



**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA**  
**PRÓ REITORIA DE ENSINO**  
**CAMPUS GUARABIRA**  
**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

**MAIANE DE ARAUJO LIMA**

***SOFT SKILLS E HARD SKILLS: EXIGÊNCIAS EM INFORMÁTICA PARA O***  
**PROFISSIONAL NO COMÉRCIO DE ARARUNA-PB**

**GUARABIRA/PB**

**2025**

**MAIANE DE ARAÚJO LIMA**

***SOFT SKILLS E HARD SKILLS: EXIGÊNCIAS EM INFORMÁTICA PARA O  
PROFISSIONAL NO COMÉRCIO DE ARARUNA-PB***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia  
em Gestão Comercial do Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba –  
Campus Guarabira, como requisito obrigatório  
para a obtenção do título de Tecnólogo em  
Gestão Comercial.

Orientador: Prof. Me. José Augusto Lopes  
Viana.

GUARABIRA, PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

L732s      Lima, Maiane de Araujo  
Soft skills e hard skills: exigências em informática para o profissional no comércio de Araruna-PB / Maiane de Araujo Lima.- Guarabira, 2025.  
29f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Me. José Augusto Lopes Viana."

Referências.

1. Administração de empresa. 2. Informática. 3. Araruna-PB. I. Título.

CDU 658:004(0.067)

MAIANE DE ARAÚJO LIMA

***SOFT SKILLS E HARD SKILLS: EXIGÊNCIAS EM INFORMÁTICA PARA O  
PROFISSIONAL NO COMÉRCIO DE ARARUNA-PB***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia  
em Gestão Comercial do Instituto Federal da  
Paraíba – Campus Guarabira, como requisito  
obrigatório para a obtenção do título de  
Tecnólogo em Gestão Comercial.

Defendido em: 12 / 03 / 2025

**BANCA EXAMINADORA**

Documento assinado digitalmente  
 JOSE AUGUSTO LOPES VIANA  
Data: 16/04/2025 18:53:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Me. José Augusto Lopes Viana (IFPB)  
Orientador

Documento assinado digitalmente  
 RENATA BRAGA BERENGUER DE VASCONCELOS  
Data: 16/04/2025 22:08:07-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos (IFPB)  
Membro Examinador Interno

Documento assinado digitalmente  
 JACIARA GOMES RAPOSO FIGUEIREDO  
Data: 22/04/2025 06:37:14-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Profa. Ma. Jaciara Gomes Raposo Figueiredo  
Membro Examinador Externo

## **AGRADECIMENTO**

Agradeço primeiramente a Deus pela saúde, força e por sempre ter me protegido e me ajudado alcançar meus objetivos durante todos os meus anos de estudos.

Agradeço também ao professor José Augusto Lopes Viana, por ter sido meu orientador e mentor, e por ter me acompanhado durante esses anos transmitindo correções e ensinamentos com dedicação, compreensão e amizade.

Agradeço ao meu amigo Alison, que desempenhou um papel muito importante durante esses anos de curso com parceria, compreensão e dedicação em não me fazer desistir. Como também, a todos os meus colegas de sala que se tornaram meus amigos e comemoravam comigo cada desenvolvimento pessoal dentro do campus.

Não posso deixar de fora minha família, agradeço a minha tia, que me incentivou nos momentos de grande dificuldade e compreendeu tudo que eu estava fazendo, enquanto me dedicava à realização deste trabalho.

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo conhecer as habilidades relevantes no uso da informática para o profissional no comércio da cidade de Araruna-PB, identificando as habilidades consideradas relevantes pelas empresas e pelos profissionais no uso da informática e posteriormente comparando essas habilidades a partir da perspectiva de cada uma das partes. A pergunta central que norteou esta pesquisa foi: “quais habilidades se mostram relevantes no uso da informática para o profissional no comércio da cidade de Araruna-PB?”. Após a conclusão da revisão teórica, desenvolveu-se uma entrevista semiestruturada específica para abordar a questão em foco. A estratégia de coleta de dados envolveu entrevistas com 8 empregados e 8 empregadores, no total de 16 participantes. Por meio de análise qualitativa, foi possível identificar a relevância das habilidades em informática nas perspectivas dos entrevistados no comércio da cidade. Os resultados da pesquisa evidenciam que as habilidades comportamentais e técnicas exercem uma influência significativa para os profissionais no comércio de Araruna-PB. A respeito das habilidades técnicas, destaca-se a crescente demanda por profissionais que adquirem as habilidades em informática, especialmente em relação ao domínio de softwares como Excel, sistemas de gestão, análise de dados e programação. Sobre as competências comportamentais, destacam-se o trabalho em equipe, a comunicação eficaz e resolução de problemas.

**Palavras-chave:** habilidades; informática; empresa; empregados.

## ABSTRACT

This study aimed to identify the relevant skills in the use of information technology for professionals in the commerce sector of the city of Araruna-PB, identifying the skills considered relevant by companies and professionals in the use of information technology and subsequently comparing these skills from the perspective of each party. The central question that guided this research was: “What skills are relevant in the use of information technology for professionals in the commerce sector of the city of Araruna-PB?”. After completing the theoretical review, a specific semi-structured interview form was developed to address the issue in focus. The data collection strategy involved interviews with 8 employees and 8 employers, totaling 16 participants. Through qualitative analysis, it was possible to identify the relevance of information technology skills from the perspectives of the interviewees in the commerce sector of the city. The results of the research show that behavioral and technical skills have a significant influence on professionals in the commerce sector of Araruna-PB. Regarding technical skills, the growing demand for professionals who acquire information technology skills stands out, especially in relation to the mastery of software such as Excel, management systems, data analysis and programming. Regarding behavioral skills, teamwork, effective communication and problem solving stand out.

