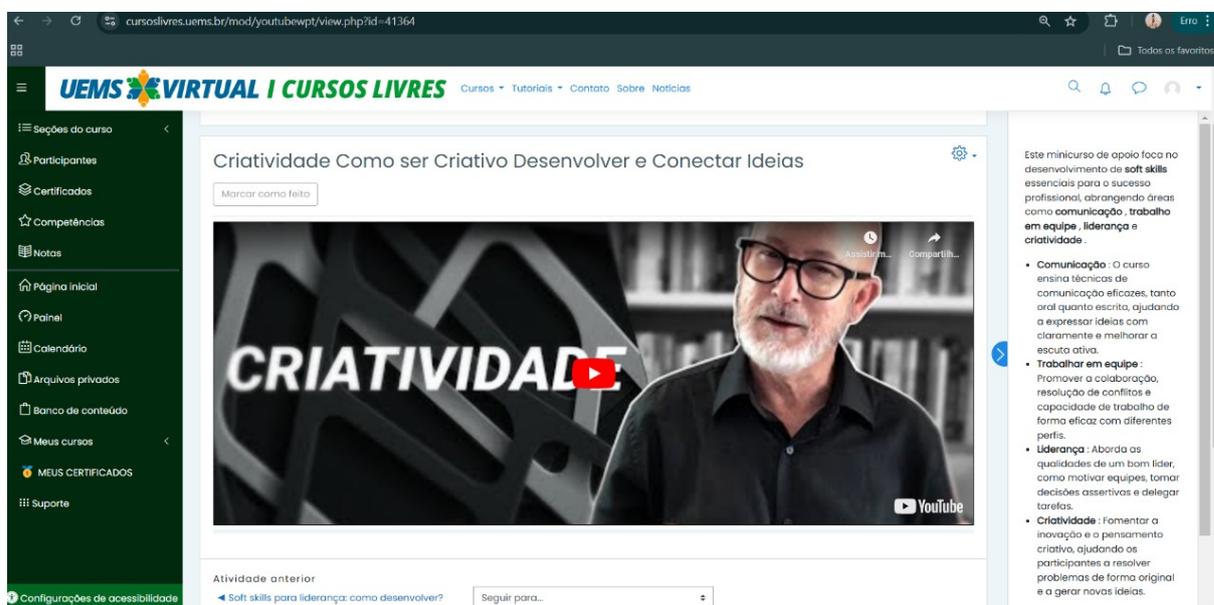
The screenshot displays the Moodle course interface for 'Soft Skills'. On the left is a dark green sidebar menu with options like 'Seções do curso', 'Participantes', 'Certificados', 'Competências', 'Notas', 'Página Inicial', 'Painel', 'Calendário', 'Arquivos privados', 'Banco de conteúdo', 'Meus cursos', 'MEUS CERTIFICADOS', and 'Suporte'. The main content area is titled 'Soft Skills' and is divided into three sections: 'COMO DESENVOLVER SOFT SKILLS', 'Comunicação', and 'Trabalho em equipe'. Each section contains a video player with a 'Marcar como feito' button. The 'Comunicação' section includes a video titled '10 Técnicas RÁPIDAS para melhorar sua COMUNICAÇÃO (do dia pra noite)'. The 'Trabalho em equipe' section includes a video titled 'Trabalho em Equipe e Soft Skills: habilidades necessárias no mundo contemporâneo'. On the right side, there is a sidebar with a search icon and a list of course topics: 'Este minicurso de apoio toca no desenvolvimento de soft skills essenciais para o sucesso profissional, abrangendo áreas como comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade.' followed by bullet points for 'Comunicação', 'Trabalhar em equipe', 'Liderança', and 'Criatividade', each with a brief description of the course content.

Figura 3.3: Interface do módulo do curso de apoio.

para melhorar a comunicação.

O terceiro módulo é sobre as *soft skills* de trabalho em equipe, onde o vídeo apresenta a importância dessa habilidade no mercado de trabalho atual e técnicas para melhorar o trabalho em equipe sendo mais eficaz, e colaborativo. No quarto módulo são abordadas as *soft skills* de liderança, onde o vídeo aborda técnicas para desenvolver a habilidade de liderança. O quinto módulo é sobre as *soft skills* de criatividade. O vídeo aborda técnicas de como ser mais criativo, desenvolver e conectar ideias.

Na Figura 3.4, temos um exemplo sobre o conteúdo do módulo de criatividade. Neste vídeo o conteúdo aborda dicas de como melhorar sua criatividade no seu cotidiano de forma prática.



The screenshot shows a Moodle course page for 'Criatividade'. The page title is 'Criatividade Como ser Criativo Desenvolver e Conectar Ideias'. The main content is a video player with the word 'CRIATIVIDADE' overlaid on a man speaking. The video player has a 'Marcar como feito' button and a 'Seguir para...' dropdown menu. The right sidebar contains a description of the course and a list of topics: Comunicação, Trabalhar em equipe, Liderança, and Criatividade. The left sidebar shows the course navigation menu.

UEMS VIRTUAL | CURSOS LIVRES

Cursos - Tutoriais - Contato Sobre Notícias

Criatividade Como ser Criativo Desenvolver e Conectar Ideias

Marcar como feito

CRIATIVIDADE

Assistir... Compartilhar...

YouTube

Atividade anterior

Soft skills para liderança: como desenvolver? Ilustração: Antunes Seguir para...

Este minicurso de apoio foca no desenvolvimento de **soft skills** essenciais para o sucesso profissional, abrangendo áreas como **comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade**.

