

Entre Psicologia e Computação: Implicações Éticas e Sociais no Desenvolvimento de um Framework para Avaliação Tecnológica de Soft Skills

Diogo de Mendonça Neves, Lafayette Batista Melo

Programa de Pós-Graduação em Tecnologia da Informação (PPGTI)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB)
João Pessoa/PB – 58015-435

diogomn@sti.ufpb.br, lafayette.melo@ifpb.edu.br

Abstract. *This article, presented as research in progress, reports partial results of a Systematic Literature Review based on PRISMA 2020 on technologies for soft skills assessment and proposes a computational framework that integrates psychometric foundations, software engineering requirements, and ethical principles. From 1,248 initial records, 880 unique records remained after deduplication, and 177 articles were selected for full-text reading. The study identified predominant technological categories and revealed weaknesses in the validity and reliability of digital instruments, as well as ethical gaps related to privacy, algorithmic bias, and interpretability.*

Resumo. *Este artigo, apresentado como pesquisa em andamento, publica resultados parciais de uma Revisão Sistemática da Literatura baseada no PRISMA 2020 sobre tecnologias para avaliação de soft skills e propõe um framework computacional que articula fundamentos psicométricos, requisitos de engenharia de software e princípios éticos. De 1.248 registros iniciais, 880 registros únicos permaneceram após deduplicação e 177 artigos foram selecionados para leitura integral. O Estudo identificou categorias tecnológicas predominantes e evidenciou fragilidades na validade e confiabilidade dos instrumentos digitais, além de lacunas éticas relacionadas à privacidade, vieses algorítmicos e interpretabilidade.*

1 Introdução

Os sistemas computacionais participam de decisões cada vez mais sensíveis da vida social, incluindo educação, seleção profissional, treinamento, saúde mental e gestão de pessoas. Nesse contexto, *soft skills*, entendidas como habilidades comportamentais, emocionais e sociais, são relevantes para compreender comunicação, empatia, colaboração, resiliência, liderança e autorregulação (Goleman, 1995; Robles, 2012). Diferentemente das *hard skills*, avaliadas com maior frequência por testes objetivos ou certificações, essas competências são situadas, relacionais e dependentes de contexto (Heckman & Kautz, 2012).

A Computação amplia esse cenário ao oferecer questionários on-line, jogos sérios, sistemas gamificados, inteligência artificial e ambientes de realidade virtual para registrar interações, decisões e padrões comportamentais. Tais recursos podem aumentar escala e riqueza de dados, mas também introduzem riscos: inferências frágeis sobre pessoas,

coleta excessiva de dados sensíveis, vieses algorítmicos, baixa transparência e usos indevidos em decisões educacionais ou organizacionais. Avaliar *soft skills* por meio de tecnologia, portanto, não é apenas uma questão de implementação; é um problema sociotécnico.

Esta versão revisada delimita a identidade do artigo como pesquisa em andamento, e não como relato de protótipo validado. A questão de pesquisa é: *Quais abordagens tecnológicas têm sido utilizadas para avaliação de soft skills e que requisitos psicométricos, computacionais e ético-sociais devem orientar um framework responsável para esse domínio?* O objetivo é apresentar resultados parciais de uma Revisão Sistemática da Literatura e, a partir deles, propor um *framework* conceitual inicial. A contribuição é analítica e estruturante: organiza evidências do campo e traduz lacunas recorrentes em requisitos para desenvolvimento responsável.

O artigo dialoga com o escopo do WICS ao tratar de ética no *design* de sistemas, privacidade de dados, implicações sociais da inteligência artificial, inclusão digital e uso da Computação no bem social. Sua relevância decorre do fato de que tecnologias de avaliação podem apoiar desenvolvimento humano, mas também podem classificar, excluir ou reduzir pessoas a métricas opacas.

2 Fundamentação Teórica e Trabalhos Relacionados

A literatura sobre *soft skills* reúne diferentes tradições. Na Psicologia, essas habilidades são associadas a modelos de personalidade, inteligência emocional e competências socioemocionais (Cimatti, 2016). O modelo dos *Big Five* auxilia a compreender predisposições comportamentais como abertura, conscienciosidade, extroversão, amabilidade e estabilidade emocional (Barrick and Mount, 1991). A inteligência emocional destaca a percepção, compreensão e regulação das emoções próprias e alheias (Goleman, 1995; Mayer et al., 2008). Já abordagens de aprendizagem socioemocional indicam que desenvolvimento cognitivo, emocional e social são dimensões interdependentes (Durlak et al., 2011; OECD, 2015; OECD, 2019).