**Keywords:** skills; IT; company; employees.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 01</b> - Percurso metodológico da pesquisa.....	14
<b>Quadro 01</b> - Perfil dos empregados e suas habilidades em informática .....	16
<b>Quadro 02</b> - Perfil das empresas e seu tempo de atuação .....	19

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>HARD SKILLS E SOFT SKILLS</i> .....	9
2.3 HABILIDADES EM INFORMÁTICA PARA O MERCADO DE TRABALHO ..	11
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>14</b>
4.1 HABILIDADES PARA O PROFISSIONAL DE INFORMÁTICA NA PERSPECTIVA DOS EMPREGADOS .....	16
<b>4.1.1 Perspectivas dos empregados para as <i>Hard Skills</i></b> .....	<b>16</b>
<b>4.1.2 Perspectivas dos empregados para as <i>Soft Skills</i></b> .....	<b>17</b>
4.2 HABILIDADES PARA O PROFISSIONAL DE INFORMÁTICA NA PERSPECTIVA DOS EMPREGADORES .....	18
<b>4.2.1 Perspectivas dos empregadores para as <i>Hard Skills</i></b> .....	<b>18</b>
<b>4.2.2 Perspectivas dos empregadores para as <i>Soft Skills</i></b> .....	<b>20</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>20</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>22</b>
<b>APÊNDICE A – FORMULÁRIOS DE ENTREVISTA.....</b>	<b>25</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo, a aquisição de competências, composta pelo conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, tornou-se um fator determinante para a inserção e permanência no mercado de trabalho. Segundo Fleury e Fleury (2001), a competência transcende o saber técnico, abrangendo a capacidade de mobilizar conhecimentos e experiências para a solução de problemas e a tomada de decisões. Nesse sentido, a ausência dessas competências pode impactar significativamente a vida social e profissional dos indivíduos, limitando suas oportunidades de crescimento e empregabilidade.

O vínculo entre competências e trabalho se consolidou na década de 1970, quando a gestão de Recursos Humanos passou a considerar não apenas a qualificação técnica, mas também os aspectos sociais e comportamentais dos trabalhadores. Até então, modelos produtivos como o Taylorismo e o Fordismo priorizavam exclusivamente habilidades técnicas (*hard skills*), conforme destacado por Costa (2015). Contudo, com a ascensão das teorias administrativas, como a Teoria das Relações Humanas, compreendeu-se que a produtividade e a qualidade do trabalho dependem do equilíbrio entre competências técnicas e comportamentais (Chiavenato, 2014). Esse avanço impulsionou novas abordagens na gestão de talentos e desenvolvimento profissional.

A globalização e o avanço das tecnologias de informação e comunicação intensificaram ainda mais a necessidade de novas competências, especialmente no que se refere ao uso de ferramentas digitais e tecnológicas. Dutra e Carvalho (2006) ressaltam que, além da formação acadêmica, fatores como a capacidade de adaptação, o domínio das ferramentas tecnológicas e as habilidades interpessoais se tornaram diferenciais cruciais para a empregabilidade. No contexto atual, a diferenciação profissional não ocorre apenas pelo conhecimento técnico, mas também pela posse de habilidades comportamentais (*soft skills*), as quais passaram a ser atributos essenciais na seleção de candidatos (Robles, 2012). Esse novo paradigma exige profissionais mais preparados para atuar em um mercado dinâmico e competitivo.

Nesse contexto, a crescente digitalização das atividades comerciais demanda profissionais aptos a lidar com softwares de gestão, plataformas de atendimento ao cliente e outras ferramentas tecnológicas. A inadequação entre as habilidades dos candidatos e as demandas do mercado pode resultar em alta rotatividade e dificuldades na retenção de talentos. No mercado de trabalho da cidade de Araruna-PB, percebe-se uma dissonância entre as oportunidades oferecidas e a permanência dos profissionais qualificados, especialmente no

setor comercial. Dessa forma, este estudo buscou compreender essa realidade e responder à seguinte questão de pesquisa: **quais habilidades se mostram relevantes no uso da informática para o profissional no comércio da cidade de Araruna-PB?**

Assim, esta pesquisa busca investigar as habilidades relevantes no uso da informática para os profissionais do comércio em Araruna-PB, identificando as competências exigidas tanto por empregadores quanto por empregados em suas perspectivas. Acredita-se que os resultados desta pesquisa poderão contribuir significativamente para o comércio local ao proporcionar uma base mais sólida de compreensão sobre as habilidades necessárias, facilitando, assim, o alinhamento entre as ofertas de trabalho e as capacidades dos profissionais. Para os trabalhadores, a pesquisa pode oferecer *insights* sobre as habilidades demandadas, auxiliando na formação de competências e na sua preparação para o mercado de trabalho. Além disso, ao explorar essas questões, o estudo também contribui para a literatura existente ao acrescentar conhecimento sobre a realidade do mercado de trabalho local e as competências requeridas, servindo como referência para futuras pesquisas nesta área.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para embasar os trabalhos desenvolvidos nesta pesquisa, foi elaborado um referencial teórico que aborda dois temas específicos, *hard skills* e *soft skills* e habilidades em informática para o mercado de trabalho.

### 2.1 HARD SKILLS E SOFT SKILLS

Cada vez mais os profissionais e candidatos a vagas no mercado de trabalho estão sendo cobrados por aptidões que vão além das habilidades técnicas exigidas para o desempenho de suas atividades, as habilidades comportamentais representam um aspecto importante no desempenho do profissional (Robles, 2012). Para manter a empregabilidade e o bom desempenho em suas atividades, os indivíduos precisam desenvolver um equilíbrio entre o que se concebe como *hard skills* e *soft skill*.

Nessa perspectiva, Laker e Powell (2011) diferenciam os dois tipos de habilidades atribuindo as *hard skills* às habilidades técnicas que envolvem trabalhar com equipamentos, dados, software etc., e as *soft skills* às habilidades intrapessoais, como a capacidade de alguém de se autogerenciar, bem como habilidades interpessoais, a forma como alguém lida com suas interações com os outros, ou seja, habilidades comportamentais.