- Comunicação** : O curso ensina técnicas de comunicação eficazes, tanto oral quanto escrita, ajudando a expressar ideias com clareza e melhorar a escuta ativa.
- Trabalhar em equipe** : Promover a colaboração, resolução de conflitos e capacidade de trabalho de forma eficaz com diferentes perfis.
- Liderança** : Aborda as qualidades de um bom líder, como motivar equipes, tomar decisões assertivas e delegar tarefas.
- Criatividade** : Fomentar a inovação e o pensamento criativo, ajudando os participantes a resolver problemas de forma original e a gerar novas ideias.

Figura 3.4: Módulo de criatividade

Resultados

Yin (2013) define o estudo de caso como uma investigação empírica que explora um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real. É utilizado quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas. O método é adequado para responder questões como, "como" e "por que", especialmente quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos.

O autor diferencia entre três tipos principais: exploratório que é usado para investigar questões que ainda não estão bem definidas; descritivo que fornece uma descrição detalhada do fenômeno dentro de seu contexto. Explicativo onde busca explicar as causas ou efeitos de um fenômeno, frequentemente usando múltiplas fontes de evidência. Para este trabalho foi adotado o estudo de caso explicativo.

4.1 Caracterização dos Participantes

Os participantes desta pesquisa foram 14 pessoas sendo todos universitários da área de Computação, nos seguintes cursos: Sistemas de Informação, Engenharia de Computação e Ciência da Computação, com 13 pessoas entre 18 a 24 anos e 1 pessoa maior de 24, como é mostrado na Figura 4.1

4.2 Análise quantitativa - Oficina de *Soft Skills*

Com base no método de estudo de caso proposto por Yin, este estudo tem como proposição avaliar o impacto da oficina nas habilidades de, trabalho em equipe, liderança e criatividade. Para avaliar o nível de desenvolvimento e passar técnicas para melhor desenvolver essas competências interpessoais, assim afetando positivamente na carreira profissional, na satisfação no ambiente de trabalho, e até mesmo na sua vida pessoal. A melhoria nas *soft skills*, como as trabalhadas, aumenta a eficiência dos profissionais. Cada *soft skill* foi abordada com pergun-

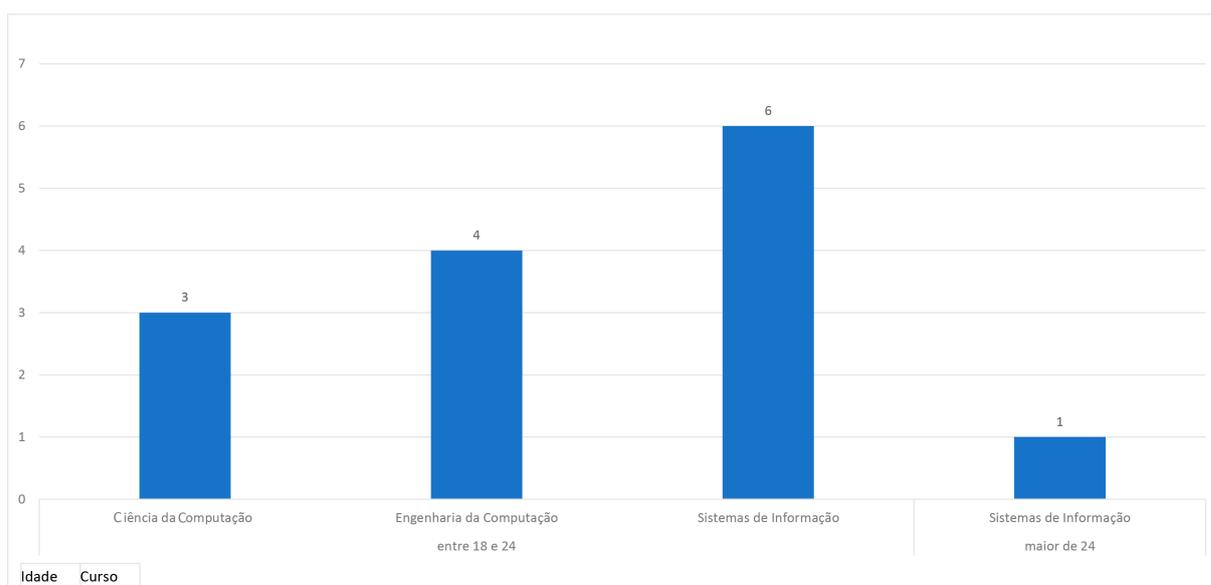


Figura 4.1: Gráfico correlacionando idade e curso.

tas específicas que buscavam avaliar a percepção dos respondentes em relação a habilidades interpessoais, tanto no começo quanto no final da oficina. A proposição específica é que, após a oficina, os alunos demonstrariam melhorias significativas em *soft skills* fundamentais, identificadas por meio de autoavaliação antes e depois da intervenção. Com base nos formulários aplicados de cada *soft skill* obtivemos os resultados sobre cada *soft skill*, como mostrado nos gráficos.

No gráfico apresentado na Figura 4.2, estão apresentadas as respostas referentes às questões sobre criatividade. Depois de coletar as respostas, os dados foram analisados e gerado um gráfico para mostrar os resultados obtidos e facilitar a comparação com os dados finais. Observa-se que a maioria dos alunos obteve boas notas, com exceção de dois que não atingiram uma pontuação superior a 75%.

A Figura 4.3, apresenta as respostas referentes às questões sobre trabalho em equipe. Após a coleta das respostas, os dados foram examinados e um gráfico foi criado para representar os resultados obtidos, possibilitando a comparação com os dados finais. Observa-se que cinco dos quatorze alunos não atingiram uma pontuação superior a 75%.

O gráfico da Figura 4.4 apresenta as respostas às questões sobre liderança. Após coletar as respostas, os dados foram analisados e o gráfico foi gerado para visualizar os resultados obtidos e permitir a comparação com os dados finais. Observa-se que um dos alunos deixou de responder esse formulário, oito alunos atingiram a nota de no mínimo 80%, quatro alunos alcançaram a nota de no mínimo 60% e apenas um dos alunos alcançou a nota menor que 60%.

