

**CENTRO UNIVERSITÁRIO METROPOLITANO DE SÃO PAULO**  
**CURSO ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**A IMPORTÂNCIA DO METAVERSO PARA A ÁREA COMERCIAL**  
**COM UM ENFOQUE EM *HARD SKILLS* E *SOFT SKILLS***

**BEATRIZ PROCÓPIO DE SOUZA**

**DOUGLAS LOPES PINA**

**LARISSA TEODORO ALVES**

**REJANE GOMES DA SILVA**

**RODRIGO HIDEKI Y. DA SILVA**

**Guarulhos**

**Novembro de 2023**

**BEATRIZ PROCÓPIO DE SOUZA**

**DOUGLAS LOPES PINA**

**LARISSA TEODORO ALVES**

**REJANE GOMES DA SILVA**

**RODRIGO HIDEKI Y. DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA DO METAVERSO PARA A ÁREA COMERCIAL  
COM UM ENFOQUE EM *HARD SKILLS* E *SOFT SKILLS***

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para a obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas do Curso de Administração do Centro Universitário Metropolitano de São Paulo.**

**Orientador: Prof. Paulo José Lopes Folgueral**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO METROPOLITANO DE SÃO PAULO**

**Guarulhos – 2023**

**BEATRIZ PROCÓPIO DE SOUZA**

**DOUGLAS LOPES PINA**

**LARISSA TEODORO ALVES**

**REJANE GOMES DA SILVA**

**RODRIGO HIDEKI Y. DA SILVA**

**A IMPORTÂNCIA DO METAVERSO PARA A ÁREA COMERCIAL  
COM UM ENFOQUE EM *HARD SKILLS* E *SOFT SKILLS***

Guarulhos, \_\_\_\_/\_\_\_\_ de 2023.

Nota \_\_\_\_/\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

---

**Prof. Paulo José Lopes Folgueral – Orientador  
Centro Universitário Metropolitano de São Paulo**

# DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho primeiramente a Deus, pois sem ele não conseguiríamos executar esse trabalho, e aos nossos amigos e familiares, pela paciência e apoio em nosso trabalho.

# AGRADECIMENTO

Agradecemos ao nosso orientador Paulo Folgueral e ao Professor Paulo Maia pelos textos traduzidos, orientação e seu grande desprendimento em ajudar-nos e amizade sincera. E também aos nossos amigos e familiares pelo fornecimento de materiais para a execução do nosso trabalho.

# EPÍGRAFE

*“O caminho para o desenvolvimento social e econômico – seja de um país ou de uma organização – passa necessariamente pela administração”. (Idalberto Chiavenato)*

## RESUMO

O presente projeto tem como tema o metaverso e sua importância para a área comercial. O objetivo é mostrar que o metaverso é um ambiente virtual que busca reproduzir o mundo real usando tecnologias como realidade virtual, realidade aumentada e internet. A palavra “metaverso” é uma junção das palavras “meta” (além de) e “verso” (universo) representando um ambiente digital além do mundo real. Atualmente existem várias empresas que estão investindo no metaverso para formar interações em um universo digital, representando uma transformação na maneira de fazer negócios sendo capaz de envolver diversas pessoas ao mesmo tempo, produzindo um interesse de consumo online e físico e ter um vínculo emocional, diante disso a empresa melhora o relacionamento com os clientes e se destaca em um mercado novo. Abordaremos também *hard skills* e *soft skills* que são as habilidades e competências que as pessoas devem ter para poderem atuar no mercado de trabalho e com essas habilidades aprimoradas também podem ter um desenvolvimento maior na sua área de atuação e ter vantagens estratégicas para o mercado de trabalho.

**Palavras-chaves:** metaverso; ambiente virtual; realidade virtual; *hard skills*; *soft skills*.

# ABSTRACT

The subject of this project is the metaverse and its importance to the commercial area. The goal is to show that the metaverse is a virtual environment that seeks to reproduce the real world using technologies such as virtual reality, augmented reality, and the internet. The word “metaverse” is a combination of the words “meta” (beyond) and “verse” (universe) representing a digital environment beyond the real world.