De acordo com o Sebrae (2022), as técnicas necessárias para uma adaptação evolutiva se encontram nas habilidades técnicas chamadas de *hard skills*, que, segundo Sgobbi e Zanquin (2020, p. 5), “são habilidades que podem ser quantificadas e aprendidas de maneira simplista, tratando de conhecimentos aprendidos diariamente por meio de uma leitura, trabalho ou sala de aula”. O Sebrae (2022) complementa destacando alguns exemplos de habilidades técnicas como domínio avançado da planilha eletrônica Excel, domínio de técnicas de vendas, gestão de pessoas e gestão de projetos. Desta forma, as habilidades técnicas podem ser comprovadas por meio de diplomas e cursos, assim como outros meios que demonstram o que foi aprendido (Sgobbi; Zanquin, 2020).

Ademais, as habilidades comportamentais, chamadas de *soft skills*, estão caracterizadas na relação interpessoal do indivíduo dentro do mercado de trabalho, incluindo a capacidade de se comunicar de forma clara e sucinta, postura profissional, cooperação e trabalho em equipe, fornecendo apoio e compromisso ao apresentar ideias. Segundo Goleman (1995), “as habilidades emocionais são essenciais para o sucesso profissional, pois permitem que o indivíduo se relacione de forma eficaz com os outros, impactando diretamente na capacidade

de liderança e no trabalho em equipe”. Portanto, o desenvolvimento dessas habilidades é fundamental para aumentar a satisfação no trabalho e a efetividade profissional. De acordo com Lima (2018), o profissional que adquire estas habilidades tem capacidade de desenvolvimento das atividades profissionais tanto quanto pessoais e maior probabilidade de aumento da satisfação com o trabalho.

Segundo Robles (2012), as 10 principais habilidades sociais consideradas mais importantes pelos executivos de negócios que devem ser incorporadas pelos profissionais que esperam sucesso na carreira, são elas: integridade, comunicação, cortesia, responsabilidade, habilidades sociais, atitude positiva, profissionalismo, flexibilidade, trabalho em equipe e ética de trabalho.

Em suma, de acordo com Jamison (2010, p. 102) "enquanto o ensino de habilidades técnicas é certamente necessário ao estudante, isso não garante que ele se torne um bom empregado ou um bom líder”. Ou seja, apesar das habilidades técnicas ser fundamental para a formação de um estudante, isso, por si só, não garante que ele será um bom profissional ou líder, mas também depende do desenvolvimento de *soft skills*.

No entanto, Segundo Lopes *et al.* (2000), as habilidades profissionais podem ser comprovadas a partir de duas perspectivas: a dos trabalhadores e a das empresas. No caso dos profissionais, se relaciona no desenvolvimento de competências flexíveis e aplicáveis. Por outro lado, os autores pontuam a perspectiva das empresas em que o foco recai sobre competências específicas que são direcionadas diretamente para a produtividade e eficiência no trabalho.

### 2.3 HABILIDADES EM INFORMÁTICA PARA O MERCADO DE TRABALHO

O processo de democratização do acesso às tecnologias nas empresas atuais está se expandindo de forma rápida, provocando o aumento da produtividade e melhorando a proximidade dos serviços ofertado pela empresa para o consumidor, bem como o aprimoramento de algumas áreas, como Estratégia, Liderança e Operações. Se busca a vantagem competitiva no mercado de trabalho, o que atribui ainda mais importância ao recrutamento e seleção de pessoas capazes de ocupar cargos profissionais dentro da organização (Sebrae, 2023).

Com a globalização e os avanços tecnológicos, a dependência das tecnologias se tornou parte do cotidiano das pessoas, impactando diretamente suas vidas. Segundo Castells (2003), um sociólogo renomado que estuda a influência da internet na sociedade e na economia global,

esse cenário trouxe uma grande transformação: os indivíduos têm o poder de se comunicar diretamente, essa transformação permite que a comunicação ocorra de forma mais direta e acessível e, pela primeira vez na história, os indivíduos podem se expressar e compartilhar informações tendo em mãos uma grande fonte de conhecimento.

Conforme Terêncio e Soares (2003), os computadores conectados à internet estão incorporados ao cotidiano de muitas famílias de classe média e alta, além de serem amplamente utilizados em escolas, tanto públicas quanto privadas, e em empresas de diferentes segmentos. Este avanço tecnológico tem um impacto significativo na empregabilidade, influenciando negócios de pequeno, médio e grande porte.

Nesse contexto, Castells (2000) também destaca a expansão do acesso à internet em instituições de ensino e no ambiente corporativo, onde as empresas têm incentivado seus colaboradores a utilizar recursos tecnológicos como parte do trabalho e do processo de aprendizagem. Como também, o uso dessas ferramentas contribui tanto para o desenvolvimento profissional quanto para a modernização das atividades empresariais

Nesse sentido, Moreira, Silva, Mattos e Aires (2020) propõem aos profissionais o estudo aprofundado na área da tecnológica para incluir certificados e diplomas atualizados de informática e computação no currículo profissional. Descrevendo a importância das habilidades técnicas (*hard skills*) como uma evolução profissional e pessoal. Além disso, destaca-se a demanda significativa de profissões diversas que exigem habilidades da área de informática.

No que diz respeito as atividades no comércio, Tarapanoff (2000) pontua que não apenas as empresas digitais, mas a maior parte das empresas no século atual utilizam o comércio eletrônico, além do recrutamento de pessoas por meio de websites. Outrossim, pessoas com formação acadêmica de nível fundamental, médio e superior se encontram na internet expondo seus currículos à procura de um emprego, como por exemplo, administradores e gerentes. A importância da qualificação se evidencia na junção de conhecimento, habilidades e atitudes como as competências necessárias para as tomadas de decisões dentro de uma empresa, destacando-se (SEBRAE, 2022).