O gráfico apresentado na Figura 4.5 ilustra de maneira clara as respostas obtidas para as perguntas relacionadas à comunicação. Após a coleta das respostas, os dados foram analisados e o gráfico foi gerado para visualizar os resultados obtidos e permitir a comparação com os dados finais. Observa-se que sete alunos atingiram uma pontuação superior a 75%, cinco alunos

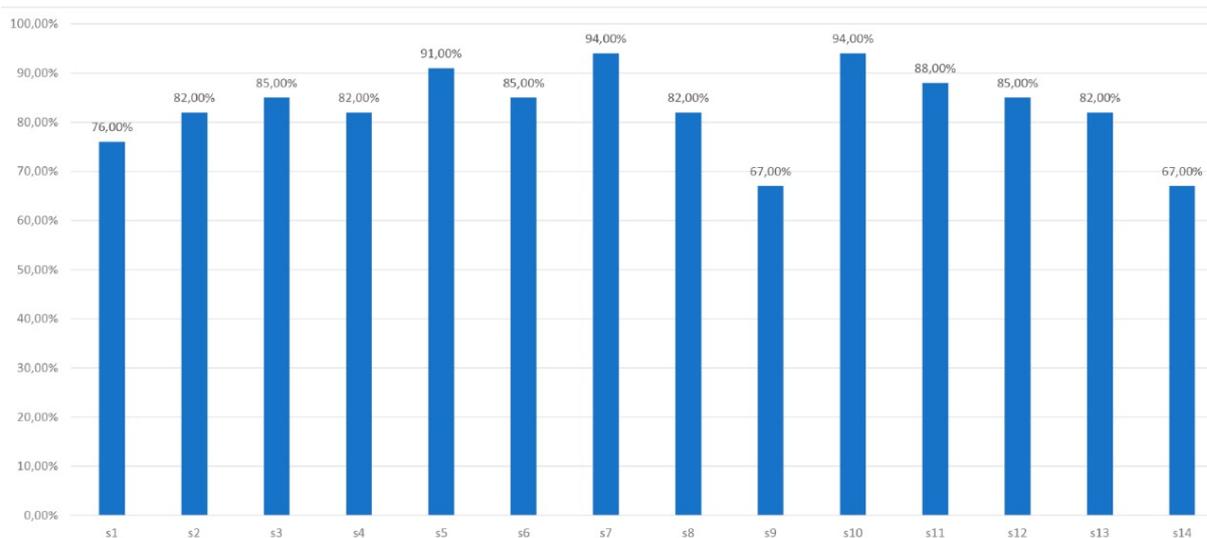


Figura 4.2: Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de criatividade.

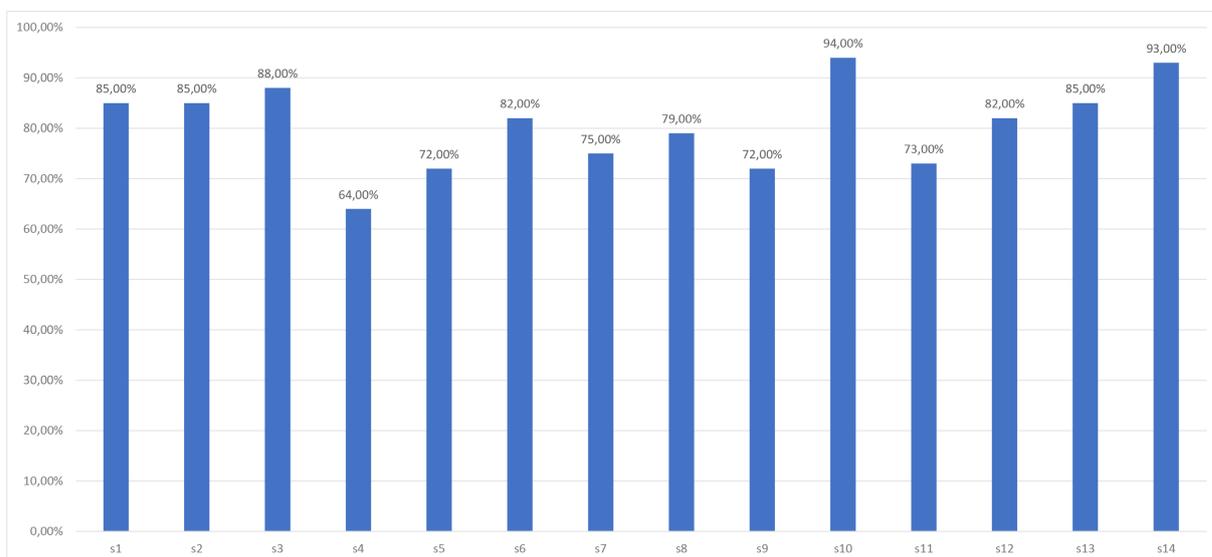


Figura 4.3: Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de trabalho em equipe.

ficaram com a nota entre 60% e 75% e apenas dois alunos não atingiram a nota de 60%.

Como mostra o gráfico da Figura 4.6, estão apresentadas as respostas referentes às questões sobre criatividade, trabalho em equipe, liderança e comunicação. Depois de coletar as respostas, os dados foram analisados e um gráfico foi criado para visualizar os resultados obtidos, possibilitando a comparação com os dados finais. Nota-se que cada aluno apresenta um melhor desempenho em uma *soft skill* distinta, o que impede a identificação de um padrão que sugira que uma *soft skill* específica seja mais desenvolvida de maneira geral.

Além da aplicação de formulários, ao longo de cada aula foram realizadas observações diretas sobre os comportamentos e interações dos alunos em atividades práticas, permitindo uma avaliação qualitativa das habilidades.

