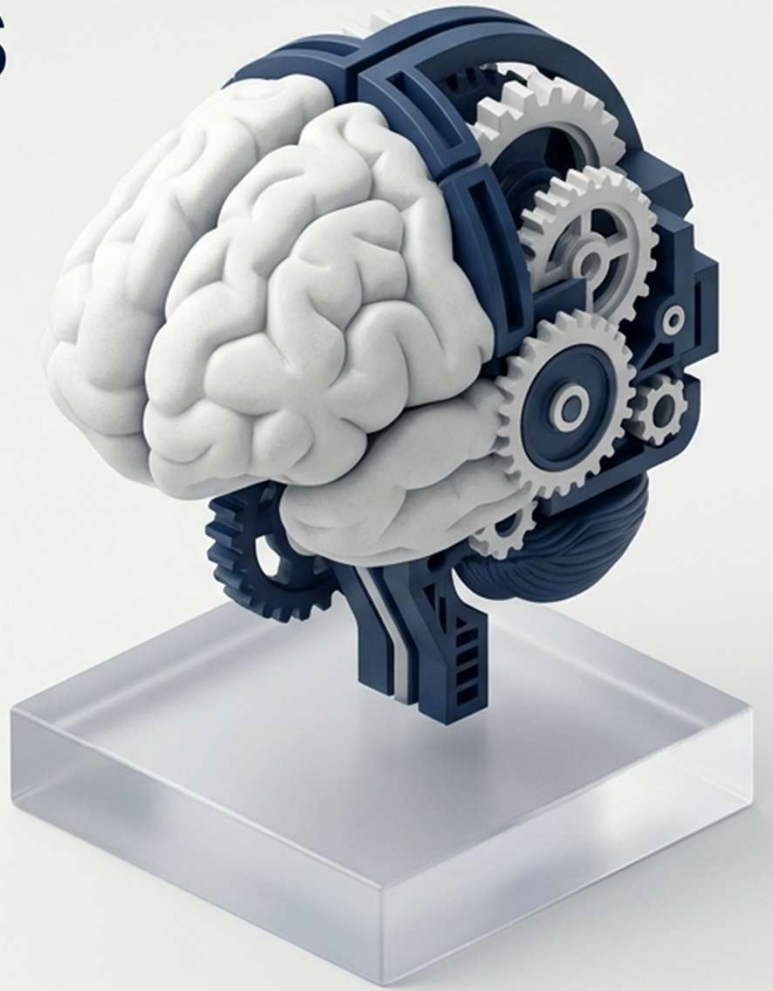
Soft Skills para os Administradores do Futuro

Adaptabilidade, Inovação e Liderança na Era da Inteligência Artificial



Público-Alvo: Alunos do 8º período de Administração

Instituição: UniCesumar Campus Londrina

Estrutura da Apresentação



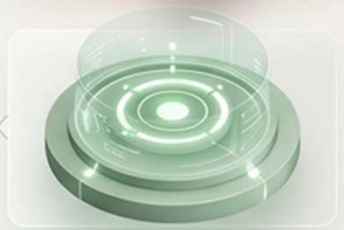
1. Atualidades & Quizz

Diagnóstico do Cenário Atual



2. O Conceito de Soft Skills

O Algoritmo Humano



3. Game Quizz Interativo

Testando Habilidades



4. Case Problema para Solução

Desafio Prático Aplicado

O Perímetro de Atuação Administrativa



Onde há complexidade e necessidade de organização, o ecossistema exige um Administrador.

Atualizando o Sistema PODC

P



Planejar

Antecipar futuros e mapear rotas através da análise preditiva de dados.

O



Organizar

Estruturar recursos físicos, talentos e arquiteturas complexas em nuvem.

D



Dirigir

Liderar humanos com empatia para maximizar o potencial criativo e colaborativo.

