

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES
ENSINO MÉDIO INTEGRADO AO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

**OS IMPACTOS DAS SOFT SKILLS NA GERAÇÃO Z COMO FERRAMENTA DE
DESENVOLVIMENTO NO MERCADO DE TRABALHO NA ZONA LESTE DE SÃO PAULO NO
PERÍODO DE 2020 A 2024.**

Alessandra Santos de Araújo

Fábio Henrique dos Santos

Giovanna dos Santos Nunes

Thiago de Arruda Duda Senatori

Vitoria Aparecida Pedrosa Salles Rodrigues

Resumo: O objetivo do trabalho é investigar como as soft skills influenciam o desempenho da Geração Z no mercado de trabalho, destacando os desafios enfrentados devido à pandemia de COVID-19 e ao uso excessivo da Internet. Com a evolução do mercado de trabalho e as mudanças trazidas pela pandemia, é crucial entender como a Geração Z se adapta. As soft skills, como comunicação e trabalho em equipe, são fundamentais para o sucesso profissional, mas há evidências de que a Geração Z possa ter dificuldades em desenvolvê-las

Palavras-chave: Geração Z; trabalho; pandemia; soft skills.

Alessandra Santos de Araújo do curso técnico em Administração, na Etec de Cidade Tiradentes -
alessandras.araujo38@etec.sp.gov.br

Fábio Henrique dos Santos do curso técnico em Administração, na Etec de Cidade Tiradentes -
fabio.santos538@etec.sp.gov.br

Giovanna dos Santos Nunes do curso técnico em Administração, na Etec de Cidade Tiradentes -
giovanna.nunes29@etec.sp.gov.br

Thiago de Arruda Duda Senatori do curso técnico em Administração, na Etec de Cidade
Tiradentes - thiago.senatori@etec.sp.gov.br

Vitoria Aparecida Pedrosa Salles Rodrigues do curso técnico em Administração, na Etec de
Cidade Tiradentes - vitoria.rodrigues79@etec.sp.gov.br

1. INTRODUÇÃO

Ao longo deste estudo, destacamos a importância de iniciativas voltadas ao desenvolvimento e aprimoramento das habilidades dos jovens, especialmente no que inclui às soft skills. Por isso, propomos três hipóteses que, se implementadas, podem contribuir significativamente para o seguinte questionamento: Quais os impactos das soft skills na geração Z no mercado de trabalho?

Devido a pandemia da Covid-19 2020, as pessoas permaneceram isolados do mundo, tendo que realizar todas as atividades remotamente. Segundo Braga (2024) em relação aos jovens que enfrentaram essa situação: "Um estudo da revista online Intelligent, que ouviu 800 gestores de empresas americanas, mostrou que 4 em cada 10 têm evitado contratar jovens recém-formados". Com a situação se normalizando, muitos jovens encontram-se despreparados para o novo mercado de trabalho pós-pandemia. Algumas empresas oferecem aulas de comportamento para ajudar a superar este déficit, incluindo lições sobre comunicação não-verbal, narração de histórias, habilidades de apresentação e liderança adaptadas para o trabalho híbrido. Essas iniciativas visam preparar os jovens para o mercado de trabalho, treinando-os e ajudando-os a identificar e solucionar seus problemas de comunicação e produtividade.

A visibilidade dessa pesquisa traz dados fundamentais que serão usados para propor soluções viáveis, gerando muitas oportunidades no mercado de trabalho. Atualmente, as soft skills são altamente valorizadas nos processos seletivos, conforme afirma Costa (2024) "[...] esse cenário tem se transformado e atualmente as soft skills aparecem com muito mais relevância e destaque". Ter boas soft skills facilita a contratação, pois os empregadores buscam funcionários que se identifiquem com a empresa. Com a pandemia afetando profundamente as competências sociais e a educação básica, há uma necessidade crescente de melhorar a formação de habilidades. Isso é especialmente relevante para a Geração Z, que enfrenta desafios no mercado de trabalho, como menciona Nakata (2024) "A Geração Z está mais propensa a desistir do seu emprego à medida que [os jovens] se sentem sobrecarregados e estressados, com a saúde mental afetada". O isolamento social e a forte presença da internet afetaram diretamente o comportamento dos jovens, privando-os de oportunidades.

A viabilidade da nossa pesquisa é ampla. Tanto para os indivíduos pertencentes à geração Z quanto para os contratantes desses indivíduos, sendo útil oferecer soluções para melhorar a qualidade do ambiente corporativo. Complementando como justificativa, a efetividade passa também por pessoas de outras gerações que possuem receio de trabalhar ou contratar a geração Z. As pesquisas e fontes estudadas são de fácil acesso e compreensão, sendo um tema atual e cada vez mais debatido nas empresas devido à crescente entrada desses jovens no mercado de trabalho. Além disso, entender e aprimorar as soft skills contribui significativamente para a criação de um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo, beneficiando todas as partes envolvidas. Nosso objetivo geral é identificar o impacto relacionado ao comportamento da geração Z no mercado de trabalho.

Já os objetivos específicos são:

- Analisar o impacto de eventos atuais, como a pandemia e o uso excessivo da internet, nas soft skills da geração Z.
- Identificar as principais soft skills mais requisitadas no ambiente corporativo atual.
- Planejar um plano de ação para o desenvolvimento de soft skills importantes para a inserção no mercado de trabalho.
- Investigar como as habilidades já existentes nos indivíduos da geração Z podem contribuir para o desenvolvimento de novas habilidades importantes.
- Avaliar o nível de desempenho da geração Z ao desenvolver novas habilidades no ambiente profissional.
- Propor estratégias, incluindo treinamentos e palestras, para facilitar a comunicação dos jovens com o mercado de trabalho e colaborar com a participação eficiente da geração Z nas empresas.