There are currently several companies that are investing in the metaverse to form interactions in a digital universe, representing a transformation in the way of doing business by being able to involve several people at the same time, producing an online and physical consumer interest and having an emotional link, in view of this the company improves the relationship with customers and stands out in a new market. We will also cover Hard Skills and Soft Skills which are the skills and competencies that people must have to be able to operate in the job market and with these enhanced skills they can also have greater development in their area of expertise and have strategic advantages for the job market.

**Keywords:** metaverse, virtual environment, virtual reality, hard skills, soft skills.



# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. O QUE É METAVERSO</b> .....	14
1.1 A origem e sua história.....	16
1.2 O metaverso na atualidade.....	19
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. RECURSOS HUMANOS E RECRUTAMENTO: SELEÇÃO DE PROFISSIONAIS COM CONHECIMENTO EM METAVERSO</b> .....	21
2.1 RH e seu valor.....	22
2.2 Papel do metaverso no RH.....	23
2.3 Benefícios do metaverso.....	24
2.3.1 Contratações.....	25
2.3.2 Comunicação.....	25
2.3.3 Clima organizacional.....	25
2.3.4 Engajamento.....	25
2.3.5 Diversidade e inclusão.....	26
2.3.6 <i>Employer branding</i> .....	26
2.3.7 Humanização.....	26
2.3.8 Decisões baseadas em dados.....	26
2.4 Barreiras a serem vencidas.....	27
2.5 RH 5.0: relações reais em ambientes virtuais.....	29
2.5.1 Relações reais em ambientes virtuais.....	30
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. HARD SKILLS E SOFT SKILLS NA ÁREA COMERCIAL</b> .....	32
3.1 O que são <i>hard skills</i> ?.....	33
3.2 O que são <i>soft skills</i> ?.....	33
3.2.1 As principais habilidades dos <i>soft skills</i> .....	34
3.3 <i>Hard</i> e <i>soft skills</i> do futuro.....	35
3.4 <i>Hard skills</i> .....	35
3.5 <i>Soft skills</i> .....	36
3.6 <i>Hard skills</i> e <i>soft skills</i> na área comercial.....	36

3.7 O metaverso na área comercial.....	37
3.8 <i>Soft skills</i> e sua relevância para as vendas.....	38
3.9 Desenvolvimento das <i>soft skills</i> por conta própria.....	38
3.10 A importância das <i>hard skills</i> em vendas.....	39
3.11 Como desenvolver as <i>hard</i> e <i>soft skills</i> na empresa?.....	40
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>4. PROFISSÕES E APLICAÇÕES DO METAVERSO.....</b>	<b>41</b>
4.1 Implicações do metaverso para empresas.....	41
4.2 Exemplos de profissões.....	43
4.3 Exemplos de empresas.....	46
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>48</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>54</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> As camadas do Metaverso.....	14
<b>Figura 2:</b> Atividades que podem ser feitas no Metaverso.....	16
<b>Figura 3:</b> Estrutura do <i>Blockchain</i> .....	18
<b>Figura 4:</b> Linha do tempo do Metaverso.....	19
<b>Figura 5:</b> Estudo Brasscom.....	22
<b>Figura 6:</b> Metaverso e o envelhecimento ativo.....	24
<b>Figura 7:</b> Conceito de soft skills e hard skills.....	32
<b>Figura 8:</b> Comparativo entre as soft skills e as hard skills.....	34
<b>Figura 9:</b> Primeira loja da H&M no metaverso.....	37

# LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**3D** – Algo que apresenta ou aparenta três dimensões.

**Bitcoin** – É uma Criptomoeda livre e descentralizada, um dinheiro eletrônico para transações financeiras.

**Blockchain** – Empresa de serviços financeiros de Criptomoedas.

**CEO** – O termo vem do inglês e se pronuncia CI-I-O. A sigla significa "Chief Executive Officer" e significa Diretor Executivo.

**Criptomoedas** – Uma Criptomoeda ou Cibermoeda é um meio de troca geralmente descentralizado.

**Hardware** – É um termo técnico que se refere à parte física de computadores e outros sistemas microeletrônicos.

**Mesh** – Plataforma de design com colaboração virtual.

**Oculus** – Óculos de Realidade Virtual onde usuários conseguem ter experiências totalmente 3D.