C



Controlar

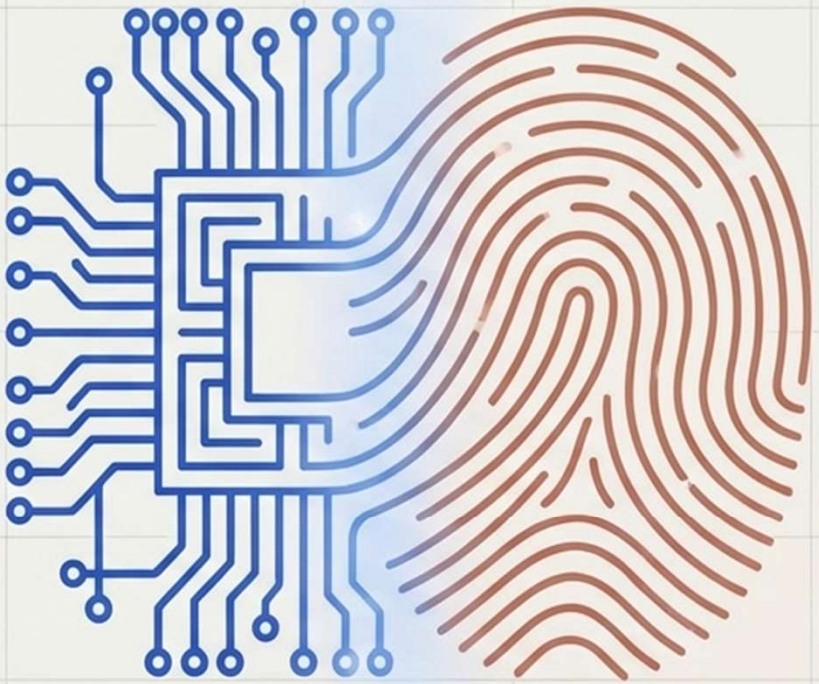
Medir resultados em tempo real e ajustar o percurso com metodologias ágeis.

O que são Soft Skills?

A tecnologia que não pode ser automatizada.

Habilidades transversais, não-acadêmicas e socioemocionais. Elas determinam como interagimos, como resolvemos conflitos e como aplicamos nosso conhecimento técnico na prática.

- Intangíveis
- Comportamentais
- Relacionais



Decodificando as Soft Skills



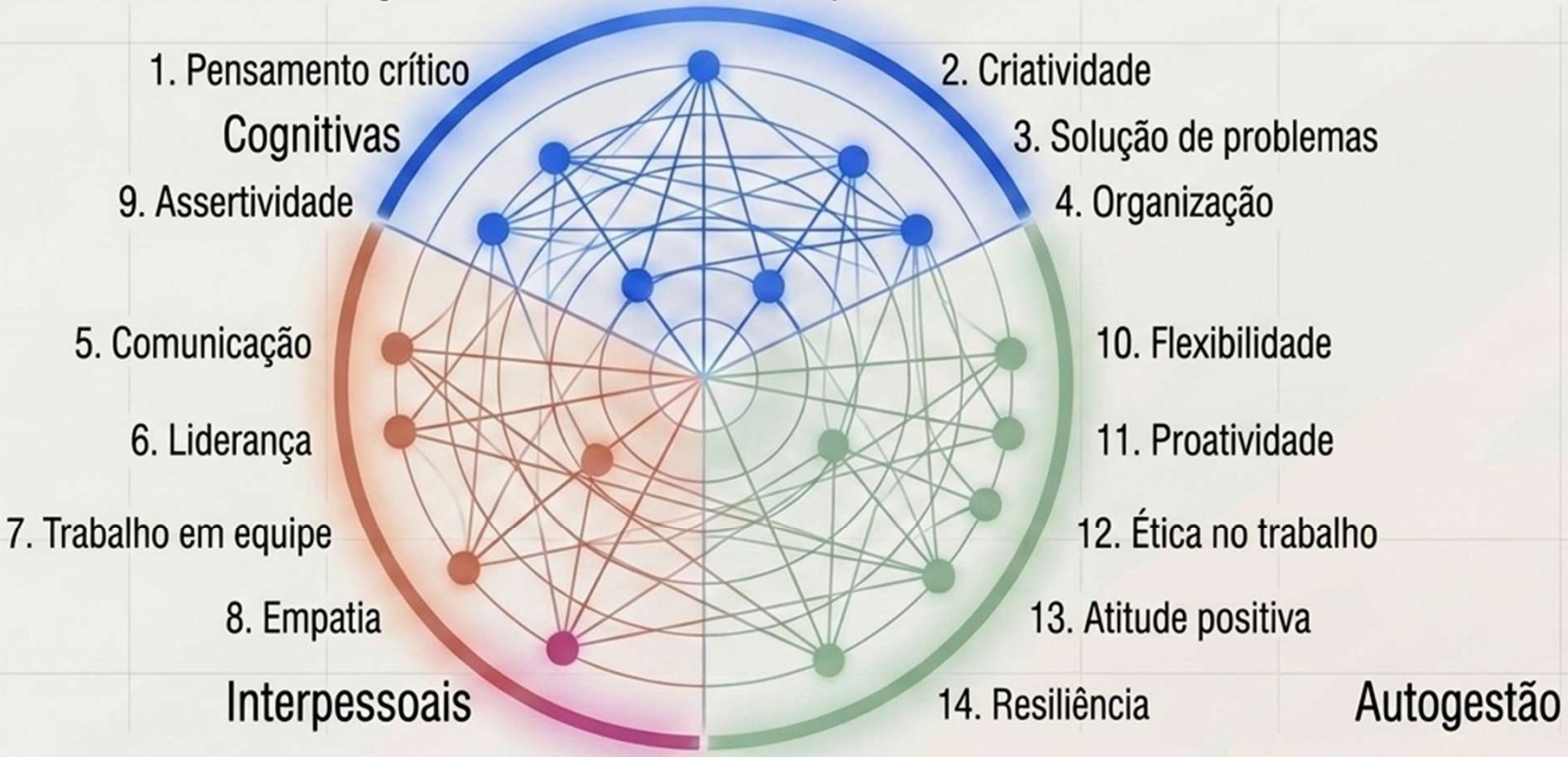
O que as máquinas fazem:
Processamento, repetição, lógica quantitativa e estruturação de dados.

