

Etec Paulino Botelho

**Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico
em Administração (AMS)**

Ana Luiza Gonçalves Leão
Giovanna Versani Delfino

**A INTELIGÊNCIA COMPORTAMENTAL
NOS RECURSOS HUMANOS**

SÃO CARLOS
2024

ANA LUIZA GONÇALVES LEÃO
GIOVANNA VERSANI DELFINO

A INTELIGÊNCIA COMPORTAMENTAL NOS RECURSOS HUMANOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec
Paulino Botelho, como requisito parcial para a obtenção
do título de Técnico em Administração.

Orientador: Prof. Jessica Santos

SÃO CARLOS
2024

ANA LUIZA GONÇALVES LEÃO
GIOVANNA VERSANI DELFINO

A INTELIGÊNCIA COMPORTAMENTAL NO RECURSOS HUMANOS

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado, apresentado à Etec Paulino Botelho-São Carlos, no Sistema de Ensino Presencial Conectado, como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Administração, com nota final igual a_, conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof. Jessica Gabriele dos Santos
Instituição

Prof. Membro 2
Instituição

Prof. Membro 3
Instituição

Cidade
Ano

São Carlos, __de_____de 20__.

Dedicamos este trabalho às nossas famílias, que sempre foram nossa base, nosso apoio e nossa fonte de força. A cada momento difícil, a cada dúvida, vocês estavam lá, nos lembrando do nosso potencial e nos incentivando a seguir em frente. Sem o amor e a paciência de vocês, jamais teríamos conseguido completar essa etapa de nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradecemos a Deus e às nossas famílias, que sempre acreditaram em nós, mesmo quando duvidávamos de nós mesmas. O apoio incondicional de vocês foi fundamental para que pudéssemos seguir em frente, e somos eternamente gratos por tudo o que fizeram por nós.

À nossa orientadora, Jessica Santos, que com paciência e dedicação orientou cada passo deste trabalho. Suas orientações foram essenciais para que pudéssemos aprimorar nossas ideias e construir um trabalho de qualidade. Sua expertise e sabedoria nos desafiaram a ir além e nos tornaram pesquisadoras melhores. Agradecemos, de coração, pela atenção e compromisso.

Aos professores, colegas e demais profissionais que contribuíram com suas experiências e conhecimentos ao longo dessa jornada. Cada conversa, cada troca de ideias foi enriquecedora e nos ajudou a crescer tanto pessoal quanto academicamente."

“Se viver requer coragem, então viva para ser feliz e não viva em vão” (“Não Viva em Vão” - Charlie Brown Jr.)

DELFINO, Giovanna; LEÃO, Ana Luiza. **A Inteligência Comportamental no Recursos Humanos (RH)**. 2024. 27 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso de Técnico em Administração – Etec Paulino Botelho, São Carlos.

RESUMO

Este trabalho pretende apurar de que forma a inteligência comportamental pode ser aplicada na gestão de Recursos Humanos e quais seus efeitos na eficiência das práticas de Gestão de Pessoas e no ambiente de trabalho. A relevância deste tema se justifica em face da crescente necessidade das organizações atenderem as demandas das abordagens mais humanas e ágeis, alinhadas com os objetivos da empresa e com as necessidades das pessoas que nela trabalham.

O comprometimento da pesquisa foi realizado através de um questionário, aplicado precisamente aos profissionais de Recursos Humanos (RH) e colaboradores de empresas de diferentes setores, buscando apurar como a inteligência comportamental é percebida e utilizada nas organizações. Os resultados demonstraram que, embora muitas pessoas conheçam os pressupostos da inteligência comportamental e suas inúmeras vantagens, tais como a melhoria da comunicação, do desenvolvimento das lideranças e da gestão de conflitos, a aplicação da inteligência comportamental se faz restrita e assemelha-se a um problema de aplicação, ou seja, na prática como de costume, em alguns processos, como recrutamento e seleção. Senão vejamos a relevância dos fatores limitantes que mais impactam no mundo da organização, tais como a falta de treinamento adequado e a resistência à mudança, como um dos principais problemas enfrentados pelas empresas.

A conclusão do trabalho é que embora a inteligência comportamental traga muitos benefícios e resultados à gestão de pessoas, sua implementação exige a superação de barreiras culturais e o constante compromisso no desenvolvimento dos profissionais da área de Recursos Humanos. Com isto, as empresas vão se aproximar das que utilizam esta abordagem, vão estar mais bem preparadas para enfrentar os desafios do mercado, prover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo para os colaboradores, reforçando a cultura organizacional e alinhando-a aos seus valores.

Palavras-chave: Inteligência comportamental; Gestão de pessoas; Recursos Humanos; Desenvolvimento organizacional; Comunicação. Gestão de Conflitos

DELFINO, Giovanna; LEÃO, Ana Luiza. **BEHAVIORAL INTELLIGENCE IN HUMAN RESOURCES (HR)**. 2024. 27 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Administração) – Etec Paulino Botelho, São Carlos, 2024.