As nossas hipóteses são:

- Proporcionar trabalho voluntário aos jovens, aliado a um treinamento qualificado, é uma estratégia eficaz para o desenvolvimento de soft skills.
- Propor programas de conscientização sobre os impactos negativos do uso desenfreado de redes sociais, principalmente vídeos curtos, estudos recentes

indicam que essa prática pode causar uma espécie de obesidade dopaminérgica, prejudicial ao desempenho dos jovens no mercado de trabalho.

- A implementação de programas de mentoria voltados para a Geração Z, com foco no desenvolvimento de soft skills, é uma iniciativa que pode resultar em um melhor desempenho no mercado de trabalho.

Por tanto utilizamos dos seguintes procedimentos para o desenvolvimento do presente artigo: Pesquisa de Campo: Sucintamente é uma pesquisa que o pesquisador tende a buscar informações diretamente com a população pesquisada, exige do pesquisador um encontro mais direto. O pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas. Pesquisa bibliográfica: O objetivo desta pesquisa é reunir informações e obter dados que servirão de base na construção da investigação proposta a partir de determinado tema, é utilizado uma pesquisa secundária para dar origem a um relatório e por fim chegar no desenvolvimento do resultado. A pesquisa bibliográfica é o pilar de um conjunto da tese e dos argumentos.

2. RECURSOS HUMANOS

Quando falamos sobre o ambiente de trabalho, é impossível ignorar a importância da gestão de Recursos Humanos dentro de uma empresa. Esse setor não apenas cria estratégias, mas também busca garantir um relacionamento saudável entre líderes e colaboradores. A ideia é simples: administrar as pessoas de forma que ambas as partes saiam ganhando, resultando em um ambiente organizacional mais desenvolvido, com uma cultura positiva e onde os talentos são retidos.

"Todos os planos de gestão de recursos humanos têm um foco comum: integrar o bem-estar dos colaboradores às estratégias de manutenção e crescimento do negócio." (BASTOS, Athena. 2022).

No ambiente corporativo, o departamento de Recursos Humanos assume um papel central. O Departamento Pessoal, como era chamado no século XIX, surgiu para monitorar a frequência dos trabalhadores. Naquela época, os chefes eram conhecidos

por sua rigidez, controlando prazos, treinamentos e demissões com mão firme. À medida que as empresas cresceram, as relações de trabalho também mudaram. No passado, as condições de trabalho eram duras, com jornadas longas e extenuantes.

Essas mudanças no ambiente de trabalho foram bastante influenciadas por figuras como Frederick W. Taylor, um engenheiro mecânico americano. Em seus livros, publicados em 1903 e 1906, Taylor discutia a importância de uma boa administração para aumentar a eficiência produtiva. Em 1916, Henri Fayol também fez sua contribuição com o livro "Administração Geral e Industrial", onde definiu o papel do administrador: planejar, organizar, controlar, coordenar e comandar.

De acordo com ROCHA, Camila (2023) em seu portal:

"Frederick Taylor e Henry Ford foram pioneiros na aplicação de métodos científicos à gestão do trabalho, ainda que focassem na eficiência produtiva. Foi com Elton Mayo que a importância dos fatores psicológicos e sociais começou a ser valorizada. Os Estudos de Hawthorne demonstraram que a atenção às condições sociais e emocionais dos trabalhadores poderia aumentar significativamente a produtividade."

Elton Mayo é considerado o pai dos Recursos Humanos justamente por suas pesquisas que resultaram na "Teoria das Relações Humanas", uma contraposição direta à visão focada exclusivamente na eficiência de Taylor.

"A teoria das relações humanas surgiu nos Estados Unidos, como resultado das experiências de Elton Mayo, conhecidas como Experiências de Hawthorne. Mayo percebeu a necessidade de tornar a administração mais humana e democrática, influenciada pelas ciências humanas nas organizações."

(DANTAS, Gabriela da Silva Cabral, 2023).

Na década de 1920, os antigos "chefes do pessoal" enfrentaram o desafio de se adaptar a um novo modelo de relacionamento entre empregados e empregadores, buscando não só eficiência, mas também a eliminação de conflitos.

Foi na década de 1950 que o departamento pessoal ganhou força, liderado pelo gerente de recursos humanos, antes conhecido como "Chefe do Pessoal". A estruturação dos departamentos colocou em prática um dos princípios básicos da administração: a organização.

2.1. RECURSOS HUMANOS NO BRASIL

No Brasil, os Recursos Humanos começaram a tomar forma no final do século XIX e início do século XX, num momento em que o trabalho era visto principalmente como um meio de produção e a preocupação com o bem-estar do trabalhador não existia. No entanto, foi nesse período que surgiram as primeiras funções voltadas para a contratação, controle de horas e pagamentos, respondendo às necessidades mais básicas das empresas.

Tudo começou a mudar em 1943, durante o governo de Getúlio Vargas, com a criação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Esse marco não foi apenas um conjunto de leis, mas um passo gigante rumo à formalização do trabalho no Brasil. A CLT trouxe consigo práticas que começaram a estruturar a gestão de pessoas no país.