Soft Skills são os atributos fundamentais de liderança, empatia e flexibilidade que a Inteligência Artificial não consegue replicar

O que nos torna únicos:
Competências transversais, socioemocionais e interpessoais. O domínio da comunicação e da adaptabilidade.

O Radar do Futuro: As 14 Soft Skills Mapeadas

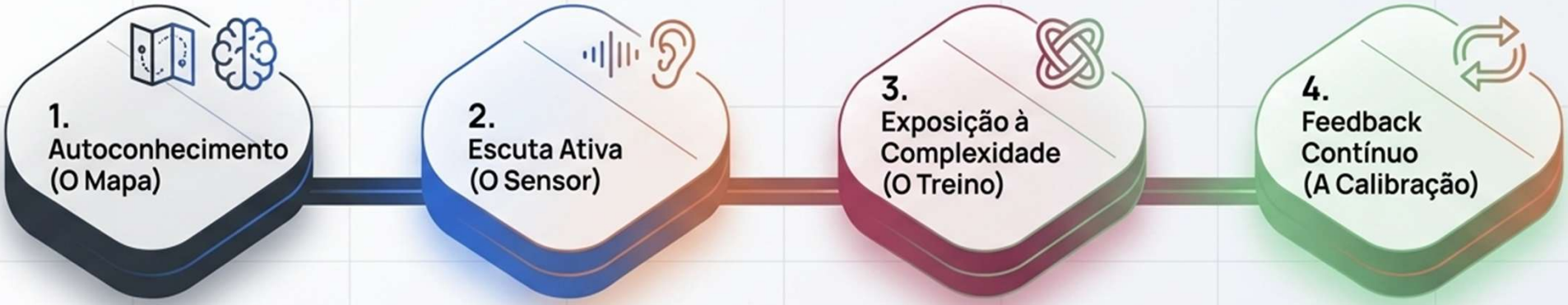
Confira quais são essas 14 competências essenciais segundo guias de gestão de pessoas e de carreira (como a Fundação Instituto de Administração – FIA e análises do setor):



Matriz de Competências: O Técnico vs. O Comportamental

	HARD SKILLS 	SOFT SKILLS 
Natureza	Conhecimento técnico e quantitativo.	Comportamental, relacional e socioemocional.
Foco Operacional	O QUE fazer (A execução da tarefa).	COMO fazer (A forma de agir e liderar).
Métrica de Aquisição	Mensurável por diplomas e certificados.	Subjetivo, moldado por vivência e autoconhecimento.
Resistência à Automação	20% Vulnerável (Ex: Softwares, cálculos de ERP).	100% Altamente Resiliente (Ex: Liderança, Negociação, Empatia).

O Protocolo de Upgrade: Como Desenvolver Soft Skills



Monitore suas reações sob pressão. Entenda seus gatilhos emocionais.