Conforme Souza e Bonilla (2009), para se promover os benefícios das novas tecnologias e os avanços de recursos tecnológicos, é preciso incluir o desenvolvimento da habilidade digital, tal como o acesso a elas. Já que, segundo Schwartz (2000), o que define a exclusão digital não é ficar sem computador ou telefone celular, é, mesmo tendo acesso a esses recursos, continuarmos incapazes de pensar, criar e organizar formas mais justas e dinâmicas de produção e distribuição de riqueza simbólica e material.

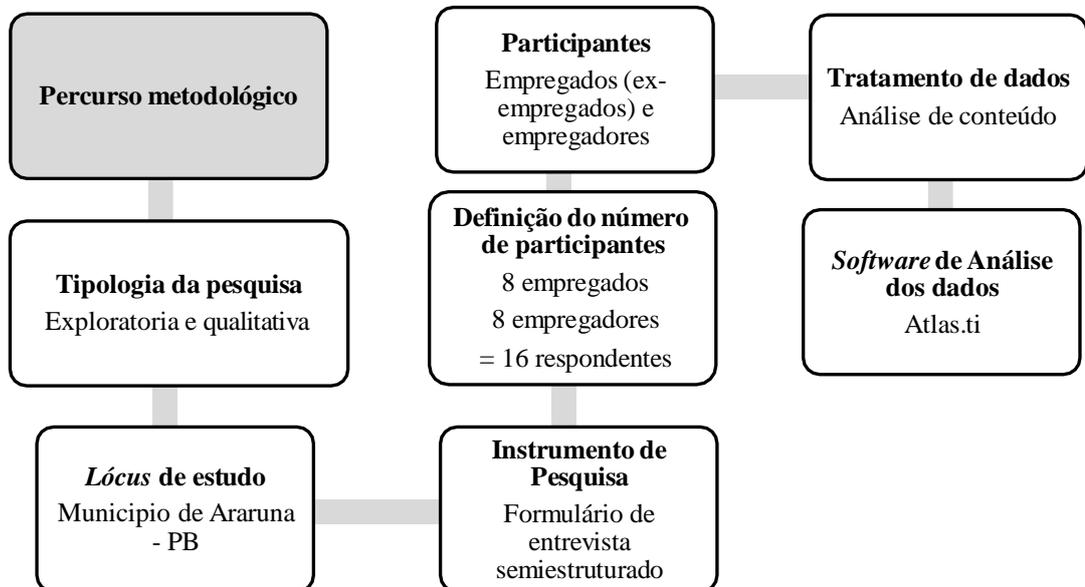
Para o mercado de trabalho, de acordo com Lucas (2002), cabe ao candidato ser multidisciplinar, buscar conhecimentos que se alinhem com a nova realidade do mercado de trabalho e manter-se atento às tendências tecnológicas “A inserção digital é um processo muito importante para qualquer empresa. Seja grande ou pequena, estar atualizada e investir em ferramentas tecnológicas é uma exigência do mercado” (Sebrae, 2023), assim como é importante que o corpo funcional desenvolva a competência profissional e habilidades através de treinamentos desenvolvidos pela organização.

De acordo com Katz (1974), as competências são reconhecidas por meio de sua aplicação prática, ou seja, quando uma pessoa consegue utilizar suas habilidades e aptidões em uma atividade profissional. Zarifian (2001, p. 67) considera que “A competência só se revela nas ações”. Portanto, manifestam em ações específicas realizadas por indivíduo em um contexto real de trabalho, demonstrando sua capacidade de conhecimentos, técnicas e atitudes articuladas para atingir os objetivos no ambiente de trabalho.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho adotou o modo o exploratório, o qual seu propósito está relacionado a buscar mais informação sobre o fenômeno estudado com o objetivo de se familiarizar com ele ou obter uma nova percepção sobre ele e descobrir nova ideias (Cervo, Bervian, Da Silva, 2007). A partir dos dados obtidos, foi possível averiguar as exigências das competências e habilidades em informática no mercado de trabalho da cidade de Araruna-PB, de acordo com os empregados e gestores das empresas localizada nesta região. A Figura 1 apresenta o percurso metodológico percorrido pela pesquisa.

**Figura 1** – Percurso metodológico da pesquisa



Fonte: Elaboração própria.

A pesquisa foi realizada no município de Araruna, no Estado da Paraíba, que se estende por 246,717 km<sup>2</sup> e conta com 17.189 habitantes, ocupando a posição de 163<sup>o</sup> na economia do estado, segundo o último censo (IBGE, 2021). Ainda de acordo com censo de 2010, 52,30% da população tinham rendimento nominal mensal per capita de até ½ salário-mínimo. Ademais, conta-se com 838 empresas ativas (EMPRESAQUI, 2024). A partir desses aspectos, entende-se que as empresas desempenham um importante papel na economia local, provendo o sustento das famílias, embora apenas 9,16% de população exerça alguma ocupação no município (IBGE, 2021).

O método empreendido na pesquisa foi o qualitativo, que se baseia na compreensão profunda do fenômeno explorado a partir das perspectivas dos entrevistados em um ambiente natural e em relação ao contexto (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

O instrumento de pesquisa utilizado foi um formulário de entrevista semiestruturado (APÊNDICE A), composto por questões abertas. Foram aplicados dois tipos de formulários, um para os empregadores e outro para os empregados. As questões foram separadas em duas dimensões, a primeira abordando aspectos relacionados a *Soft Skills* e a segunda abordando aspectos relacionados a *Hard Skills*. As entrevistas foram aplicadas com 16 respondentes, 8 empregadores e 8 empregados (ou ex-empregados) dos principais segmentos do comércio local de Araruna-PB, elas foram gravadas e transformadas em texto para posterior análises.