As entrevistas revelaram que os participantes consideraram a oficina uma oportunidade

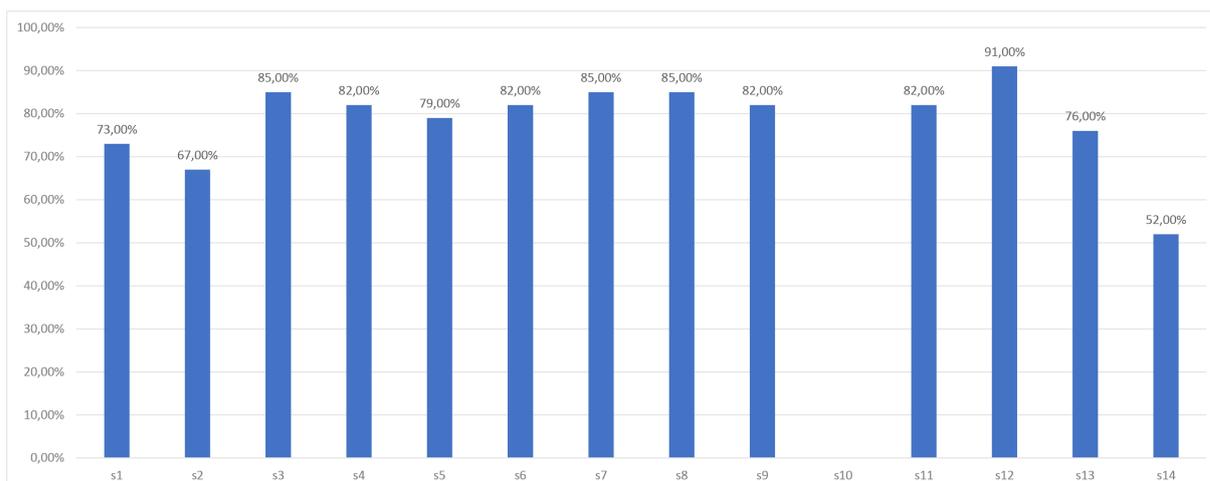


Figura 4.4: Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de liderança.

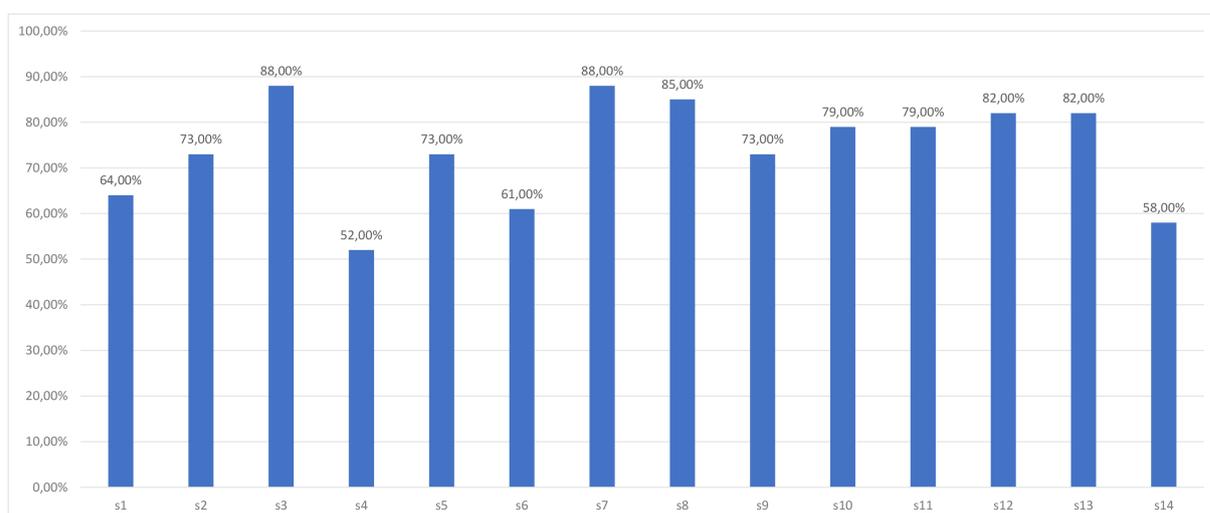


Figura 4.5: Gráfico ilustrativo sobre a competência na habilidade de comunicação.

valiosa para refletir sobre suas práticas interpessoais, especialmente em relação à escuta ativa e colaboração. A observação participante demonstrou que, à medida que os módulos progrediam, houve maior engajamento nas dinâmicas de trabalho em grupo e comunicação, com alunos assumindo papéis mais proativos.

Com o objetivo de avaliar o nível de desenvolvimento e apresentar técnicas para aprimorar essas competências interpessoais, buscou-se impactar positivamente tanto a carreira profissional quanto a satisfação no ambiente de trabalho, além de influenciar aspectos da vida pessoal. O desenvolvimento das *soft skills* abordadas durante o curso promove um aumento significativo na eficiência dos profissionais. Foi esclarecido aos participantes o propósito da oficina e a importância das suas contribuições, explicando que as respostas fariam parte do estudo.