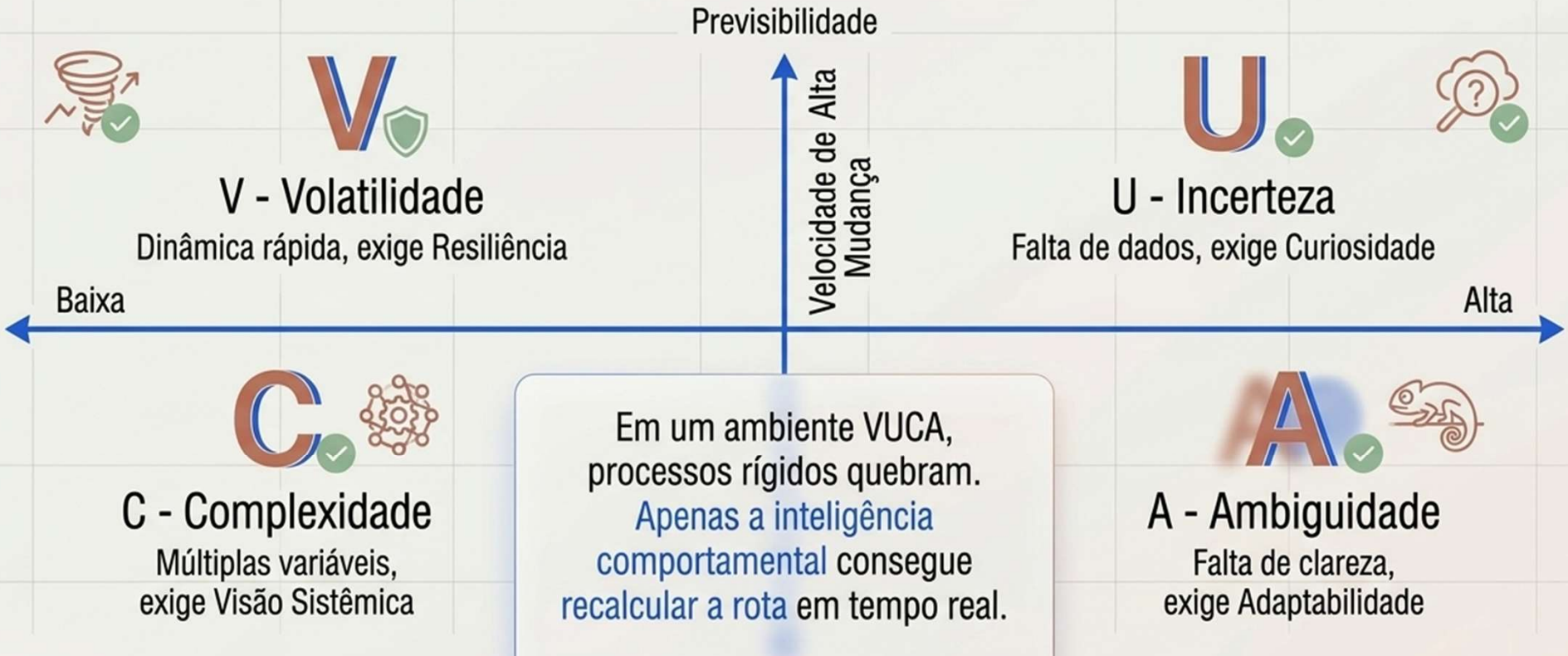
Pare de ouvir para responder; comece a ouvir para compreender o contexto não dito.

Voluntarie-se para projetos difíceis. A resiliência só cresce no desconforto.

Busque críticas construtivas e ajuste o seu algoritmo comportamental comportamental constantemente.

O Mundo VUCA

Por que as habilidades técnicas falham na desordem.



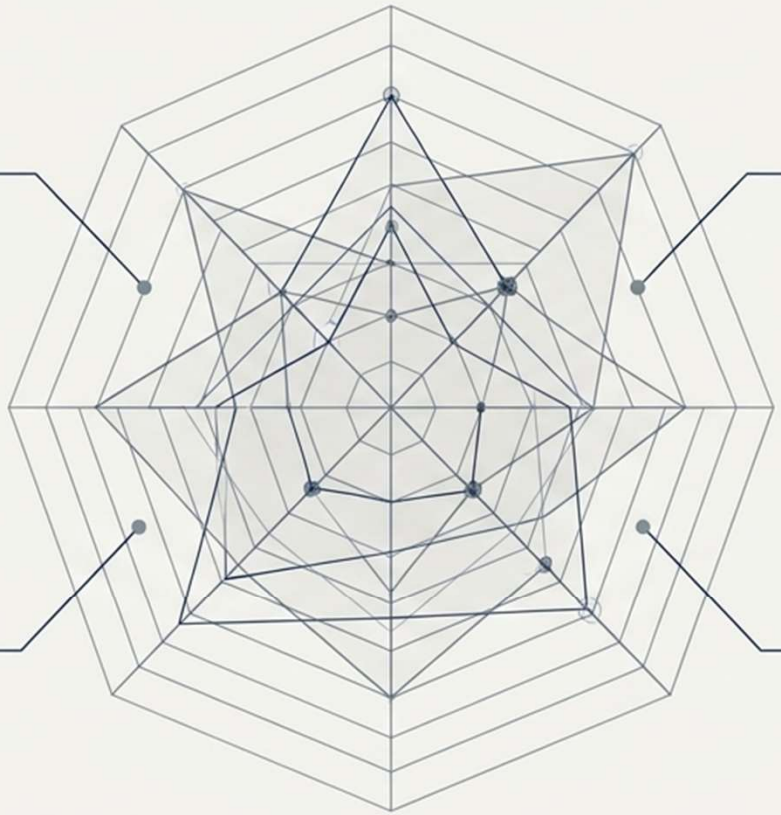
Navegando no Ecossistema VUCA

V O cenário muda rápido.

Antídoto: Agilidade e Adaptabilidade.

U Faltam dados seguros para prever o futuro.

Antídoto: Resiliência e Pensamento Crítico.