A escolha dos 16 respondentes foi pautada pela necessidade de se obter perspectivas tanto dos empregadores quanto dos empregados, permitindo uma análise equilibrada das habilidades requeridas no comércio de Araruna-PB. Para selecionar as 8 empresas, considerou-se a diversidade do comércio local, concentrando-se em setores mais significativos do mercado. Assim, as empresas selecionadas foram escolhidas com base na presença de funcionários e na relevância de suas atividades, contemplando, portanto, diferentes segmentos, como alimentação, vestuário e serviços. Essa abordagem garantiu uma variedade de opiniões e experiências, contribuindo para uma análise mais robusta e representativa das exigências do mercado local.

As análises foram realizadas confrontando as respostas obtidas dos empregadores e empregados (ou ex-empregados) nas entrevistas com os objetivos proposto nessa pesquisa. A partir das gravações das entrevistas foram realizadas as transcrições das respostas para explorar

como se apresentam as habilidades em informática no ambiente de trabalho, e quais as que mais se desenvolvem e são exigidas, assim como quais são consideradas mais relevantes nas perspectivas dos entrevistados.

As repostas foram separadas de acordo com os objetivos ao qual estavam relacionadas para a realização da análise dos resultados nas dimensões *Soft Skills* e *Hard Skills*. Como recurso para análise dos dados obtidos com as entrevistas foi utilizado o software para pesquisas qualitativas Atlas.ti®.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os empregados entrevistados para a pesquisa foram selecionados de forma a não corresponder diretamente aos empregadores participantes, com o intuito de evitar possíveis vieses nas respostas e assegurar a imparcialidade das análises. Essa abordagem permitiu que os empregados pudessem expressar suas percepções e experiências de maneira autônoma, sem a influência direta de suas relações laborais com os gestores. Assim, a pesquisa buscou garantir uma diversidade de opiniões, enriquecendo a compreensão sobre as habilidades requeridas no mercado de trabalho local e promovendo uma visão mais abrangente e equilibrada sobre as expectativas de ambos os grupos.

Para a análise das habilidades relevantes no uso da informática para os profissionais atuantes no comércio da cidade de Araruna-PB, foram confrontados os objetivos da pesquisa com as percepções dos entrevistados, que foram obtidas por meio de entrevistas. O Quadro 1 apresenta o perfil dos trabalhadores entrevistados, totalizando oito indivíduos, que foram identificados como "F" para garantir um sistema de codificação sequencial, sendo assim referenciados como F01, F02, e assim por diante. Essa nomenclatura facilita a organização e a análise das informações, permitindo uma identificação clara dos empregados respondentes.

**Quadro 1** – Perfil dos empregados e suas habilidades em informática

Entrevistado	Idade	Gênero	Área de atuação	Habilidades em informática
<b>F01</b>	23	M	Operador de caixa em restaurante	Microsoft Word, Excel, habilidades com teclado, atendimento on-line e presencial, conhecimento básico de manutenção de computadores
<b>F02</b>	30	M	Vendedor	Softcom (emissão de notas fiscais), Excel, aplicativos bancários, digitalização de documentos
<b>F03</b>	20	M	Rede de Restaurantes	Excel, Word, relacionados a maquinetas, PIX, relatórios financeiros, sistema de gestão de pedidos
<b>F04</b>	23	M	Diarista em supermercado	Excel, análise de dados, automação de tarefas, adaptação a novas tecnologias
<b>F05</b>	27	M	Conferente em oficina de reparação automóvel	PowerPoint, Excel, sistemas de gestão de estoque, catálogos de peças
<b>F06</b>	27	F	Serviços de contabilidade	Excel, Adobe, Spad, notas fiscais eletrônicas, R, Python, Power BI
<b>F07</b>	19	F	Diarista em supermercado	Word, Excel, sistema de precificação, digitalização rápida
<b>F08</b>	28	M	Frentista no posto de combustível	Excel, Word, sistema de gestão de estoque, emissão de notas fiscais, operação de máquinas de cartão

Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

O perfil dos respondentes se mostrou bastante variado em termos de idade variando de 19 a 30 anos, e no que diz respeito a área de atuação, houve diferentes atividades como frentista, conferente, operador de caixa, vendedor e diarista. Em relação ao gênero, 6 foram do gênero masculino e apenas 2 do gênero feminino.

#### 4.1 HABILIDADES PARA O PROFISSIONAL DE INFORMÁTICA NA PERSPECTIVA DOS EMPREGADOS

##### 4.1.1 Perspectivas dos empregados para as *Hard Skills*

O empregado F01 mencionou entre suas habilidades técnicas a "capacidade de manusear o teclado do computador com apenas uma mão" e um "conhecimento básico de engenharia da computação". No sentido de aprofundar mais sobre esse desenvolvimento, ele explica:

...já que a manutenção ficava sob minha responsabilidade. Por exemplo, tanto eu atendia os clientes presencialmente quanto online e o telefone se tornava uma ferramenta fundamental, um telefone em uma mão enquanto a outra eu anotava os pedidos no computador dos clientes que estão presentes no restaurante (F01).

Além das competências adquiridas ao longo do trabalho, F01 ressaltou que as empresas deveriam oferecer oportunidades para o desenvolvimento de habilidades em informática, sugerindo que "no mínimo, treinamento básico em cada tecnologia nova em que apresentar no ambiente de trabalho e apoio técnico 24h por dia se possível, ou, em todo horário de trabalho para o bom desempenho das atividades diárias". Ele considera que o conhecimento em "desenvolvimento de sites e aplicativos" poderia ampliar as oportunidades profissionais na cidade, apesar de os softwares mais utilizados por ele serem Microsoft Word e Excel.