Após o término da oficina e a aplicação dos formulários finais, procedeu-se à análise dos dados coletados, comparando os resultados com os obtidos antes de cada aula. Observou-se um aumento significativo no desenvolvimento das *soft skills* em geral. Além disso, os alunos

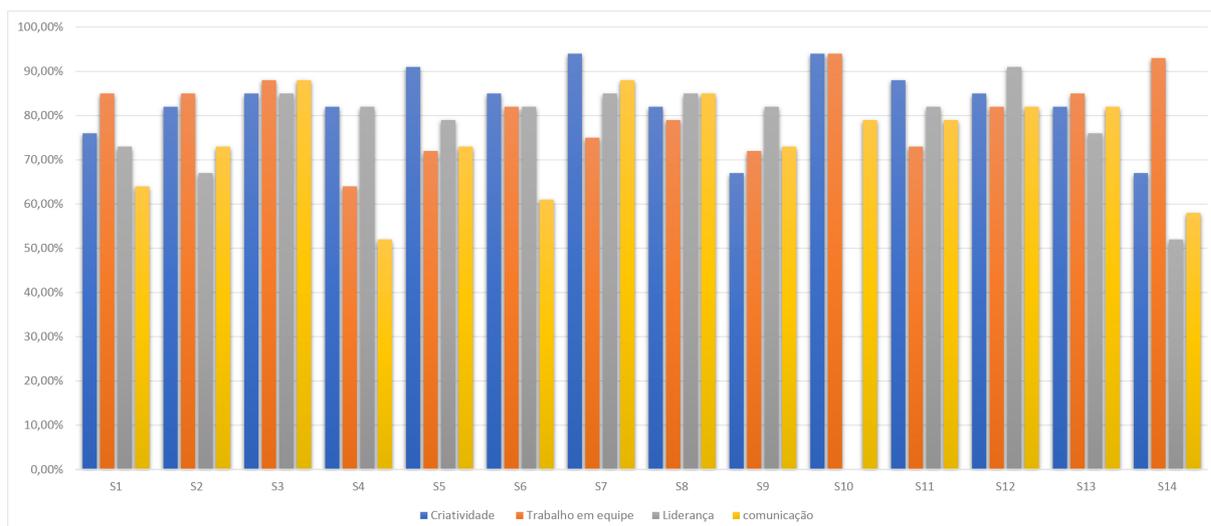


Figura 4.6: Gráfico com as habilidades sociais de cada participante.

forneceram *feedbacks* positivos quanto ao impacto da oficina em suas trajetórias.

No gráfico apresentado na Figura 4.7, são exibidos os resultados gerais obtidos ao longo do processo, incluindo tanto as medições iniciais quanto as finais. Após a realização da oficina, que foi acompanhada pelo estudo aprofundado do material disponibilizado na plataforma Moodle, foi possível observar um impacto significativo no desempenho dos participantes.

Analisando os dados coletados, constatou-se uma melhoria notável em diversas habilidades essenciais. Em relação à criatividade, os participantes demonstraram um aumento de 6,64%, evidenciando uma maior capacidade de gerar ideias inovadoras e originais. No que tange ao trabalho em equipe, a porcentagem de melhoria alcançou 7,36%, o que sugere um aprimoramento nas dinâmicas de colaboração e na eficiência do grupo ao realizar atividades conjuntas.

Além disso, a habilidade de liderança apresentou uma evolução ainda mais expressiva, com um aumento de 7,96%. Esse crescimento indica que os participantes se tornaram mais aptos a guiar e inspirar outros, assumindo papéis de destaque dentro de suas equipes. Por fim, a habilidade de comunicação também teve um aumento significativo, de 7,93%, o que aponta para uma melhoria na forma como os participantes expressam suas ideias e interagem uns com os outros.

Esses resultados, alcançados após a realização da oficina e a utilização do material didático, evidenciam de forma clara a eficácia das atividades propostas no desenvolvimento das habilidades mencionadas. Além disso, destacam a relevância de iniciativas educacionais que impulsionem o crescimento pessoal e profissional dos participantes, mesmo diante de desafios como o número reduzido de participantes e o tempo limitado de duração da oficina.

É amplamente recomendável que a aplicação do material seja realizada em um período de tempo mais longo e com número maior de participantes. Essa abordagem oferece uma série de benefícios para a pesquisa, começando pela possibilidade de coletar dados mais

representativos e abrangentes. Quanto maior o tempo de aplicação e o número de indivíduos envolvidos, maior será a probabilidade de identificar padrões mais sólidos e consistentes, assim como desvios e exceções que podem enriquecer a análise. Todavia, a ampliação dessas variáveis permite uma investigação mais profunda sobre os efeitos do material em vários contextos, e sobre como fatores individuais ou ambientais podem influenciar os resultados.

Essa prática não apenas contribui para a obtenção de resultados mais expressivos e concretos, como também fortalece a validade e a confiabilidade do estudo, fornecendo uma base empírica mais robusta para sustentar as conclusões. Outra vantagem importante é a possibilidade de generalizar os achados para populações mais amplas, o que é essencial para pesquisas que buscam gerar impactos significativos em um campo de conhecimento. Por fim, ao investir em um maior período de aplicação e na inclusão de um número diversificado de participantes, com oportunidade de explorar nuances que poderiam passar despercebidas em estudos de menor escala. Isso enriquece o debate acadêmico, amplia as implicações práticas do material analisado e abre novas perspectivas para estudos futuros, consolidando a relevância do trabalho na área de conhecimento em que está inserido.