No plano psicométrico, a avaliação dessas competências exige evidências de validade e confiabilidade. Não basta coletar cliques, respostas textuais ou escolhas em uma simulação; é necessário justificar por que tais registros representam indicadores do construto avaliado. Esse ponto é decisivo porque tecnologias computacionais podem ser sofisticadas e, ainda assim, frágeis na inferência psicológica

Na Computação, sistemas de avaliação dependem de requisitos claros, arquitetura modular, rastreabilidade de decisões, segurança e usabilidade. Tecnologias gamificadas e jogos sérios podem aproximar a avaliação de situações de ação e decisão, mas seu uso deve evitar manipulação, competição indevida e *feedback* estigmatizante (Deterding et al., 2011; Hamari et al., 2014; Landers, 2015). Assim, o problema não está apenas em escolher uma tecnologia, mas em alinhar construto psicológico, evidência empírica, desenho computacional e responsabilidade social.

3 Metodologia

Foi conduzida uma Revisão Sistemática da Literatura, de natureza exploratória e qualitativo-quantitativa, seguindo o PRISMA 2020 (Page et al., 2021). As bases de dados previstas e utilizadas no processo de busca incluem Portal de Periódicos CAPES, SBC

OpenLib, IEEE Xplore, ACM Digital Library, Scopus, Web of Science, PubMed, PsycINFO e Google Scholar. A amplitude das bases foi pensada para contemplar tanto a produção da Computação quanto a da Psicologia e de áreas afins, o que é coerente com a natureza interdisciplinar do tema.

A *string* de busca geral combinou termos em inglês e português relacionados a *soft skills*, habilidades socioemocionais, avaliação, tecnologia, software e avaliação computacional, articulando esse grupo de termos por operadores booleanos, de modo a capturar estudos que tratem simultaneamente de competências socioemocionais, avaliação e tecnologia digital.

Os critérios de inclusão definidos contemplaram artigos científicos publicados entre 2015 e 2025, de natureza qualitativa ou quantitativa, incluindo estudos empíricos, revisões e estudos de caso, desde que envolvessem tecnologias com aplicação prática ou experimental e estivessem disponíveis em inglês, português ou espanhol. Os critérios de exclusão eliminaram trabalhos fora do escopo temático, materiais não publicados como artigos de periódicos ou anais, estudos puramente teóricos sem aplicação prática, pesquisas centradas apenas no desenvolvimento de habilidades sem sua avaliação, além de publicações duplicadas ou não revisadas por pares.

O processo de seleção foi organizado em fases: importação e organização dos dados brutos em ferramentas de apoio, triagem por título e resumo, aplicação dos critérios de elegibilidade, leitura integral dos estudos selecionados e avaliação da qualidade metodológica. A triagem por título e resumo foi concebida por dois revisores independentes, com resolução de conflitos por consenso, procedimento compatível com boas práticas em revisões sistemáticas.

Para a extração dos dados, arranjou-se registros de título, ano, meio de publicação, objetivo, metodologia e resultados. Em seguida buscou-se responder diretamente às questões específicas da revisão, incluindo tecnologias utilizadas, habilidades avaliadas, evidências de validade, contexto de aplicação e limitações de cada estudo.

A análise dos dados foi estruturada em quatro frentes complementares: análise descritiva quantitativa, para mapear frequência de publicações e distribuição por tecnologias e contextos; análise qualitativa temática, para identificar padrões metodológicos e tipos de habilidades; agrupamento por categorias tecnológicas; e discussão crítica, voltada à identificação de lacunas e direções futuras.

Em suma, o processo de seleção envolveu importação dos registros, deduplicação, triagem por título e resumo, leitura integral e codificação. A extração contemplou objetivo, contexto, tipo de tecnologia, habilidade avaliada, método de avaliação, evidências de validade e confiabilidade, limitações e implicações éticas.