No contexto da gestão, o profissional da contabilidade F06 destacou a importância do domínio de "ferramentas estatísticas como R e Python e de análise de dados como Power BI". Profissionais em funções administrativas, como em redes de restaurantes (F03) e postos de gasolina (F08), têm um foco maior no uso de ferramentas básicas e sistemas administrativos voltados para faturamento e gerenciamento de estoque.

Enquanto F03 e F08 indicaram que o Excel é um conhecimento que pode abrir portas no mercado de trabalho local, F06 enfatizou a importância de aprofundar-se em "HTML, Excel, Power BI, Adobe, iria agregar bastante, além das linguagens como o Python e o R.

HTML é muito importante para o e-commerce, deixaria a pessoa mais qualificada para o mercado de trabalho". De acordo com Chiavenato (2018) e Drucker (2007), a aprendizagem contínua e a flexibilidade são essenciais para a competitividade no mercado atual. Além disso, os softwares e ferramentas mais utilizados por F03, F06 e F08 incluem Excel, Adobe, sistemas de Spad e notas fiscais eletrônicas.

Os empregados F02, F04 e F07 também destacaram habilidades técnicas adquiridas no trabalho. F02 mencionou "pagamentos de boletos nos aplicativos de bancos, dar entrada e saída em nota fiscais, agilidade na digitação e bom manuseio do computador ao todo". F04 afirmou:

...desenvolvi facilidades em resolver problemas de forma eficiente utilizando ferramentas tecnológicas, ou seja, pesquisa em análise de informações, saber filtrar e interpretar dados relevantes, a automação de tarefas e adaptação de novas tecnologias. Pois desenvolvi habilidade em aprender e familiarizar com novos softwares e sistemas e dispositivos de maneira rápida (F04).

F07 ressaltou "agilidade na digitação e o manuseio das maquinetas de cartões, como também a utilização do sistema que precifica os produtos do mercado". Já F05 mencionou "conhecimento de códigos e interpretar, habilidade na digitação, conhecimento do software de gestão de estoque, entrada e saída das peças, domínio do sistema de catálogo".

Por fim, F02, F04, F05 e F07 concordaram que conhecimentos em informática, especialmente no uso do Excel, representam um diferencial para oportunidades de emprego na cidade. F07 destacou:

...eu acredito que a especialização em Excel pode ajudar muito, pois, ele tem várias funções o qual pode ser utilizado em apenas um software. Saber manusear Excel de forma prática com as fórmulas indicada para o objetivo, como por exemplo, um controle de entradas e saídas, pode usar os cálculos de forma muito mais rápida e eficiente, diminuindo o tempo e entregando com qualidade (F07).

#### **4.1.2 Perspectivas dos empregados para as *Soft Skills***

O empregado F01 apontou que suas principais habilidades comportamentais adquiridas no uso de recursos de informática foram "paciência e foco". Já o profissional F06 destacou que suas habilidades comportamentais desenvolvidas incluem "pensamento crítico através de análise de dados, tomada de decisões e comunicação eficaz que é desenvolvido através de apresentações".

Os empregados F02, F04 e F07 relataram habilidades comportamentais desenvolvidas em suas funções, como organização, flexibilidade, trabalho em equipe e atenção aos detalhes. Já F05 aprofundou sua resposta ao detalhar as habilidades comportamentais adquiridas, como "atenção nos detalhes aos valores e peças, agilidade na montagem de catalogação dos itens, ser criterioso nos erros e acertos das quantidades das peças".

## 4.2 HABILIDADES PARA O PROFISSIONAL DE INFORMÁTICA NA PERSPECTIVA DOS EMPREGADORES

### 4.2.1 Perspectivas dos empregadores para as *Hard Skills*

Nesta seção, as entrevistas realizadas com oito empreendedores de diferentes setores empresariais em Araruna-PB foram confrontadas os objetivos da pesquisa com as percepções dos empregadores entrevistados. O Quadro 2 apresenta o perfil desses empregadores, totalizando oito indivíduos, que foram identificados como "E" para garantir um sistema de codificação sequencial, sendo assim referenciados como E01, E02, e assim por diante. Essa nomenclatura facilita a organização e a análise das informações, permitindo uma identificação clara dos empregadores respondentes.

**Quadro 2** – Perfil das empresas e seu tempo de atuação

Entrevistado	Segmento	Classificação da empresa	Tempo de atuação
<b>E01</b>	Posto de Combustível	Pequena Empresa	7 anos
<b>E02</b>	Posto de Combustível	Pequena Empresa	5 anos
<b>E03</b>	Lanchonete	Pequena Empresa	5 anos
<b>E04</b>	Lanchonete	Pequena Empresa	5 anos
<b>E05</b>	Drogaria	Pequena Empresa	8 anos
<b>E06</b>	Drogaria	Pequena Empresa	6 anos
<b>E07</b>	Supermercado	Médio Porte	24 anos
<b>E08</b>	Supermercado e Hortifruti	Médio Porte	15 anos

Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Os empreendedores entrevistados atuam em diversos setores, como petróleo, alimentos,

produtos farmacêuticos, supermercados e hortifruti, sendo que a maioria classificou suas empresas como pequenas, com exceção de duas que se classificaram como médio porte. A maioria das empresas está no mercado entre 5 e 15 anos, exceto uma empresa que está no mercado há 24 anos.

Os entrevistados identificaram a falta de profissionais de informática qualificados como um grande problema, especialmente o E07, que discorre sobre essa problemática em sua percepção:

Sim, encontramos dificuldades, principalmente para contratar pessoas que saibam lidar com sistemas de gestão de estoques, monitoramento de vendas e o uso das nossas máquinas de produção, como o fatiador de frios automático, que pesa de forma igualitária e imprime o código de barras com o peso e nossa marca (E07).