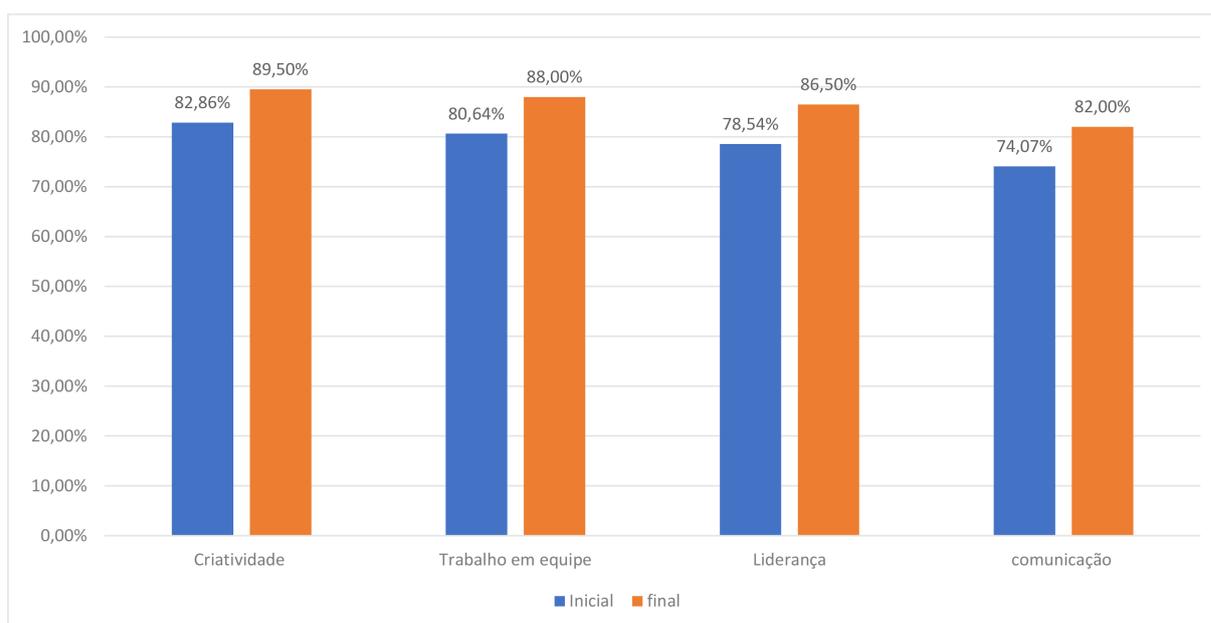


Figura 4.7: Comparativo geral de *soft skills*: níveis inicial e final.

4.3 Análise qualitativa da Oficina

Durante a oficina, foi realizada uma análise detalhada do comportamento de cada participante, com o objetivo de avaliar o impacto das atividades propostas e identificar mudanças individuais e coletivas. Foi possível observar uma evolução bastante positiva em diversos aspectos comportamentais. Em primeiro lugar, os participantes demonstraram um engajamento crescente ao longo das aulas, participando ativamente das discussões, tarefas práticas e reflexões coletivas. Essa interação mais significativa foi acompanhada por uma maior disposição em

colaborar e compartilhar ideias, o que contribuiu para enriquecer o aprendizado de todos.

Além disso, notou-se um aumento expressivo na interação entre os participantes. Muitos, que inicialmente se mostraram mais reservados ou hesitantes, passaram a se envolver de maneira mais aberta e espontânea nas dinâmicas em grupo. Essa mudança foi fundamental para criar um ambiente mais acolhedor, onde todos se sentissem à vontade para expressar suas opiniões e contribuir de forma produtiva.

Outro ponto de destaque foi a melhoria na comunicação interpessoal. Houve um avanço na forma como os participantes se comunicaram com os colegas, evidenciado por um maior respeito às ideias dos outros, mais claro na transmissão de mensagens e uma postura mais colaborativa durante os debates e atividades em grupo. Esses resultados reforçam a eficácia das metodologias utilizadas durante a oficina e demonstram o impacto positivo do trabalho em equipe, das dinâmicas de grupo e do ambiente motivador criado. O progresso apresentado em cada participante é uma clara evidência da importância do desenvolvimento de habilidades interpessoais e comportamentais para o sucesso em contextos diversos.

Um dos alunos participantes da oficina é portador de deficiência auditiva, mas isso de forma alguma representa um obstáculo para o seu desenvolvimento ou para a sua plena participação na atividade. Com o apoio contínuo de um intérprete de Libras, foi possível criar um ambiente de acessibilidade que garantisse uma comunicação eficiente e inclusiva em todos os momentos. Esse suporte não apenas viabilizou a compreensão dos conteúdos apresentados, mas também facilitou o diálogo com o ministrante, promovendo uma troca rica e significativa.

Além disso, a presença do intérprete teve um impacto positivo para toda a dinâmica da oficina, contribuindo para sensibilizar e engajar os demais participantes. A interação com o aluno declara que, quando as barreiras comunicativas são eliminadas, todos podem compartilhar experiências e aprendizados de forma igualitária. Essa experiência reforça a importância da inclusão e da acessibilidade em atividades educacionais, criando oportunidades para que cada indivíduo alcance seu pleno potencial, independentemente de suas limitações. Contudo, o participante demonstrou um excelente desempenho ao longo de toda a oficina. Ele contribuiu com suas ideias, enriquecendo a investigação e agregando valor ao trabalho em grupo. Além disso, participou de forma engajada em todas as atividades interativas propostas, demonstrando entusiasmo, colaboração e um espírito proativo. Sua postura foi fundamental para o sucesso das dinâmicas e para a construção de um ambiente produtivo e colaborativo.

Para assegurar a eficácia da oficina intitulada “Técnicas para Desenvolvimento de *soft skills*” e identificar potenciais áreas de melhoria, foi elaborado um formulário de avaliação que os participantes preencheram ao término do evento. Este formulário teve como principal objetivo coletar informações detalhadas sobre a percepção dos alunos em relação a diversos aspectos da oficina.

Os participantes foram convidados a compartilhar suas opiniões sobre a utilidade e a aplicabilidade dos conteúdos abordados durante as sessões. Além disso, o formulário buscou avaliar a relevância dos tópicos apresentados, proporcionando uma visão abrangente sobre

como as técnicas discutidas podem ser integradas em suas atividades profissionais.

Um quarto dos participantes não sabia o que eram *soft skills*, enquanto 92,3% concordaram que as *soft skills* são relevantes tanto para o meio profissional quanto para o pessoal. O **participante S11** comentou: *"Para resolver qualquer problema interpessoal, precisamos utilizar as soft skills, e quanto mais aprimorarmos essas habilidades, maior será nosso sucesso na resolução de problemas, conclusão de projetos e compartilhamento de ideias. O desenvolvimento pessoal e coletivo depende dessas competências"*.