C Fatores altamente interconectados.

Antídoto: Colaboração e Visão Sistêmica.

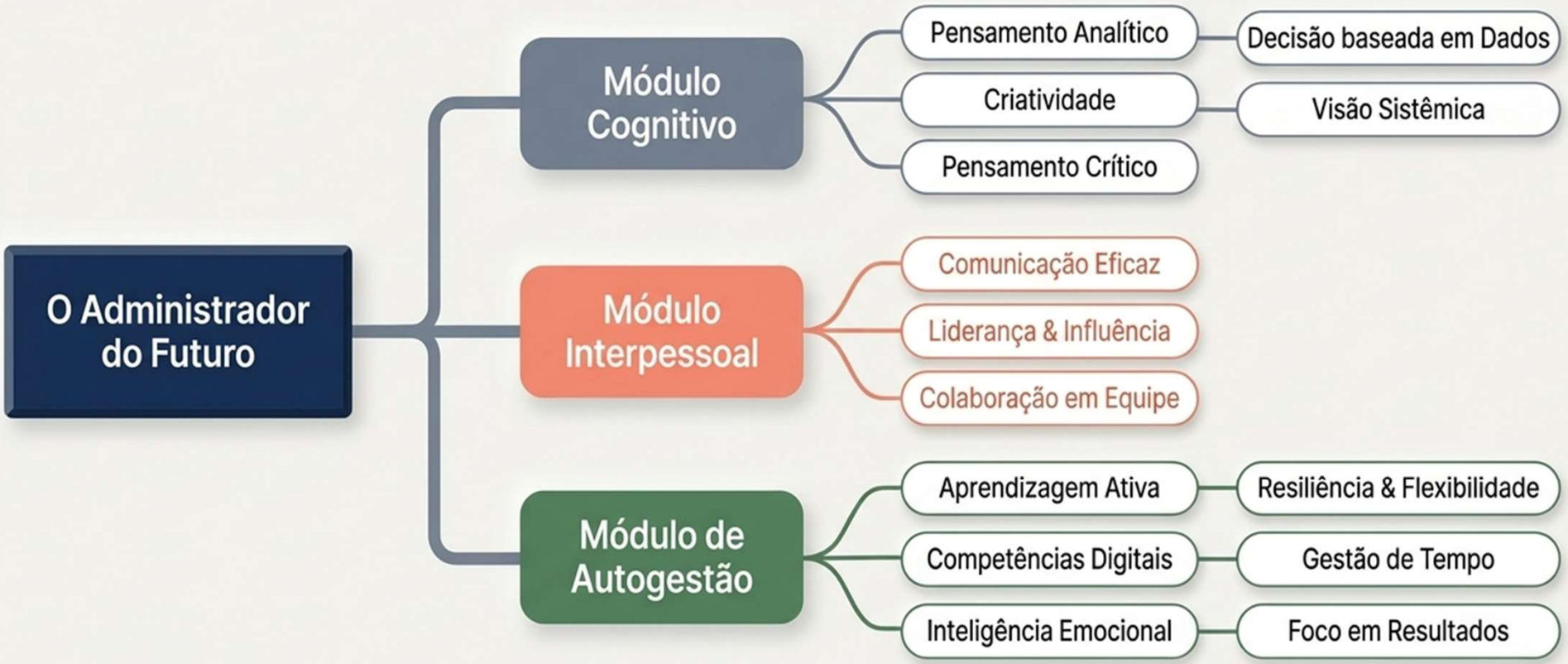
A Múltiplas interpretações para o mesmo problema.

Antídoto: Curiosidade e Inteligência Emocional.

“O futuro do trabalho não é sobre técnica, mas sobre **energia, empatia, conexão** e estratégia sustentável. Investir em pessoas é preparar hoje o profissional que o futuro exige.”

— Bárbara Fadel Scarini

O Mapeamento Global de Habilidades (Fórum Econômico Mundial)



Aplicação Tática: Soft Skills em Combate

Cenário: Supply Chain

Desafio: Crise aguda de fornecimento logístico com interrupção de estoque.

Antídoto: Resiliência + Comunicação Efetiva

Cenário: Tecnologia

Desafio: Resistência da equipe na implementação da Transformação Digital.

Antídoto: Liderança + Aprendizagem Ativa

Cenário: Gestão de Pessoas

Desafio: Queda crônica de produtividade em uma equipe de trabalho híbrido.

Antídoto: Empatia + Resolução de Problemas

A Fusão Estratégica



HARD SKILLS

O Ingresso. Garante a competência técnica e operacional.