ABSTRACT

This study aims to determine how behavioral intelligence can be applied to Human Resources management and its effects on the efficiency of People Management practices and the work environment. The relevance of this topic is justified by the growing need for organizations to meet the demands of more humane and agile approaches, aligned with the company's objectives and the needs of the people who work there. The research was carried out through a questionnaire, applied precisely to Human Resources (HR) professionals and employees of companies from different sectors, seeking to determine how behavioral intelligence is perceived and used in organizations. The results showed that, although many people are aware of the premises of behavioral intelligence and its numerous advantages, such as improved communication, leadership development and conflict management, the application of behavioral intelligence is limited and resembles an application problem, that is, in practice as usual, in some processes, such as recruitment and selection. Let us look at the relevance of the limiting factors that have the greatest impact on the world of organization, such as the lack of adequate training and resistance to change, as one of the main problems faced by companies. The conclusion of the study is that although behavioral intelligence brings many benefits and results to people management, its implementation requires overcoming cultural barriers and a constant commitment to the development of professionals in the Human Resources area. With this, companies will come closer to those that use this approach, will be better prepared to face market challenges, provide a healthier and more productive work environment for employees, reinforcing the organizational culture and aligning it with its values.

Key-words: Behavioral intelligence. People management. Human resources. Organizational development. Communication. Conflict management

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

RH – Recursos Humanos: Refere-se ao setor ou área responsável pela gestão de pessoas dentro de uma organização.

IC – Inteligência Comportamental: Refere-se à capacidade de compreender e gerenciar comportamentos em um contexto organizacional, ajudando a promover a adaptação, a eficácia e a produtividade dentro das empresas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVO GERAL	15
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	15
1.3 JUSTIFICATIVA	15
2 DESENVOLVIMENTO	16
2.1 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.2 DESEMPENHO PROFISSIONAL	18
2.3 METODOLOGIA	18
3 RESULTADOS OBTIDOS	19
3.1 Importância da inteligência comportamental no RH	19
3.2 Treinamento sobre inteligência comportamental	20
3.3 Áreas do rh que utilizam inteligência comportamental	20
3.4 Benefícios percebidos com a aplicação da IC	21
3.5 principais desafios na implementação	21
3.6 Impacto da Inteligência Comportamental no Clima Organizacional	22
3.7 Tabela – Experiências Práticas no RH	23
4 CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	25
ANEXOS	26
ANEXO A – Questionário de pesquisa	26

1. INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho torna-se cada vez mais exigente, impulsionado pela globalização, pela transformação digital e pelas constantes mudanças nas demandas empresariais. Nesse contexto, a Inteligência Comportamental demanda como um conceito que é, principalmente, o campo de Recursos Humanos (RH), ao lado das competências técnicas. Ela é concebida como uma capacidade para compreender, bem como entender e aplicar as próprias emoções, num segundo tempo em que sejam possíveis reconhecer suas influenciar comportamentos através de certas emoções das pessoas, tornando-se, assim, um elemento essencial para o desenvolvimento de ambientes organizacionais mais produtivos e mais saudáveis.

A inteligência comportamental é um dos conceitos que tratam de uma certa capacidade para entender, gerenciar e influenciar comportamentos, tanto em si quanto para os outros. Ao que lhe é sublinhado, aqui, que, fora do campo da inteligência emocional, que tem um foco nas emoções, o conceito de inteligência comportamental, portanto, é mais amplo para essa perspectiva (a partir do acima mencionado).

Esse tipo de inteligência se mostra essencial nos contextos de liderança do trabalho em equipe. As pessoas que têm uma boa inteligência comportamental são capazes de identificar e uma dinâmica de um grupo e adaptar a sua comunicação e motivar a sua equipe de forma mais eficaz. Sabem que o comportamento humano chega a ser influenciado por um grande número de fatores, incluindo os valores e experiências pessoais.

Um dos principais aspectos da inteligência comportamental é a capacidade para se adaptar a diferentes situações. As pessoas que têm a inteligência de comportamento sabem ser mais adaptadas e são capazes de resolver alguns conflitos de uma maneira fácil para se relacionarem melhor com os outros.

Além disso, a inteligência comportamental desempenha um papel muito importante para o desenvolvimento pessoal. Ao entender melhor o seu próprio comportamento e os seus padrões de reações a determinadas situações, os colaboradores podem trabalhar para melhorar as suas fraquezas e o seu desenvolvimento.

A gestão de pessoas, dentro de um certo departamento, é fundamental para o desenvolvimento das empresas. Os desafios no trabalho e as mudanças nas práticas empresariais para serem sãs na área de Recursos Humanos com uma perspectiva mais estratégica e humanística.

Goleman (1995), menciona que inteligência comportamental é distinta para a compreensão da natureza do comportamento humano em diversas circunstâncias e de aprimoramento da gestão dos talentos, nutrição do desenvolvimento humano e profissional e, conseqüentemente, aumento da eficiência das organizações empresariais.