O Senado Federal Brasileiro afirma que: "A CLT (Decreto-Lei 5.452) foi um dos primeiros instrumentos de inclusão social do Brasil." e complementa dizendo que: "[...] costuma ser qualificada como patrimônio do trabalhador e passaporte da cidadania."

O Brasil começou a profissionalizar a área de recursos humanos em 1950 e 1960, influenciados principalmente por teorias administrativas norte-americanas e europeias. Foi aqui que o RH (Recursos Humanos) passou a tomar forma e começou a se tornar uma área estratégica.

As décadas de 1950 e 1960 foram fundamentais para a profissionalização de Recursos Humanos no Brasil, com influências fortes de teorias administrativas dos Estados Unidos e da Europa. Foi nessa época que o RH começou a ser percebido como algo mais do que uma função operacional; ele passou a ser visto como estratégico, crucial para alinhar os objetivos das empresas com as necessidades dos colaboradores.

A jornada dos recursos humanos no Brasil é longa, mas pode-se sentir os impactos positivos atualmente, pois quanto mais avançamos para o futuro, é certo que o Recursos Humanos (RH) continuará desempenhando um papel vital.

Nos dias de hoje, na era digital, os Recursos Humanos no Brasil têm um foco claro: atrair e desenvolver talentos, sempre promovendo a diversidade e a inovação. Essa jornada dos Recursos Humanos é longa, mas os efeitos positivos são palpáveis. À

medida que caminhamos para o futuro, é certo que o RH continuará desempenhando um papel vital, ajudando a construir ambientes de trabalho mais humanos e conectados com as necessidades das pessoas.

2.2. FERRAMENTAS DOS RECURSOS HUMANOS

O papel do RH é essencial para cuidar e gerenciar os colaboradores, assegurando que todos estejam capacitados, motivados e alinhados com os objetivos da empresa. Para fazer isso de maneira eficaz, o RH precisa de ferramentas que facilitem seu trabalho e tragam resultados positivos. Os softwares de gestão de Recursos Humanos (RH) é uma dessas ferramentas, permitindo que a equipe organize informações cruciais como histórico de contratação, folha de pagamento, benefícios e horas extras, proporcionando uma visão completa de cada funcionário para decisões mais acertadas. Algumas dessas principais ferramentas são:

- Software de gestão de Recursos Humanos. Onde o objetivo é permitir que a equipe gerencie todas as informações, como histórico de contratação, folha de pagamento, benefícios, horas extras, entre outros;
- Plataforma de recrutamento e seleção. Que permiti que a equipe de RH gerencie todo o processo de seleção, desde a divulgação das vagas até a contratação dos candidatos;
- Sistema de avaliação de desempenho. Ao qual viabiliza que se avalie a performance dos colaboradores, identificando pontos fortes e áreas de melhoria;
- Ferramenta de comunicação interna. Que faz com que os colaboradores estejam sempre atualizados sobre as informações relevantes da empresa, como novos projetos, mudanças organizacionais, etc;
- Plataformas de Benefícios. Faz com que os funcionários gerencie suas opções de benefícios e façam escolhas personalizadas. Com esse sistema, é possível contratar seguro saúde, vida e empréstimo consignado, além de oferecer um cartão que reúne inúmeros benefícios como Vale-Refeição, Vale-alimentação e Vale-Cultura.

2.3. TENDÊNCIAS DOS RECURSOS HUMANOS

Acompanhar as tendências em Recursos Humanos é essencial para transformar práticas em estratégias eficazes. “Hoje, muitas empresas ampliam seu olhar para públicos antes negligenciados, como trabalhadores acima de 50 anos, neurodivergentes e pessoas com deficiência, reforçando a valorização da diversidade e inclusão no mercado” (Great Place to Work, Relatório Tendências Gestão de Pessoas, 2024). A proteção de dados também se tornou uma prioridade no setor, com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), que regulamenta o uso de informações pessoais de colaboradores e candidatos, garantindo mais segurança e transparência. Ferramentas de inteligência artificial, como o ChatGPT, têm modernizado o RH, facilitando processos como criação de currículos, personalização de treinamentos e simulações de entrevistas. Além de aumentar a eficiência, essas tecnologias permitem que os profissionais de RH foquem em estratégias mais humanas e criativas. O investimento em tecnologia e automação, aliado às mudanças demográficas, tem impulsionado o setor, tornando os processos mais inclusivos, adaptáveis e seguros.

2.4. GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas é um grupo de ações e planos que têm o foco em atrair, treinar, envolver e manter talentos nas firmas, juntando os objetivos individuais dos trabalhadores com as metas da empresa. Segundo Chiavenato (2014), ela vai além da gerência de recursos humanos, se mostrando como um processo unido que promove um modo mais humano e estratégico nas empresas. Já para Dutra (2016), a gestão de pessoas tem uma troca entre a empresa e o trabalhador, onde os dois ganham ao atingir resultados. Assim procura-se com essa gestão fazer um lugar de trabalho bom, ajudando tanto a produção quanto o crescimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

Sobre sua evolução, a gestão de pessoas acompanhou a sociedade, economia e as empresas. No início da Revolução Industrial, o foco do trabalho era a produção, com isso, os colaboradores trabalhavam em condições insalubres e desgastantes. Em 1930, com a Teoria das Relações Humanas de Elton Mayo, passou-se a compreender que era de extrema importância pensar o lado psicológico, social e sadio dos funcionários

buscando o bem-estar e fazer com que os mesmos fossem motivados. De acordo com Chiavenato (2014):

"A gestão de pessoas se tornou algo estratégico na segunda metade do século XX, quando as empresas passaram a entender que as pessoas são um dos maiores bens que elas têm. Isso ajudou a alinhar os interesses dos funcionários com os objetivos das empresas, trazendo mais engajamento e melhores resultados."