SOFT SKILLS

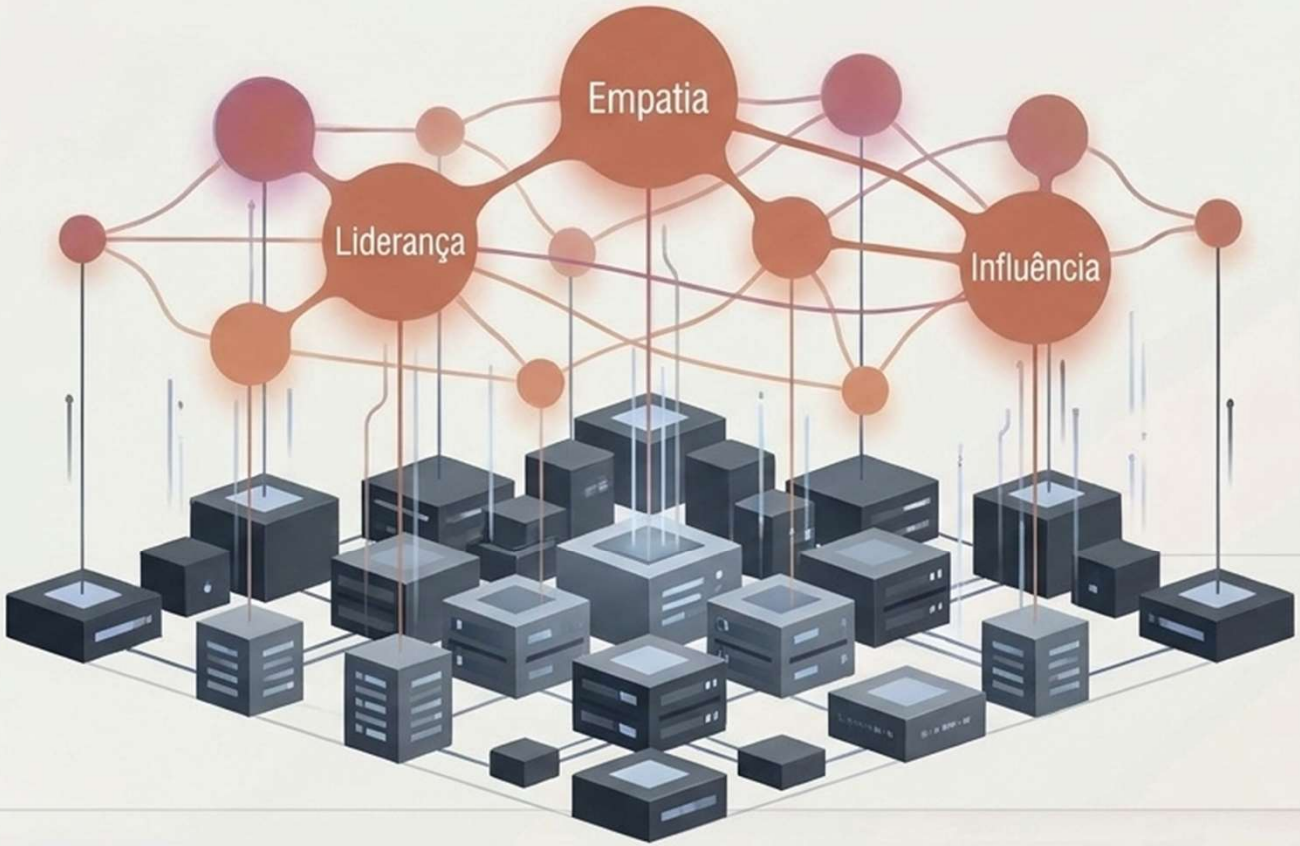
O Motor. Dita como você lidera e até onde você cresce.

O GESTOR ADAPTATIVO

O profissional completo para a Era da IA.

A Relação Pessoal no Futuro

Conectividade Humana na Era da Inteligência Artificial



O administrador do futuro torna-se um orquestrador de relacionamentos. A gestão de pessoas, a inteligência emocional e a capacidade de influenciar decisões são as novas moedas de ouro do mercado.

Automação / IA / Dados

A IA assume a análise técnica, relatórios e processos repetitivos. O trabalho previsível foi terceirizado.

Atualizando o Sistema Operacional Humano

1. Diagnóstico Interno

Prática constante de autoconhecimento e busca ativa por feedbacks para calibração pessoal.



2. Simulação de Crise

Exposição intencional a cenários de desconforto e integração em projetos interdisciplinares.

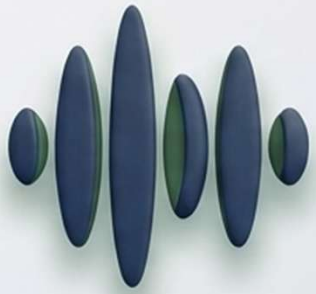
3. Expansão de Dados

Consumo diverso de conhecimento, literatura e cultura fora da área nativa da Administração.