O termo **registro** designa cada ocorrência recuperada nas bases de dados; **artigo** designa uma publicação única após a remoção de duplicatas. Assim, **registro duplicado** corresponde à mesma publicação identificada em mais de uma base, reconhecida por título, autores, ano e DOI quando disponível, conforme Tabela 1.

Tabela 1. Processo de identificação, triagem e seleção da revisão

Etapa	Resultado	Observação
Identificação	1.248 Registros	Resultados recuperados nas bases.
Deduplicação	368 Removidos	Duplicatas por título, autores, ano e DOI.
Triagem	880 Registros Únicos	Leitura de título e resumo.
Exclusão	703 Removidos	Fora de escopo (298); sem avaliação (176); teóricos (104); tipo inadequado (62); sem tecnologia (45); idioma (18).
Leitura Integral	177 Artigos	Publicações selecionadas para codificação.

4 Resultados Parciais

Os resultados parciais da Revisão Sistemática indicam, em primeiro lugar, que se trata de um campo em crescimento recente e acelerado. A aplicação da estratégia de busca resultou em **1.248 registros iniciais**, com crescimento consistente das publicações a partir de 2019 e maior concentração entre 2022 e 2024, sugerindo intensificação recente do interesse científico na avaliação tecnológica de *soft skills*. Esse dado, por si só, já é significativo: ele indica que a área vem ganhando tração, provavelmente impulsionada por transformações no trabalho, na educação digital e no uso de sistemas inteligentes para apoio à decisão, sem desprezar o *Zeitgeist* pandêmico da COVID-19.

A distribuição dos registros por base de dados mostra predominância de Scopus (312 registros), Web of Science (214), IEEE Xplore (176), ACM Digital Library (138) e PsycINFO (122), seguidas por PubMed, CAPES, Google Scholar e SBC OpenLib. Essa distribuição evidencia que o tema tem presença simultânea em bases fortes da Computação e da Psicologia, o que reforça o caráter efetivamente interdisciplinar do domínio investigado. A deduplicação removeu **368 registros**, resultando em **880 registros únicos** para a etapa de triagem por título e resumo.

Na triagem inicial, **703 registros** foram excluídos. Os principais motivos de exclusão foram: estudos fora do escopo temático, trabalhos focados apenas no desenvolvimento de habilidades sem avaliação, estudos puramente teóricos, tipos de publicação inadequados, ausência de tecnologia computacional e idioma não elegível. Ao final dessa etapa, **177 estudos** foram selecionados para leitura completa. Esse percurso sugere que, embora exista volume crescente de publicações, uma parcela considerável da literatura ainda não atende simultaneamente aos três critérios de interesse do projeto: tratar de *soft skills*, envolver avaliação e mobilizar tecnologia computacional.

No que se refere aos contextos de aplicação, os estudos concentram-se predominantemente nos ambientes **educacional (41%)** e **organizacional (38%)**, com menor incidência em contextos **clínico e psicossocial (14%)**. Geograficamente, Europa, América do Norte e Ásia concentram a maior parte das investigações, o que revela lacunas relevantes em regiões como América Latina e África. Tal desequilíbrio geográfico não é trivial: ele pode significar que os instrumentos, categorias e pressupostos embutidos nesses sistemas refletem visões culturalmente situadas de comportamento, competência e desempenho, com possível baixa sensibilidade a contextos sociais periféricos ou diversos.

Quanto às tecnologias empregadas, os resultados agrupam os estudos em cinco categorias principais: **plataformas digitais de questionários psicométricos (29%)**, **jogos sérios e sistemas gamificados (24%)**, **sistemas baseados em inteligência artificial e machine learning (21%)**, ambientes de simulação com realidade virtual

ou aumentada (15%) e sistemas híbridos (11%). Esses números mostram que as abordagens tradicionais digitalizadas ainda são predominantes, mas também indicam expansão relevante de técnicas mais interativas e automatizadas. Há, portanto, diferentes focos, desde o autorrelato digital para formas mais multimodais de avaliação.

Em relação às habilidades avaliadas, a revisão indica predominância de competências sociais e emocionais mais básicas ou mais frequentemente operacionalizadas, como **comunicação, trabalho em equipe, empatia e autorregulação emocional**. Habilidades comportamentais como liderança e tomada de decisão aparecem com frequência moderada. Em contraste, competências mais abstratas ou complexas, como ética, sensibilidade cultural e pensamento crítico, são pouco exploradas. Esse resultado sugere que o campo privilegia dimensões mais facilmente observáveis ou mais facilmente convertíveis em métricas, deixando em segundo plano competências cuja avaliação exige modelos conceituais mais sofisticados e maior cuidado contextual.