Ao longo do tempo, o termo "gestão de pessoas" sofreu diversas mudanças. Já na Revolução Industrial era "Administração do Pessoal" e aplicava-se de maneira prática: controle e pagamentos; durante a década de 1930, com a da Teoria das Relações Humanas surgia o "Recursos Humanos", buscando relacionar bem-estar e trabalho; no final de 1990 surge o novo conceito "Gestão de Pessoas" cuja os colaboradores seriam vistos de uma forma estratégica para sucesso de uma empresa.

Segundo Paese (2021) ela destaca em uma pesquisa a importância da implementação da gestão de pessoas da seguinte maneira:

"A gestão de pessoas é um dos pilares estratégicos que visa a melhoria das relações entre os colaboradores da corporação, também abrangendo alguns subsistemas como recrutamento e seleção, departamento pessoal, treinamento e desenvolvimento, gestão de remuneração entre outros. Seus objetivos são melhorar as relações de trabalho, aumentar produtividade e lucratividade buscando equilíbrio entre as relações."

2.5. GERAÇÕES

O artigo presente busca demonstrar como a Geração Z se destaca diante das diversas gerações da atualidade, do significado:

"uma geração pode ser entendida como um grupo identificável que compartilha os mesmos anos de nascimento e, conseqüentemente, viveu os mesmos acontecimentos sociais

significativos em etapas cruciais do desenvolvimento. Assim, para compreender como uma geração difere da outra, é preciso que se perceba como cada uma delas forma um conjunto de crenças, valores e prioridades.” Segundo (Kupperschmidt, 2000 apud Commazetto, et.al 2016).

No período atual, observa-se cinco principais:

- Geração Baby Boomers (1946 - 1964):

“São conhecidos como a geração da televisão. Trata-se de uma coincidência temporal de seus nascimentos com o período de invenção do televisor. Hoje, a maioria deles são pais e até mesmo avós, mas eram jovens durante as décadas de 1960 e 1970.” (Sbcoaching Group, 2019 apud Zaninelli, et.al 2022).

- Geração X (1965 - 1980): De acordo com Saint (2019 apud Zaninelli, et.al 2022)

“a geração X manifesta características marcantes como a valorização da vida pessoal em relação ao profissional, aceita mudanças com mais facilidade e considera o uso de computadores e da tecnologia como uma vantagem. O autor aponta que a geração X desenvolveu habilidades diferentes de seus pais por consequência dos acontecimentos históricos, instabilidade econômica e profissional como a Guerra Fria e a Ditadura militar.”

Foi nessa época também que surgiram algumas tribos de estilo como os Híppes e punks.

- Geração Y ou Millennials (1981- 1996): Essa geração está ligada a evolução da tecnologia “são desafiadores e priorizam a qualidade de vida, o contato com amigos, família, e dão importância para que o emprego seja atraente e se adapte a todas essas necessidades.” (Zaninelli, et.al 2022).

- Geração Z (1997 - 2010): o objeto de estudo em questão possui as seguintes características:

“têm o costume de realizar várias tarefas ao mesmo tempo, em sincronia e, para a maioria deles, sem perder o ritmo e o foco, por isso são chamados de multitarefas, porque não conhecem outra realidade que não seja esta. O jovem da geração Z se destaca por ser mais participativo em manifestações, conhece bem seus direitos e luta para que sejam cumpridos, no entanto, vivem uma “epidemia do narcisismo”, na qual a maioria sente a necessidade de marcar sua presença online simplesmente para se fazerem notados.” Essa geração se encontra imersa na tecnologia e redes sociais, sendo chamados de nativos digitais juntamente por terem fácil acesso a informações. (Azevedo 2016 apud Zaninelli, et.al 2022.)

- Geração Alfa (a partir de 2010): Formados pelos filhos dos Baby Boomers, a geração Y:

“as principais características da criança Alfa são a atenção e a observação aguçadas. Elas estão inseridas em um ambiente com mais estímulos sensoriais e cercadas de brinquedos que foram projetados pensando no seu potencial desenvolvimento e, por “tecnologias imersivas estão moldando a formação cerebral, social e psicológica desta nova geração”, o que leva a crer que poderão ser adultos com variadas habilidades.” (Zaninelli, et.al 2022).

3. SOFT SKILLS

As Soft Skills, que em tradução livre significam "Habilidades Sociais", são aquelas que se referem ao comportamento do indivíduo e as mesmas são muito valorizadas no mercado de trabalho. Essas habilidades são utilizadas pelas empresas para garantir uma convivência saudável e produtiva entre os funcionários. De acordo com Silva (2022), as soft skills são essenciais tanto para o sucesso dos colaboradores quanto para o crescimento da empresa. Alguns exemplos de Soft Skills incluem: liderança, comunicação; trabalho em equipe e proatividade. Essas habilidades são importantes em qualquer organização, independentemente do cargo que a pessoa ocupa. Não existe colaborador sem soft skills, pois quem não tem esse tipo de habilidade acaba nem sendo contratado. Existem métodos para desenvolver Habilidades Sociais (Soft Skills), ao qual não são complicados em se realizar, alguns exemplos são: estudando; realizando trabalhos voluntários ou até mesmo se engajando em projetos diferentes, isso tudo não servirá apenas para o desenvolvimento profissional, será também para o pessoal, e de quebra enriquecerá o currículo. Segundo a faculdade FIA (Fundação Instituto de Administração), existem muitas soft skills se destacando e um dos "[...] exemplos de soft skills são empatia, ética, liderança, resolução de conflitos, flexibilidade e gestão de equipes.