4. Sincronização de Rede

Prática diária de empatia e escuta ativa intencional com pares e equipes.

Módulos Core: A Visão Essencial



COMUNICAÇÃO

A capacidade de traduzir a alta complexidade corporativa em clareza absoluta, sem ruídos, garantindo o alinhamento total da operação.



PROBLEMAS COMPLEXOS

A habilidade de olhar além do sintoma óbvio, mesclando a frieza dos dados com a intuição humana para desatar nós sistêmicos.



EMPATIA

O verdadeiro núcleo da liderança: compreender genuinamente a dor do colaborador e do cliente para engajar times com um propósito real.

A Equação Final



Conhecimento Técnico
[A Base]

×



Soft Skills
[O Multiplicador]

=



Impacto Real

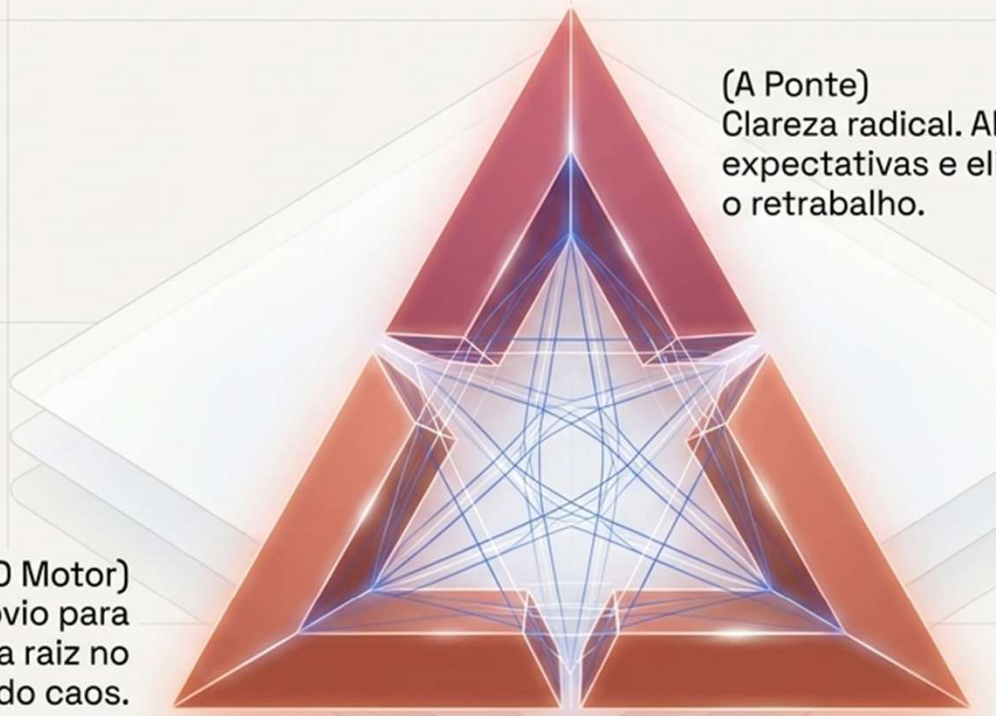
O seu diploma de Administração é a base (Hard Skill). Mas o conhecimento técnico é inútil se você não conseguir comunicá-lo, liderar uma equipe para executá-lo ou adaptá-lo quando o mercado mudar. Soft skills escalam a sua técnica.

A Tríade de Ouro (A Visão do Navegador)

As 3 competências que resolvem 90% dos atritos organizacionais

Comunicação

(A Ponte)
Clareza radical. Alinha expectativas e elimina o retrabalho.



(O Motor)
Enxergar além do óbvio para encontrar a causa raiz no meio do caos.

Problemas Complexos

(A Cola)
Ler o ambiente, gerenciar egos e manter a equipe coesa sob forte pressão.

Empatia Organizacional

Simulação Crítica: Case Aurora Shopping, Londrina

Incident Panel

- **Data:** Setembro de 2026
- **Local:** Cinema do Aurora Shopping
- **Cenário:** Estreia do maior blockbuster do ano.
- **Falha Crítica:** Pane total no sistema de bilheteria gerando estresse agudo na equipe de atendimento e revolta nas filas.

Protocolo Ativado

Protocolo 1: Empatia

Acalmar a equipe em pânico, praticar escuta ativa e realizar contenção de ânimos diretamente na fila de clientes.

Protocolo 2: Problemas Complexos

Acionamento ágil de contingência manual, remanejando as sessões críticas sem perda da receita total.

Protocolo 3: Comunicação

Alinhamento transparente e em tempo real com a TI, administração do shopping e gestão de crise nas redes sociais.

O sistema caiu. A gestão humana assumiu. O Futuro da Administração está nas suas mãos.