Outro aspecto importante incluído no formulário foi a solicitação de *feedback* sobre a estrutura organizacional da oficina e a didática dos facilitadores. Através dessas informações, espera-se não apenas reconhecer os pontos fortes do evento, mas também identificar oportunidades de melhoria para futuras edições.

Os participantes avaliaram o conteúdo da oficina em termos de clareza, relevância e aplicabilidade ao contexto profissional em Computação. As perguntas mediam o quanto os conceitos de *soft skills* como comunicação, trabalho em equipe, liderança e criatividade, foram bem explicados e compreendidos. Um dos itens também indagava se os alunos acreditavam que as técnicas apresentadas poderiam ser implementadas em sua prática diária de estudo ou trabalho, onde o **participante S8** destacou: *"Dois assuntos discutidos muito significativos para mim, que serão incorporados tanto na rotina de trabalho quanto na vida pessoal, foram enfrentar o medo de se impor (comunicar e argumentar) e desenvolver melhor a criatividade a partir das dicas citadas"*.

No contexto geral todos os participantes fizeram uma avaliação positiva da oficina. O **participante S6** destacou: *"A apresentação foi cativante. Já participei de outros minicursos, e aqui foi perceptível a diferença que uma boa oratória faz, envolvendo e interessando mais os ouvintes no conteúdo exposto. Além disso, gostei muito das atividades interativas, que me engajaram bastante e demonstraram de forma prática e divertida os temas abordados"*. Por outro lado o **participante S6** comentou que: *"Poderia ser em uma sala em que os participantes ficassem mais próximos, como se fosse uma roda de conversar"*. O **participante S9**, destacou a falta de mais imagens nos slides apresentados, assim tornado o conteúdo um pouco massante.

Conclusão

No contexto da área de Computação, o desenvolvimento de *soft skills* vem ganhando cada vez mais destaque. Embora o foco tradicional dos cursos de Computação seja voltado para o aperfeiçoamento de habilidades técnicas, como programação, desenvolvimento de sistemas e resolução de problemas computacionais, é inegável que o sucesso profissional nesse campo também exige uma série de competências interpessoais e comportamentais. O desenvolvimento de *soft skills* se tornou essencial em um cenário cada vez mais competitivo e em constante transformação. A habilidade de lidar com situações complexas, de se comunicar de forma eficiente, de gerenciar o tempo e de trabalhar em equipe são competências que complementam o conhecimento técnico, tornando os profissionais mais completos e preparados para os desafios do mercado de trabalho.

Ao longo deste trabalho, foram discutidas diversas técnicas que podem ser aplicadas para promover o desenvolvimento de *soft skills* entre alunos de Computação. Entre elas, destacam-se atividades como trabalhos em equipe, comunicação, criatividade e liderança. Essas práticas, quando aliadas ao ensino técnico, ajudam os alunos a lidar com situações de conflito, melhorar a tomada de decisões e gerenciar melhor o tempo e os recursos em ambientes dinâmicos.

Foi perceptível a excelente interação dos alunos com as atividades interativas propostas, demonstrando um forte engajamento desde o início das aulas. Durante as atividades, os alunos participaram ativamente, respondendo às questões apresentadas e colaborando entre si para encontrar soluções. No decorrer das aulas, houve um volume significativo de perguntas, que refletiram o interesse e a curiosidade dos alunos em aprofundar o entendimento do conteúdo. Além disso, muitos estudantes trouxeram pontuações relevantes, compartilhando suas experiências tanto no ambiente de trabalho quanto na universidade, o que contribuiu para a riqueza das discussões. A postura dos alunos ao longo do curso foi de grande dedicação e envolvi-

mento, evidenciando um interesse genuíno pelo material abordado e um desejo de aplicar os conhecimentos adquiridos em suas realidades acadêmicas e profissionais.

Também foi evidenciado que o mercado de tecnologia atual valoriza profissionais que, além de dominarem linguagens de programação e ferramentas, sabem como se comunicar com clareza, trabalhar bem em equipes multidisciplinares, ter criatividade para lidar com trabalhos complexos e ter habilidades de líder. Essas habilidades podem ser desenvolvidas ao longo da trajetória acadêmica, desde que haja um ambiente que promova o autoconhecimento e a reflexão sobre o papel das *soft skills* na formação de profissionais mais completos.

Conclui-se, portanto, que para os alunos de Computação, o desenvolvimento de *soft skills* não é apenas um diferencial competitivo, mas uma necessidade. A combinação de *hard skills* com habilidades comportamentais fortalece sua capacidade de adaptação às constantes mudanças tecnológicas e às demandas do mercado. Assim, recomenda-se que as instituições de ensino incentivem a adoção de metodologias e práticas que integrem o aprendizado técnico com o desenvolvimento de *soft skills*, preparando os futuros profissionais de Computação para os desafios do mercado e da colaboração em equipes diversas.

APÊNDICE



Formulário de Avaliação da Oficina

1. Você já sabia o que são *Soft Skills* ?
2. Você considera que *Soft Skills* são relevantes ? Se sim, por que?
3. Qual *Soft Skills* você tem mais desenvolvida ?
4. Como avaliar a qualidade geral do minicurso? (Escala de 1 a 5, onde 1 é “Muito Insatisfeito” e 5 é “Muito Satisfeito”)
5. Quais foram os aspectos do minicurso que mais gostou?
6. O que menos apreciou no minicurso e como podemos melhorar essa área?
7. Em que medida o minicurso foi relevante para o seu desenvolvimento pessoal ou profissional? (Escala de 1 a 5, onde 1 é “Muito Insatisfeito” e 5 é “Muito Satisfeito”)
8. Pode descrever uma ou duas aprendizagens específicas que consideram aplicáveis ao seu trabalho ou vida pessoal?
9. Você sente que este minicurso teve um impacto positivo em suas competências ou em sua forma de pensar?
10. Quais *Soft Skills* aprendidas no curso você acha que serão mais úteis no seu trabalho?
11. Sentiu alguma mudança na sua forma de comunicar e colaborar com os outros após o curso? Se sim, como?
12. Você acha que os exemplos e exercícios práticos foram úteis para sua compreensão das soft skills? (Escala de 1 a 5, onde 1 é “Muito Insatisfeito” e 5 é “Muito Satisfeito”)

Referências Bibliográficas

AHMED, F.; CAPRETZ, L. F.; CAMPBELL, P. Evaluating the demand for soft skills in software development. *IT Professional*, v. 14, n. 1, p. 44–49, 2012.