3.1. CONTEXTO HISTÓRICO DAS SOFT SKILLS

As Soft Skills, ou habilidades sociais, têm uma história que começa quando as empresas perceberam que não bastava apenas ter trabalhadores técnicos e eficientes. Carnegie (1936) diz que "o sucesso não é apenas alcançado por habilidades técnicas, mas também por relações humanas. Foi a partir dos estudos de Elton Mayo, nos anos 1930, que começou a se entender que o jeito como as pessoas se comunicam e se motivam faz toda a diferença no ambiente de trabalho. A expressão "Soft Skills" ganhou mais destaque nos anos 1970, mas só com a chegada da era digital é que elas realmente se tornaram indispensáveis. Hoje, mais do que nunca, sabemos que não importa apenas o que fazemos, mas como nos relacionamos, nos adaptamos e colaboramos, e isso é o que realmente faz a diferença em qualquer equipe ou empresa.

3.2. SOFT X HARD SKILLS

As Soft Skills são mais relacionadas ao comportamento e às habilidades sociais dos funcionários, aquelas qualidades ligadas à personalidade e à forma como lidam com situações interpessoais. Elas agregam valor ao trabalhador, pois o mesmo sabe se portar e demonstrar que às tem no dia a dia com atitudes.

Segundo Silva (2022):

"são qualidades ligadas a traços de personalidade e comportamentos em situações interpessoais; as mais cobradas são a comunicação assertiva; resiliência; inteligência emocional; solução de problemas; ética de trabalho e trabalho em equipe."

Já as Hard Skills são as habilidades técnicas que adquirimos, podendo ser comprovadas por avaliações identificadas por meio dos cursos, formações, experiências e das especializações da pessoa, ou seja, é algo mais concreto e que realmente consegue se encher que alguém a(s) tem. É muito diferente das Soft Skills, porque enquanto uma é habilidade subjetiva, onde pode ser difícil de ser identificadas, a outra, Hard Skills, é uma habilidade objetiva e que é fácil de ser identificadas.

A FIA (Fundação Instituto de Administração) diz que as Hard Skills "São as informações que você quer colocar no currículo, atualizar no perfil do LinkedIn ou destacar para o recrutador em um processo de seleção." Acrescenta dizendo também que são "[...]tudo aquilo que você aprende no ensino formal ou não, em cursos, treinamentos, na graduação e pós-graduação.

3.3. MERCADO DE TRABALHO

O mercado de trabalho é a relação entre empresa e trabalhador, influenciando diretamente a empregabilidade e a economia de uma região. Se o mercado está instável, há mais demissões e aumento do desemprego; se estável, mais contratações e crescimento de empregos. Ele é regulamentado por leis trabalhistas que definem as condições de trabalho, salários e regras para funcionários e empregadores. Segundo Bezerra (s.d) o mercado se divide em três setores. "Setor Primário: extração de matérias-primas; Setor Secundário: indústria; Setor Terciário: venda de serviços e bens imateriais". Existem dois tipos de trabalho:

- Formal, com contrato reconhecido pelo governo e protegido pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), oferecendo benefícios como férias remuneradas, 13º salário e aposentadoria;
- Informal, que não tem vínculo com a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), mas oferece mais oportunidades, como prestadores de serviços e autônomos.

3.4. IMPACTO E GERAÇÃO Z

Com a entrada da Geração Z no mercado de trabalho, marcada pela influência de eventos recentes e pela forte presença da tecnologia, esses jovens trazem uma nova visão às relações profissionais. Já estão transformando a cultura de diversas empresas e apontando o futuro do trabalho. Segundo uma pesquisa de Gonçalves (s.d), baseada em estudos sobre líderes do futuro, ao escolher uma empresa, os Zs buscam propósito prático e veem a organização como um espaço de crescimento, valorizando tanto o desenvolvimento quanto a questão financeira. De forma geral, a Geração Z se posiciona com os pés no chão, mantendo os sonhos altos, aprendendo rápido e esperando que os líderes sejam parceiros nesse aprendizado. Eles buscam transparência, ética e inclusão, tanto nos processos quanto no tratamento humano da empresa.

3.5 ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO

Para preparar a Geração Z para o mercado de trabalho, é essencial investir em estratégias que promovam o desenvolvimento integrado de soft skills e hard skills. Essas competências são fundamentais para atender às demandas de um ambiente corporativo cada vez mais dinâmico e exigente. Enquanto as hard skills garantem a execução técnica das tarefas, as soft skills, como comunicação, liderança e inteligência emocional, são determinantes para o sucesso em equipes e na adaptação ao mercado. Uma abordagem eficaz envolve programas de mentoria, que ajudam os jovens profissionais a se alinharem às culturas organizacionais, além de ferramentas como o PDA Assessment, que auxiliam na identificação de pontos fortes e fraquezas individuais. A criação de um ambiente de aprendizado contínuo, com práticas como gamificação e treinamentos imersivos, também é essencial para engajar e preparar essa geração, que valoriza aprendizado rápido e propósito nas atividades. Como

destaca Chiavenato (2010), "desenvolver competências técnicas e comportamentais em paralelo é indispensável para o sucesso profissional, pois ambas são complementares na formação de um colaborador completo e produtivo". Dessa forma, alinhar essas estratégias às características da Geração Z pode gerar não apenas maior produtividade, mas também retenção de talentos em um ambiente de constante crescimento.