O E02 também especifica:

Infelizmente, sim. Tem sido complicado encontrar gente que domine ferramentas básicas e sistemas específicos que usamos no dia a dia, como os de controle das bombas e de gestão, domínio do Excel para o controle interno e conhecimento no manuseio dos computadores (E02).

Dentro das habilidades técnicas mais relevantes para a utilização dos recursos de informática no ambiente de trabalho, o E01 comenta:

...as habilidades técnicas mais importantes incluem conhecimento em sistemas de automação de bombas, domínio de softwares de gestão de estoque e financeiro, especificamente o Excel, já que tem sido uma das ferramentas principais para o nosso controle interno e noções básicas de manutenção de hardware e redes (E01).

Os E02, E03, E05, E06, E07 e E08 destacam a familiaridade com redes sociais e sistemas de gestão. O E04 especifica que "saber mexer em sistemas de pedidos, criar ou ajustar o cardápio on-line e ter noção básica de como promover as vendas nas redes sociais são habilidades indispensáveis". Nesse sentido, Santos e Oliveira (2017) apontam que a capacitação profissional em tecnologia é uma necessidade premente para os pequenos empresários brasileiros.

De acordo com os empregadores selecionados para a entrevista, a presença da tecnologia nos negócios em Araruna apresenta novas oportunidades de emprego para profissionais locais. O E01 alinha seu pensamento com "acho que quem souber trabalhar com sistemas de automação, ferramentas de gestão e manutenção básica de computadores vai ter mais chances de conseguir um emprego, tanto aqui no posto quanto em outros negócios da cidade".

O E03 vai além em sua percepção e discorre "noções de gestão de plataformas on-line,

marketing digital e até mesmo conhecimentos básicos de edição gráfica poderiam criar muitas oportunidades, já que são áreas em crescimento. Como também o domínio dos softwares Excel, Word e o Canvas".

Concordando com os entrevistados anteriores, o E08 defende seu ponto de vista como: "acho que quem souber mexer com sistemas de gestão, planilhas e até redes sociais para divulgação de promoções terá muito mais chances no mercado de trabalho local".

#### **4.2.2 Perspectivas dos empregadores para as *Soft Skills***

A maioria dos entrevistados destacaram como habilidades comportamentais mais relevantes na empresa o uso dos recursos de informática para organização, capacidade de adaptação às novas tecnologias, vontade de aprender e resolução de problemas. Diferentemente, o E03 aprofunda sua resposta: "para nós, as principais habilidades comportamentais são adaptabilidade, boa comunicação e agilidade na resolução de problemas técnicos ou no atendimento ao cliente via plataformas digitais, como o nosso sistema e o WhatsApp".

O E05 especifica e amplia sua resposta com "proatividade, o candidato tem que estar sempre atento e ter capacidade de aprender. Trabalhar com responsabilidade também é fundamental, pois lidamos com dados sensíveis e questões de saúde" (E05). Esse aspecto do comportamento é essencial, como defende Lima (2018), para garantir o uso eficaz das ferramentas tecnológicas e o funcionamento ideal da sociedade, promovendo satisfação no trabalho e desenvolvimento das atividades profissionais, além de aumentar a produtividade pessoal.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo possibilitou uma compreensão aprofundada sobre a situação do mercado de trabalho no comércio de Araruna-PB de acordo com as percepções dos empregados e empregadores da cidade, mostrando a relevância das habilidades em informática tanto para os candidatos a vagas de emprego quanto para os gestores empresariais. A pesquisa revelou que a demanda por profissionais que adquirem as habilidades em informática é crescente, especialmente em relação ao domínio de softwares como Excel, sistemas de gestão, análise de dados e programação, como citado por todos os entrevistados desta pesquisa.

Além das habilidades técnicas, destaca-se a importância das competências comportamentais, como trabalho em equipe, comunicação eficaz e resolução de problemas, defendidas pelos gestores como essenciais para um bom desempenho profissional. No entanto, relataram desafios no recrutamento de profissionais envolvidos na cidade, principalmente em relação às habilidades técnicas, destacando a área de operação em softwares específicos como sistema de gestão, monitoramento em vendas e Excel.

Todavia, outro fator relevante identificado foi a necessidade de capacitação contínua, sendo a falta de treinamentos um ponto recorrente nas respostas dos candidatos a vagas de emprego. Além disso, os empregados entrevistados destacaram a necessidade de investimentos em treinamentos, buscas por capacitação interna e incentivo ao aprendizado em habilidades com os recursos de informática, o que reforça a importância dessas ações empresariais na qualificação de seus funcionários para uma possível diminuição com as dificuldades no recrutamento e seleção, como pontuam os gestores participantes.

Como toda pesquisa, essa também apresentou algumas limitações. Uma das principais dificuldades enfrentadas durante a conclusão deste trabalho foi aceitação da realização da entrevista, especialmente dos gestores selecionados, alegando falta de tempo, conseqüentemente adiando todas as datas acordadas anteriormente pelos referidos participantes. Além disso, a realização da análise pelo software Atlas.ti, uma vez que há limitações de uso de forma gratuita, implicando nas alterações e na formação de codificações automáticas na segunda entrevista.

Por fim, é importante observar que os entrevistados reconhecem que as habilidades comportamentais e técnicas exercem uma influência significativa para os profissionais no comércio de Araruna-PB, abrangendo ambos os sexos e diversas faixas etárias analisadas na pesquisa. Como demonstrado nos pontos de vista dos participantes, todos respondentes

percebem a atuação das empresas para que os funcionários promovam essas habilidades como crucial, destacando a importância da relação de ambos para manter a proatividade.

## REFERÊNCIAS

CASTELLS, M. **O Poder da Identidade** São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CASTELLS, M. (2003). **A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** /. Idalberto Chiavenato. -- 4. ed. -- Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I.; **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. São Paulo: Elsevier, 2018.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; Da SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COSTA, N. **A Importância das Competências Transversais (Soft Skills) na Formação do Engenheiro**. Projeto de Monografia (Universidade de São Paulo). São Paulo, 2015.