No tocante à qualidade dos instrumentos, os resultados são mais preocupantes. Apenas **54% dos estudos** reportam algum tipo de evidência de validade, predominantemente validade de conteúdo ou de construto. Métricas formais de confiabilidade aparecem em apenas **31%** dos trabalhos, e somente **18%** realizam validação cruzada entre instrumentos psicométricos tradicionais e dados computacionais. O material da pesquisa destaca que essa fragilidade é especialmente visível em soluções baseadas em IA, nas quais a interpretabilidade psicológica muitas vezes é limitada. Em termos práticos, isso significa que parte importante da produção recente pode estar tecnologicamente avançada, mas cientificamente insuficiente para sustentar inferências robustas sobre competências humanas.

As principais limitações reportadas nos estudos incluem dependência excessiva de autorrelato, amostras pequenas, ausência de padronização conceitual de *soft skills*, escassez de estudos longitudinais e discussão insuficiente de implicações éticas, especialmente privacidade de dados e vieses algorítmicos. Em síntese, os resultados parciais da revisão apontam que o campo está em expansão, mas ainda carece de maior integração entre teoria psicológica, qualidade psicométrica, desenho computacional e responsabilidade social. Essa constatação fornece a justificativa direta para a proposição do *framework* em desenvolvimento.

5 Discussão

Os resultados obtidos permitem afirmar que a avaliação tecnológica de *soft skills* se encontra em um estágio de consolidação incompleta. Há sinais claros de crescimento científico, diversificação tecnológica e ampliação de contextos de aplicação; contudo, a evolução quantitativa do campo não foi acompanhada por igual maturidade conceitual, psicométrica e ética. Essa assimetria é um dos achados mais relevantes da pesquisa.

Em primeiro lugar, a predominância de plataformas digitais de questionários psicométricos sugere que boa parte do campo ainda opera por meio da digitalização de formatos tradicionais. Isso não é necessariamente um problema em si, já que a informatização pode trazer ganhos de escala, padronização e eficiência. O problema surge quando a mera transposição de instrumentos para o meio digital é tratada como inovação suficiente. Muitos estudos parecem manter limitações clássicas do autorrelato (como desejabilidade social, baixa validade ecológica e dependência da autoimagem do

respondente) sem que o ambiente computacional seja realmente explorado para superar essas fragilidades.

Em segundo lugar, o crescimento de jogos sérios, gamificação, IA e simulações mostra que o campo busca alternativas mais ricas e ecologicamente sensíveis. Essa movimentação é promissora porque aproxima a avaliação de situações de ação, decisão e interação mais próximas do mundo real. Ainda assim, a revisão mostra que a adoção dessas tecnologias ocorre, muitas vezes, sem base psicométrica equivalente à sua sofisticação técnica. Em outras palavras, cresce a capacidade de capturar sinais comportamentais, mas não necessariamente a capacidade de interpretá-los com validade. Isso é especialmente crítico em sistemas baseados em IA, nos quais métricas de desempenho algorítmico podem ser confundidas com evidência de mensuração psicológica válida.

Em terceiro lugar, a concentração das avaliações em habilidades como comunicação, empatia, trabalho em equipe e autorregulação evidencia certo pragmatismo metodológico do campo. São competências importantes, sem dúvidas, mas também mais diretamente operacionalizáveis. Já dimensões como julgamento ético, pensamento crítico, adaptabilidade cultural e responsabilidade social aparecem pouco. Isso é problemático não apenas do ponto de vista conceitual, mas também do ponto de vista sociotécnico. Em um contexto no qual tecnologias influenciam formação, empregabilidade e inclusão, deixar de avaliar dimensões éticas e críticas pode reforçar uma visão estreita de competência humana, centrada apenas em ajustamento funcional.