3.6 CONSCIENTIZAÇÃO

Como já mencionado, a Geração Z se destaca pela facilidade com tecnologia e redes sociais, mas é importante também falar sobre a conscientização do uso exagerado da internet. Segundo muitos especialistas, o uso excessivo das redes sociais pode levar a sérias dependências, resultando em problemas como ansiedade, depressão, irritabilidade, isolamento, afastamento das relações reais e familiares, e até mesmo perda de controle sobre a própria vida.

4. MÉTODO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A metodologia utilizada para a realização desta pesquisa foi baseada na aplicação de um questionário online desenvolvido por meio da ferramenta Google Forms, com o objetivo de coletar dados sobre a percepção e vivência dos respondentes em relação ao tema proposto. O método desse trabalho foi o descritivo, ao qual busca por meio de eventos, população ou grupos descrever fenômenos com precisão no assunto estudado, analisando o tema de forma precisa, relacionando as variáveis se necessário. A pesquisa descritiva é apropriada para o modelo de pesquisa desta demonstração, podemos citar BRUYNE, 1991 (p. 29) que usou da pesquisa descritiva para promover seu estudo, ele diz:

"A metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados."

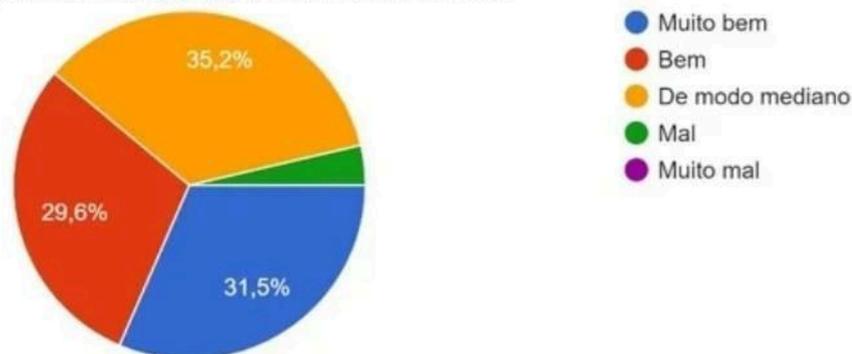
O público-alvo foi composto no geral por homens e mulheres de todas as classes sociais, com a faixa etária de 18 a 60+, sendo no total 100 pessoas entrevistadas.

Contendo assim uma diversidade de informações, que trouxe equilíbrio e clareza ao tema.



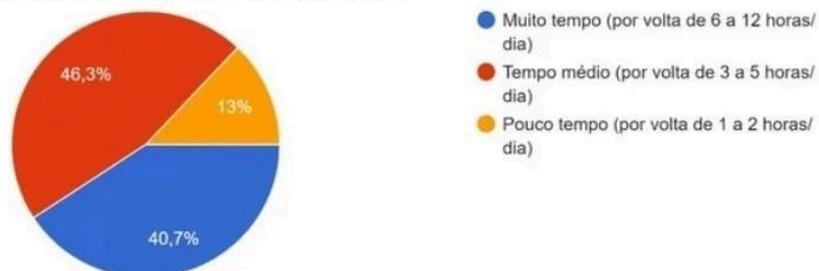
Os resultados indicam que 91% dos entrevistados residem na Zona Leste de São Paulo, SP, e que 89% dessas pessoas possuem até 24 anos de idade, informações que são diretamente ligadas com a delimitação do nosso tema.

Desempenho emocional em entrevistas



Os dados mostram que 35,2% dos entrevistados declaram lidar de modo mediano, 31,5% de modo muito bom e 29,6% de modo bom com entrevistas de emprego, sendo correlacionado com nossa hipótese 3, a mentoria. Essas pessoas que já possuem boas habilidades em entrevistas de emprego podem utilizar a mentoria como uma ferramenta para se desenvolver ainda mais, sobretudo aqueles que declararam lidar de modo mediano. Para quem acredita que ainda não possui habilidades nas entrevistas de emprego, a mentoria pode ser uma grande aliada para suscitar essas habilidades.

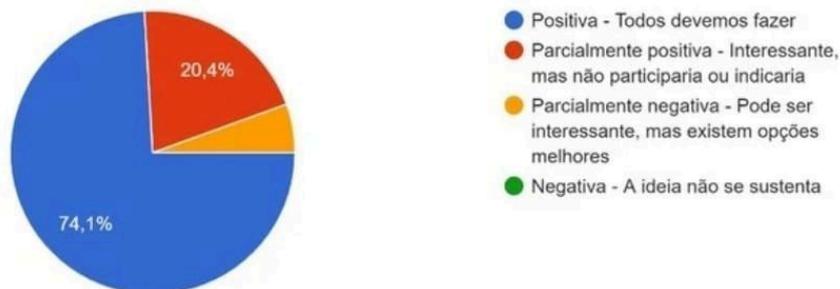
Tempo dedicado ao uso da internet



Dos entrevistados declaram passar de 3 a 5 horas na Internet 46,3%, de 6 a 12 horas

40,7% o que indica que a nossa segunda hipótese, a conscientização, é extremamente presente aqui. Orientar as pessoas a respeito dos malefícios do uso excessivo da Internet.