CASE Cinema AURORA

Aula Prof. Kinho • Unicesumar • 30/09/2026

★ Ideias para operação, vendas e impacto social ★

1 | Material de consulta

Imprimir o mapa das cadeiras e a lista de filmes disponíveis no site. Plastificar o material, sem incluir horários.



2 | Pagamentos e controle



2.1 Conta digital no CNPJ: solicitar autorização ao gestor. Opções: Nubank, Cora e Banco Inter.

2.2 Solicitar uma máquina Stone para crédito e débito. Colar os comprovantes em uma folha de controle.

3 | Controle digital

Criar um site no Lovable para controlar a ocupação por cadeira ou sessão, com formulário de respostas e integração a um banco de dados.



4 | Promoções

- Pague em dinheiro e ganhe uma pipoca.
- Pague 1 ingresso e ganhe outro gratuitamente.



5 | Pacote de vouchers



5 vouchers por R$ 50

Facilitar o recebimento em dinheiro e o troco.

6 | Comunicação no local

Criar um cartaz: “Há um Banco24Horas no mesmo andar.”



7 | Marketing social

Campanha: “Doe o valor da entrada ao Hospital do Câncer.”

Manter o controle de entradas por filme.



★

Propostas para discussão em aula.

CASE: SHOPPING

7 IDEIAS

1. Verificar na maquininha de cartão e anotar a mão (nome de quem pagou, valor, filme).



2. Verificar no PIX e realizar a mesma coisa.



3. Entrar em contato com o suporte.



4. Placa/cartaz comunicando que estão apenas recebendo dinheiro, pois o sistema fora do ar.



Ana Sophia | Beatriz Borges | Natalia Nascimento

PROBLEMA

SISTEMA DO CINEMA FORA DO AR

O cinema ficou sem sistema e passou a vender apenas com dinheiro físico, o que gerou filas, perda de clientes e queda no faturamento.



IDEIA

COMUNICADO NO SITE E REDES SOCIAIS, ABRIR CHAMADO PARA TI COM PRIORIDADE E UTILIZAR CAIXA ELETRÔNICO (TEF OFF-LINE)

SOLUÇÃO

1 COMUNICADO NO SITE E REDES SOCIAIS

Informar aos clientes sobre a instabilidade, formas de pagamento disponíveis e prazo estimado de normalização.



2 ABRIR CHAMADO PARA TI COM PRIORIDADE

Registrar imediatamente o problema no suporte de TI, classificando como prioridade alta, para agilizar o retorno do sistema.



3 CAIXA ELETRÔNICO (TEF OFF-LINE)

Utilizar o TEF (caixa eletrônico) em modo off-line para aceitar pagamentos com cartão mesmo sem o sistema principal.



RESULTADOS

MENOR PERDA DE CLIENTES
Clientes informados e com mais opções de pagamento.

FILAS REDUZIDAS
Atendimento mais organizado e ágil.

MANUTENÇÃO DO FATURAMENTO
Aceitando cartão, mesmo sem o sistema principal.

MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
Transparência na comunicação e atendimento contínuo.

CASE SHOPPING

Nomes: GABRIEL • RAFAEL

JORNADA DO CLIENTE • PROCESSO DE VENDAS PRESENCIAL + DIGITAL

FLUXO DE ATENDIMENTO
4 ETAPAS

1. CONTATO VIA REDES SOCIAIS
Cliente entra em contato pelo WhatsApp / Instagram / Facebook



2. NEGOCIAÇÃO E ACORDO
Combinam produto, preço e data para retirada presencial ✓



3. REGISTRO MANUAL DA VENDA
Vendedor anota manualmente em caderno/planilha sem comprovante ✓



4. COMPRA PRESENCIAL E ENTREGA
Cliente comparece à loja, confirma dados e leva o produto

BENEFÍCIOS
- Agilidade no atendimento, sem burocracia
- Contato direto e personalizado com o cliente
- Baixo custo operacional e fácil implementação

DIFERENCIAIS
- Aproximação via Redes Sociais
- Registro manual confiável em caderno
- Compra segura e presencial, confiança imediata

VISÃO GERAL DAS IDEIAS
Venda Presencial sem Comprovante
Anotação manual realizada em caderno de registro para controle das vendas, garantindo simplicidade e rastreabilidade sem necessidade de sistema digital



IDEIA 2
Comunicação via Redes Sociais
Uso de WhatsApp, Instagram e Facebook como canal de comunicação e venda, atraindo cliente e agendando a compra para retirada presencial na loja

RESULTADO ESPERADO:
Maior proximidade, fidelização e vendas consistentes

Estratégia Corporativa | Foco: Simples • Ágil • Próximo ao Cliente

ABRANGÊNCIA:
Presencial + Digital