Em quarto lugar, as fragilidades de validade e confiabilidade encontradas na revisão sugerem que a área ainda opera, em larga medida, por experimentação tecnológica mais do que por maturidade metodológica. O baixo percentual de estudos com validação cruzada entre instrumentos tradicionais e dados digitais é particularmente revelador. Sem esse tipo de articulação, fica difícil sustentar que um padrão comportamental extraído de uma plataforma, de um jogo ou de uma interação computacional represente de fato uma habilidade socioemocional específica. A consequência é dupla: de um lado, reduz-se a robustez científica das conclusões; de outro, amplia-se o risco de usos indevidos em contextos de alta consequência, como seleção profissional, ranqueamento educacional ou monitoramento institucional.

Em quinto lugar, as implicações éticas aparecem como um ponto ainda subexplorado. Privacidade, segurança dos dados e interpretação algorítmica como questões relevantes, mas a revisão mostra que poucos estudos as tratam de maneira sistemática. Isso é preocupante, pois sistemas de avaliação de *soft skills* lidam com dados sensíveis sobre comportamento, emoção, tomada de decisão e interação social. Em um cenário de plataformização e automação, tais sistemas podem ser usados para classificar, prever, selecionar ou excluir pessoas. Sem transparência, sem auditabilidade e sem controle sobre vieses, o que se apresenta como inovação pode reproduzir desigualdades ou produzir inferências injustas sobre indivíduos e grupos.

Por fim, a revisão indica que o campo precisa de modelos integradores. A literatura está fragmentada entre estudos da Psicologia, da Computação, da Educação e da gestão de pessoas, cada qual enfatizando dimensões distintas do problema. A contribuição potencial da presente pesquisa reside justamente em propor um *framework* capaz de conectar definição conceitual, indicadores, métodos de coleta, validação psicométrica, arquitetura de software e salvaguardas éticas. Em um evento como o WICS,

essa contribuição é especialmente pertinente, pois insere a discussão da avaliação computacional de competências humanas no debate mais amplo sobre desenho de sistemas, justiça sociotécnica e uso ético da tecnologia.

6 Proposta Inicial do *Framework*

Essa Revisão Sistemática de Literatura busca subsídios para propor a construção de um *framework* computacional para avaliação de habilidades comportamentais, emocionais e sociais. Esse *framework* é descrito como uma estrutura capaz de sistematizar tantos requisitos conceituais (habilidades, indicadores e operações de medição) quanto requisitos técnicos, componentes de software, regras de negócio, interfaces e APIs. A proposta parte do diagnóstico de que muitas soluções atuais carecem justamente dessa integração. Em sua formulação inicial, o *framework* pode ser compreendido em três camadas articuladas, conforme Figura 1:



Figura 1. *Framework* Sob Estrutura de Múltiplas Camadas Articuladas

6.1 Camada 1: Fundamentos Conceituais e Éticos

A primeira é a **Camada Conceitual-Psicológica**. Nela, o foco está na definição explícita dos construtos avaliados, na delimitação das habilidades-alvo e em sua decomposição em indicadores observáveis. Essa camada exige cuidado terminológico e psicométrico: não basta afirmar que um sistema mede “empatia” ou “liderança”; é necessário explicitar o que se entende por esses termos, quais dimensões os compõem, em que contextos se manifestam e que tipo de evidência seria aceitável para sustentá-los.

6.2 Camada 2: Arquitetura Técnica Responsável

A segunda é a **Camada Computacional-Instrumental**. Ela envolve o desenho do sistema de software capaz de operacionalizar a avaliação, incluindo interface, fluxo de interação, armazenamento de dados, integração com serviços externos, motores analíticos e mecanismos de *feedback*. Aqui entram as decisões sobre uso de questionários, jogos sérios, simulações, análise multimodal, algoritmos de classificação e recursos adaptativos. A arquitetura proposta deve ser modular e escalável, permitindo diferentes combinações de instrumentos e contextos de aplicação. A influência da engenharia de requisitos e das arquiteturas de software discutidas aparecem de forma direta nessa camada.

6.3 Camada 3: Interação e Impacto Social

A terceira é a **Camada Ética e Sociotécnica**. Ela corresponde a um diferencial importante da proposta, pois incorpora princípios de privacidade, transparência, acessibilidade, minimização de vieses e explicabilidade como requisitos nativos do sistema, e não como adendos posteriores. Um *framework* para avaliação de competências humanas precisa prever, desde sua concepção, quais dados serão coletados, como serão interpretados, que

riscos envolvem, quem poderá acessar os resultados e como eventuais impactos negativos poderão ser mitigados. Nesse sentido, a proposta não se limita a orientar a construção de um software funcional; ela busca orientar a construção de um software legítimo e socialmente responsável.