BALARDIM, G. *Soft Skills na Educação: por que é importante desenvolvê-las em sala de aula?* 2021. Disponível em: <<https://www.clipescola.com/soft-skills-na-educacao/>> Acesso em 10/10/2023.

BARCELOS, R.; RAPKIEWICZ, C. Comportamento do mercado de trabalho de informática: a questão dos profissionais de informática do rio de janeiro. *Anais do 24º Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Enegep Florianópolis, p. 4423–4430, 2004.

BRANDÃO, H. P.; BORGES-ANDRADE, J. E. Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho: para entender melhor a noção de competência. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, SciELO Brasil, v. 8, p. 32–49, 2020.

CALIL, A. *Conheça as Soft Skills mais importantes para as empresas e saiba como desenvolvê-las.* 2021. Disponível em: <<https://www.alura.com.br/empresas/artigos/soft-skills-o-que-sao-e-como-desenvolver>> Acesso em 10/10/2023.

CARTER, L. Ideas for adding soft skills education to service learning and capstone courses for computer science students. In: *Proceedings of the 42nd ACM Technical Symposium on Computer Science Education*. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery, 2011. (SIGCSE '11), p. 517–522. ISBN 9781450305006.

CASTRO, I. C. C. de; LIMA, A. C.; CORDEIRO, H. C. Soft skills e formação de capacidades dinâmicas em empresas de TI. *Revista Gestão e Conhecimento Contemporâneo-REGECO*, v. 1, n. 2, 2023.

FRANÇA, C.; MELLET, D. Soft skills required! uma análise da demanda por competências não-técnicas de profissionais para a indústria de software e serviços. In: *Conference: IX Fórum de Educação em Engenharia de Software (FEES 2016) - XXX Simpósio Brasileiro de Engenharia de Software (SBES 2016)*. [S.l.: s.n.], 2016.

GOTEL, O. et al. A global and competition-based model for fostering technical and soft skills in software engineering education. In: *2009 22nd Conference on Software Engineering Education and Training*. [S.l.: s.n.], 2009. p. 271–278.

GUSTAVOGOMES. *Dinâmica de liderança: 5 atividades para ajudar a formar bons líderes.* 2024. Disponível em: <<https://www.agendor.com.br/blog/dinamica-de-lideranca/Acessoem:>> Acesso em 07/10/2023.

Referências Bibliográficas

- HAJDÚ, D.; KONCZ, G. Employment data of participants in supported adult training for jobseekers and their territorial pattern in Hungary, 2010-2020. *Regional Statistics*, v. 12, p. 117–148, 01 2022.
- HAMPF, A.; TALÃO, M. *10 exemplos de dinâmicas de grupo para melhorar a comunicação*. 2021. Disponível em: <<https://climacomunicacao.com.br/exemplos-de-dinamicas-de-grupo/>> Acesso em 10/10/2023.
- MATUSOVICH, H.; STREVELER, R.; MILLER, R. We are teaching engineering students what they need to know, aren't we? In: IEEE. *2009 39th IEEE Frontiers in Education Conference*. [S.l.], 2009. p. 1–6.
- MEC. *Base Nacional Comum Curricular*. 2020. Disponível em: <<http://basenacionalcomum.mec.gov.br/abase/>> Acesso em 05/08/2023.
- NICOLICH, G. C. *Entenda como as soft skills vão melhorar o seu código!* 2021. Disponível em: <<https://blog.geekhunter.com.br/softskillsprogramacao/#:~:text=Desenvolver%20soft%20skills%20melhora%20a,o%20ambiente%20de%20trabalho%20melhor>>, Acesso em 09/10/2023.
- PEDROSA, N.; SILVA, L. F. A importância dos soft skills nas descrições das vagas de gerente de projetos de TI. *Revista Alcance*, 2019. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477759211004>>.
- ROCKCONTENT. *10 dinâmicas de grupo para melhorar a convivência e desenvolver a proatividade entre os funcionários*. 2019. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/dinamica-de-grupo/>> Acesso em 05/10/2023.
- SCOTTEDWARDS. *5 exercícios divertidos para estimular a criatividade de sua equipe*. 2020. Disponível em: <<https://apolitical.co/solution-articles/pt/5-exercicios-divertidos-para-estimular-a-criatividade-de-sua-equipe>> Acesso em 05/10/2023.
- SIPAT, S. *Dinâmicas Criativas 2024 – Veja 8 dinâmicas criativas para 2024*. 2024. Disponível em: <<https://supersipat.com.br/dinamicas-criativas/>> Acesso em 05/10/2023.
- STEVENS, M.; NORMAN, R. Industry expectations of soft skills in IT graduates: a regional survey. In: *Proceedings of the Australasian Computer Science Week Multiconference*. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery, 2016. (ACSW '16, v. 1). ISBN 9781450340427.
- SURENDRAN, K.; EHIE, I.; SOMARAJAN, C. Enhancing student learning across disciplines: A case example using a systems analysis and design course for MIS and ACS majors. *JITE*, v. 4, p. 257–274, 01 2005.
- YIN, R. K. *Case Study Research: Design and Methods (Applied Social Research Methods)*. 3. ed. [S.l.]: Sage Publications, 2013. ISBN 1412960991.