Opinião sobre voluntariado



Visto que quase 75% (74,1%) dos entrevistados apoiam a utilização do programa de voluntariado, nossa hipótese 1, como ferramenta de desenvolvimento de habilidades sociais, as soft skills, podemos dizer que já não temos uma que poderia ser uma barreira inicial, que seria a visão negativa das pessoas a respeito da ideia.

A resolução para o problema "O Impacto das soft skills na geração Z como ferramenta de desenvolvimento no mercado de trabalho" pode se considerar as necessidades e características dessa nova geração, havendo assim algumas sugestões de intervenção e ações que podem ser implementadas: Incentivar Programas Educacionais e de Capacitação em Soft Skills, juntamente com instituições de ensino, empresas e organizações criando programas específicos de treinamento voltados para o desenvolvimento de soft skills como comunicação, trabalho em equipe, resolução de conflitos, liderança e inteligência emocional. Isso pode ser feito em parceria com escolas e universidades, inserindo essas competências nos currículos formais e em atividades extracurriculares. Projetos voluntários, como foi mencionado nos resultados da pesquisa, são amplamente vistos como positivos para o desenvolvimento social e emocional dos jovens. Incentivar a participação em trabalhos voluntários pode ajudar

os jovens a desenvolver habilidades como empatia, responsabilidade, gestão do tempo e adaptabilidade, que são essenciais no mercado de trabalho.

Nossa proposta utiliza o método BDCRP, método ao qual nós mesmo o nomeamos, ele consiste em seguir etapas / tarefas até que o projeto seja finalizado.

Tarefas	Notas e especificações	Datas	Orçamentos
Busca de Renda	Procurar pessoas ou/e profissionais que estariam dispostos a fornecer ajuda financeira dentro do problema apresentado.	Os anos de 2025, 2026 e 2027.	---
Divulgação	Divulgar a ideia do projeto sobre o programa educacional e dos projetos voluntarios.	Final do ano de 2028.	R\$ 10.000
Contatar Parceiros (Teoria)	Contatar algumas empresas que trabalham treinamento, gestão e desenvolvimento humano, exemplo: Trilha Carreira, IC educ treinamentos, Authentic way.	Começo do ano (Janeiro, Fevereiro, Março) 2029.	R\$ 15.000
Reunião de Parceiros (Prática)	Juntamente com a empresa escolhida para parceria, iremos onde o nosso público necessita e busca por atividades extracurriculares afim de desenvolver habilidades socioemocionais, as escolas na zona leste de são Paulo, são elas: Colégio Marisa Ortega, E.E Irene Ribeiro, Colégio Amorim.	Restante do ano de 2029.	R\$ 25.000
Projeto finalizado	Apresentar e aplicar o programa educacional e de capacitação em Soft Skills, juntamente com instituições de ensino, empresas e organizações.	Começo do ano de 2030. (início do ano letivo)	R\$ 20.000

THE IMPACTS OF SOFT SKILLS ON GENERATION Z AS A DEVELOPMENT TOOL IN THE LABOR MARKET IN THE EAST ZONE OF SÃO PAULO IN THE PERIOD FROM 2020 TO 2024.

Abstract: The objective of the work is to investigate how soft skills influence the performance of Generation Z in the job market, highlighting the challenges faced due to the COVID-19 pandemic and excessive Internet use. With the evolution of the job market and the changes brought about by the pandemic, it is crucial to understand how Generation Z adapts. Soft skills, such as communication and teamwork, are fundamental to professional success, but there is evidence that Generation Z may have difficulty developing them.

Keywords: Generation Z; work; pandemic; soft skills.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. **CLT chega aos 80 anos com direitos do trabalhador sob disputa**. Publicado por: Agência Senado, *Ricardo Westin*, 28/04/2023. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2023/04/clt-chega-aos-80-anos-com-direitos-do-trabalhador-sob-disputa#:~:text=A%20CLT%20>> Acesso em: 15 out. 2024.

BASTOS, A. **A importância da gestão de recursos humanos para empresas da área de tecnologia**. Alura, 2022. Disponível em: <<https://www.alura.com.br/empresas/artigos/gestao-de-recursos-humanos?srsId=AfmBOoqDerVGkbB3IksmVsiLdvJBBU4-3PzAjtTTvO3hxE5VHoebiNkl>>. Acesso em: 15 out. 2024.

BRAGA, K. **Atrasos, dependência dos pais e tecnologia: por que empresas têm evitado contratar jovens da geração Z.** Cultura, 2024. Disponível em: <https://cultura.uol.com.br/noticias/64946_atrasos-dependencia-dos-pais-e-tecnologia-por-que-empresas-tem-evitado-contratar-jovens-da-geracao-z.html>. Acesso em: 15 out. 2024.

COSTA, D. **Soft skills: o que são, 10 principais exemplos e como desenvolver.** Gupy, 2024. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/soft-skills>>. Acesso em: 15 out. 2024.

DA SILVA DANTAS, G. C. **Teoria das Relações Humanas.** UOL, [s.d]. Disponível em: <<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/teoria-das-relacoes-humanas.htm>>. Acesso em: 15 out. 2024.