7 Considerações Finais

Apresentou-se uma pesquisa em andamento objetivando a elaboração de um *framework* computacional para avaliação de Habilidades Comportamentais, Emocionais e Sociais, concebido com foco explícito nas implicações éticas e sociais exigidas pelo WICS. A partir de uma Revisão Sistemática da Literatura, analisou-se 177 estudos, identificando lacunas críticas na validação metodológica, na diversidade amostral e na discussão ética das tecnologias existentes.

A proposta articula três contribuições centrais: (1) uma arquitetura em camadas que integra fundamentos conceituais, implementação técnica responsável e mecanismos de impacto social; (2) princípios de design ético incorporados como requisitos não-funcionais, não como acessórios; e (3) um processo de desenvolvimento iterativo com marcos de auditoria e participação social.

Reafirma-se que o desenvolvimento de tecnologias para avaliação de dimensões humanas sensíveis exige mais do que rigor técnico: demanda compromisso com transparência, inclusão e bem-estar social desde a concepção. Como destacado nos objetivos do WICS, enfrentar tais questões exige esforço multidisciplinar, envolvendo não apenas profissionais da área tecnológica, mas também especialistas das humanidades e ciências sociais.

Como continuidade da pesquisa, pretende-se refinar o *framework* proposto, detalhar seus componentes conceituais e arquiteturais e avançar para etapas de validação em contexto aplicado. A expectativa é que o produto final contribua para o desenvolvimento de aplicações web confiáveis, reprodutíveis, escaláveis e eticamente orientadas para avaliação de habilidades comportamentais, emocionais e sociais. Em síntese, a pesquisa busca construir uma ponte efetiva entre teoria psicológica, desenvolvimento de software e compromisso social.

Convidamos a comunidade de Computação e Sociedade a engajar-se criticamente com esta proposta, contribuindo para o aprimoramento do *framework* e para a construção de padrões éticos que orientem o desenvolvimento responsável de sistemas de avaliação de *soft skills*. Somente através de diálogo contínuo e *co-design* com a sociedade será possível equilibrar inovação tecnológica com responsabilidade social.

Referências

- BARRICK, M. R.; MOUNT, M. K. (1991) The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. **Personnel Psychology**, v. 44, n. 1, p. 1–26.
- CIMATTI, B. (2016) Definição, desenvolvimento, avaliação de soft skills e seu papel para a qualidade de organizações e empresas. **International Journal for Quality Research**, v. 10, n. 1, p. 97–130.
- DURLAK, J. A. et al. (2011) The Impact of Enhancing Students’ Social and Emotional Learning: A Meta-Analysis of School-Based Universal Interventions. **Child Development**, v. 82, n. 1, p. 405–432.
- GOLEMAN, D. (1995) **Inteligência emocional**: Por que ela pode importar mais do que o QI. Bantam Books.
- HAMARI, J.; KOIVISTO, J.; SARSA, H. (2014) A gamificação funciona? Uma revisão de estudos empíricos sobre gamificação. In: **Proceedings of the 47th Hawaii International Conference on System Sciences**.
- HECKMAN, J. J.; KAUTZ, T. (2012) Evidências robustas sobre soft skills. **Labour Economics**, v. 19, n. 4, p. 451–464.
- LANDERS, R. N. (2015) Desenvolvendo uma teoria da aprendizagem gamificada: Conectando jogos sérios e a gamificação da aprendizagem. **Simulation & Gaming**, v. 45, n. 6, p. 752–768.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. (2008) Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? **American Psychologist**, v. 63, n. 6, p. 503–517.
- OECD. (2015) **Skills for Social Progress**: The Power of Social and Emotional Skills. OECD Publishing.
- OCDE. (2019) **Habilidades para 2030**: O futuro da educação e habilidades. Paris: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.
- ROBLES, M. M. (2012) Percepções executivas sobre as 10 principais soft skills necessárias no local de trabalho atual. **Business Communication Quarterly**, v. 75, n. 4, p. 453–465.