Disponível em: <https://sistemas.eel.usp.br/bibliotecas/monografias/2015/MIQ15031.pdf>.

Acesso em: 04 mar. 2024.

DUTRA, T. N. A.; CARVALHO, A. V. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 11, n. 22, p. 178-194, 2006.

DRUCKER, P. F. **The Essential Drucker: the best of sixty years of Peter Drucker's essential writings on management**. New York: HarperBusiness, 2007.

EMPRESAQUI. Empresa aqui. 2024 Disponível em: <https://www.empresaquei.com.br/listas-de-empresas/PB/ARARUNA#:~:text=A%20cidade%20de%20Araruna%20%2D%20PB,o%20%20C3%BAltimo%20censo%20de%202021>. Acesso em: 14 set. 2024

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração contemporânea**, n. 5, p. 183-196, 2001. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

JAMISON, D. Leadership and professional development: an integral part of the business curriculum. **Business Education Innovation Journal**, v. 2, n. 2, p. 102-111, 2010.

KATZ, R. L. Skills of an effective administrator. **Harvard Business Review**, v. 52, p. 90-102, Set./Out. 1974.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia Estatística. **Cidades e Estados**. 2022 Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/araruna.html>. Acesso em: 14 set. 2024.

LAKER, D. R.; POWELL, J. L. The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. **Wiley-Blackwell**, v. 22, n. 1. 2011.

LIMA, T. **Uma análise de Soft Skills na visão dos profissionais da engenharia de software**, 2018, 30 f. TCC (Pós-Graduação) – Engenharia de Software, Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

LOPES, H. *et al.* **Estratégias empresariais e competências-chave**. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional, 2000.

MOREIRA, G. SILVA, R. MATTOS, G. AIRES, J. **Ensino de informática: Habilidades Requeridas para a Sociedade 5.0**. Projeto V Congresso sobre Tecnologias na Educação (2020). Disponível em: [https://www.academia.edu/101889274/Ensino\\_de\\_Inform%C3%A1tica\\_Habilidades\\_Requeridas\\_para\\_a\\_Sociedade\\_5\\_0?uc-sb-sw=75458930](https://www.academia.edu/101889274/Ensino_de_Inform%C3%A1tica_Habilidades_Requeridas_para_a_Sociedade_5_0?uc-sb-sw=75458930). Acesso em: 14 set. 2024.

ROBLES, Marcel M. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. **Business Communication Quarterly**, v. 75, n. 4, p. 453-465. 2012.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Poro Alegre: McGraw-Hill, 2013.

SANTOS, M. T.; OLIVEIRA, D. C. Capacitação profissional em tecnologia para pequenos empresários: uma análise no contexto brasileiro. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 4, p. 112-126, 2017.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2022). **Desenvolvendo competências: investindo em hard skills e soft skills**. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/desenvolvendo-competencias-investindo-em-hard-skills-e-soft-skills>. Acesso em: 8 ago. 2024.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2023). **Quais são as tendências tecnológicas para 2023?** Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/quais-sao-as-tendencias-tecnologicas-para-2023,636dfcc2e1a35810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 8 ago. 2024.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2023). **Qual a importância da inserção digital das empresas**. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/qual-a-importancia-da-insercao-digital-das-empresas,888b8781da656810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 8 ago. 2024.

SOUZA, J. S. BONILLA, M. H. S. Exclusão / inclusão: elementos para uma discussão. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, p. 133-146, mar. 2009.

SGOBBI, T. ZANQUIM, S. H. Soft Skills: Habilidades e competências profissionais requisitadas pelo mercado empreendedor. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 5, p. 70-92, set. 2020.

SCHWARTZ, G. Exclusão digital entra na agenda econômica mundial. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 18 junho 2000.

TERÊNCIO, M. G.; SOARES, D. H. P. A Internet Como Ferramenta Para o Desenvolvimento da Identidade Profissional. **Psicologia em Estudo**, v. 8, n.2, p.139-145, 2003.

## APÊNDICE A – FORMULÁRIOS DE ENTREVISTA

### Formulário para empregados e candidatos a vagas de emprego

- 1) Qual sua idade?
- 2) Qual seu gênero?
- 3) Qual é o ramo do trabalho em que você está / esteve?
- 4) Na sua opinião, quais seriam as habilidades comportamentais mais importantes no trabalho que você desenvolve(u) usando os recursos de informática?
- 5) Na sua opinião, quais seriam as habilidades técnicas mais importantes no trabalho que você desenvolve(u) usando os recursos de informática?
- 6) Que tipo de apoio você acha que as empresas precisam dar para os empregados desenvolverem habilidades para o uso de recursos de informática?
- 7) Quais softwares ou ferramentas de informática você utiliza/utilizou regularmente em seu trabalho?
- 8) Quais conhecimentos em informática você acredita que poderiam abrir oportunidades de trabalho na cidade de Araruna?

### Formulário para empregadores

- 1) Em qual segmento a sua empresa atua?
- 2) Como sua empresa é classificada (Pequena Empresa, Médio Porte, Grande porte)?
- 3) Há quanto tempo sua empresa atua no mercado?
- 4) Considerando as habilidades em informática, sua empresa tem tido dificuldade em encontrar profissionais qualificados na cidade de Araruna?
- 5) Na sua opinião, quais seriam as habilidades comportamentais mais importantes no trabalho na empresa usando os recursos de informática?
- 6) Na sua opinião, quais seriam as habilidades técnicas mais importantes no trabalho que utilizam os recursos de informática em sua empresa?
- 7) Você acredita que a falta das habilidades em informática pode limitar as oportunidades de crescimento dos funcionários? Por quê?
- 8) Quais conhecimentos em informática você acredita que poderiam abrir oportunidades de trabalho na cidade de Araruna?