DE SCHOUTHEETE, P. D. B. J. H. M. **Dinâmica da pesquisa em Ciências Sociais - Os polos da prática metodológica.** Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

NAKAMURA, J. **Lidar com a Geração Z é desafio para 68% do mercado de trabalho, aponta relatório.** CNN, 2024. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/lidar-com-a-geracao-z-e-desafio-para-68-do-mercado-de-trabalho-aponta-relatorio/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

ROCHA, C. **Conheça a História do RH no Brasil e no Mundo.** Rh portal, 2023. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/historia-do-rh-no-brasil-e-no-mundo/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

SILVA, D. **Soft skills: o que é? Para que serve? 14 principais habilidades.** Zendesk, 2022. Disponível em: <<https://www.zendesk.com.br/blog/soft-skills-o-que-e/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

ALMAPBBDO. **Geração Z no Mercado de Trabalho.** Gente Globo, 2019. Disponível em: <<https://gente.globo.com/geracao-z-no-mercado-de-trabalho/>>. Acesso: 15 out. 2024.

FERRO, M. **Conheça 6 ferramentas de RH indispensáveis.** Rh Estrategico, 2023. Disponível em: <<https://www.creditas.com/rh-estrategico/ferramentas-de-rh/>>. Acesso: 15 out. 2024.

DA SILVA MARTINS, V. **A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO E DO DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS NA EMPRESA.** Brasil Escola, [s.d]. Disponível em: <<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/a-importancia-do-treinamento-e-do-desenvolvimento-de-recursos-humanos-na-empresa.htm>>. Acesso: 15 out. 2024.

DE OLIVEIRA REZENDE, M. **Geração Z.** Mundo Educação, [s.d]. Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/sociologia/geracao-z.htm>>. Acesso: 15 out. 2024.

GLOBO, A. **'Soft skills'? A geração Z quer mesmo é aprender as chamadas 'hard skills'.** Entenda. Exame, 2023. Disponível em: <<https://exame.com/carreira/soft-skills-a-geracao-z-quer-mesmo-e-aprender-as-chamadas-hard-skills-entenda/>>. Acesso: 15 out. 2024.

GREAT PLACE TO WORK. **Entenda como ser um empresa atraente para a Geração Z no mercado de trabalho.** GPTW, 2024. Disponível em:

<<https://gptw.com.br/conteudo/artigos/geracao-z-no-trabalho/>>. Acesso: 15 out. 2024.

MENEZES, P. **Behaviorismo**. Toda Matéria, [s.d]. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/behaviorismo/>>. Acesso: 15 out. 2024.

INSIGHTS. **Porque os vídeos curtos fazem mal?** Insights, [s.d]. Disponível em: <<https://www.portalinsights.com.br/perguntas-frequentes/porque-os-videos-curtos-fazem-mal>>. Acesso: 15 out. 2024.

SOUZA SILVA, W. **Mercado de trabalho**. Info Escola, [s.d]. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/economia/mercado-de-trabalho/>>. Acesso: 15 out. 2024.

SIQUEIRA, S. **Hard skills: o que são, exemplos, como identificar e mais procuradas**. Solides, 2024. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/hard-skills/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

GROU. **Soft Skills: 10 Métodos Comprovados para Desenvolver e Aperfeiçoar sua Equipe**. Grou, [s.d]. Disponível em: <<https://blog.grougp.com.br/blog/10-metodos-comprovados-desenvolver-soft-skills>>. Acesso em: 15 out. 2024.

NA PRÁTICA. **Soft Skills: que são, como desenvolver e as principais tipos**. Na Prática, 2023. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/como-desenvolver-soft-skills/>>. Acesso: 15 out. 2024.

VICENTE, C. **Comparando as Diferenças de Soft Skills nas Gerações X, Y, Z e Alpha.** LinkedIn, 2023. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/comparando-diferen%C3%A7as-de-soft-skills-nas-gera%C3%A7%C3%B5es-x-y-vicente-/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

VAGAS FOR BUSINESS. **11 tendências de RH que toda empresa precisa conhecer em 2024.** Vagas for Business, 2023. Disponível em: <<https://blog-forbusiness.vagas.com.br/tendencias-de-rh/>>. Acesso: 15 out. 2024.

VILELA, L. **Pandemia afeta mais a geração Z, diz estudo.** Consumidor Moderno, 2021. Disponível em: <<https://consumidormoderno.com.br/pandemia-afeta-geracao-z/>>. Acesso em: 15 out. 2024.

IBERDOLA. **Como combater a dependência das redes sociais.** Iberdola, [s.d]. Disponível em: <<https://www.iberdrola.com/compromisso-social/como-redes-sociais-afetam-jovens#:~:text=A>>. Acesso em: 15 out. 2024.

A IMPORTÂNCIA da gestão de pessoas nas empresas. Produção: Ana Paese. Vídeo: 2m2s. Publicado pelo canal: Segala Soluções Contábeis. 9 dez. 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=v0q-mxctzhM>>. Acesso em: 15 out. 2024.

FIA. **Soft Skills: O que são, Tipos Principais e Como desenvolver.** Fia, 2024. Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/soft-skills/#:~:text=Busque%20autoconhecimento,para%20a%20medita%C3%A7%C3%A3o%20ou%20mindfulness.>>. Acesso em: 24 nov. 2024.

BEZERRA, J. **Setores da Economia**. Toda Matéria [s.d]. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/setores-da-economia/#:~:text=Setor%20Prim%C3%A1rio%3A%20extra%C3%A7%C3%A3o%20de%20mat%C3%A9rias,de%20servi%C3%A7os%20e%20bens%20imateriais>>. Acesso em: 24 nov. 2024

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em 25 nov. 2024

CARNNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1939.