A inteligência comportamental é utilizada para compreender e manejar os comportamentos e os perfis dos colaboradores, e refere-se à empatia, à eficiência e à

inteligência emocional. É utilizada no RH para reconhecer os anseios comportamentais, podendo assim contribuir para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Esta abordagem poderá ser utilizada no recrutamento, retenção de talentos, formação de equipes, solução de conflitos, desenvolvimento de lideranças e treinamento e aprimoramento das skills profissionais, podendo ser utilizada no recrutamento e seleção, e no desenvolvimento do desempenho, para a melhora do desempenho da organização.

1.1 OBJETIVO GERAL

Investigar a inteligência comportamental e suas relações com desempenho profissional nas empresas de São Carlos.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Conceituar a inteligência comportamental.

Conceituar desempenho profissional.

Elaborar formulário de pesquisas

Mapeamento das Empresas em São Carlos e contatos de colaboradores

Mapeamento das estratégias de desempenho profissional das empresas.

1.3 JUSTIFICATIVA

O trabalho emergiu como relevante para o estudo da inteligência comportamental nas organizações e seu funcionamento, com uma aplicação à Gestão de pessoas, junto à identificação das competências comportamentais. A pesquisa em questão proporciona às empresas identificação e avaliação das competências de seus colaboradores do tipo comportamental, como a empatia, o autocontrole e as habilidades de comunicação, por exemplo. Com isso lhes é permitido selecionar e desenvolver no interior da organização, colaboradores portadores das competências mais adequadas para seus respectivos papéis e para a cultura organizacional do todo. O mercado de trabalho tem se esforçado para mostrar o impacto positivo que a inteligência comportamental pode causar diretamente sobre a gestão de equipes e a liderança.

Sabe-se que líderes com inteligência, são mais aptos a motivar suas equipes, a gerenciar conflitos de modo construtivo e a fomentar um clima de confiança e colaboração, gerando diretamente maior engajamento dos colaboradores, maior desempenho coletivo, um ambiente de trabalho mais saudável e inovador, que, ao longo do tempo, pode gerar ganhos de produtividade e adaptações organizacionais a rápidas mudanças, quer do mercado quer da própria sociedade.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Referencial Teórico

Neste segmento, o conceito de inteligência comportamental será apresentado, bem como suas variadas aplicações no contexto de Recursos Humanos, fundamentando-se em algumas teorias de autores que abordaram a relevância das diversas competências emocionais e sociais no ambiente profissional.

Inteligência comportamental, que é a capacidade de perceber, compreender e manejar as próprias emoções e as dos outros, é baseada no conceito mais amplo de inteligência emocional. Nesse contexto, essas habilidades são necessárias para o desenvolvimento de relacionamentos pessoais mais eficazes, resolução de conflitos e construção de ambientes colaborativos, o que impacta diretamente na gestão de pessoas e no desempenho das equipes (Goleman, 1998). , no caso dos Recursos Humanos, o emprego desta inteligência é crucial para a condução de processos de seleção, retenção e desenvolvimento de talentos, pois envolve avaliar, por um lado, não somente competências técnicas, mas também alinhamento cultural e comportamental com a cultura da organização. Liebowitz (2000), conclui que a IC poderá auxiliar o RH no planejamento de suas ações ao monitorar tendências de mercado e as práticas de outras organizações, se tornando uma ferramenta preponderante para a atração, retenção e desenvolvimento de talentos. Este é somente um modo de alinhar o RH e suas práticas às necessidades do mercado e de monitorar os movimentos de concorrentes.

Aplicações da inteligência comportamental em Recursos Humanos (RH)

Inteligência comportamental no contexto de Recursos Humanos refere-se à capacidade para entender e gerenciar os comportamentos humanos no ambiente de trabalho. Este ambiente para além das habilidades técnicas, considera as características como a comunicação, a empatia, liderança e a capacidade para se adaptar, (Goleman, 2006; Boyatzis, 2008). A inteligência comportamental ajuda os profissionais de RH a desenvolver estratégias e políticas que promovam um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, alinhando o desenvolvimento e satisfação dos colaboradores aos objetivos empresariais (Goleman, 2006; Boyatzis, 2008).

Recrutamento e Seleção: Avaliar candidatos não somente em termos de aptidões técnicas, como também levando em conta suas competências comportamentais, como por exemplo, sua capacidade de trabalho em equipe, liderança e resiliência. A utilização da inteligência comportamental permite o recrutamento de colaboradores que melhor se ajustam a efetivamente aos valores e à cultura da organização, aumentando as chances de retenção e satisfação no trabalho (Ulrich & Brockbank, 2005; Motta & Vasconcelos, 2015).

Desenvolvimento de Liderança: Identificar e potencializar as pessoas que são ou devem ser líderes que, além de conhecimentos técnicos, também possuem habilidades que lhes permitam motivar e gerenciar equipes, que saibam manejar conflitos e inspirar outras pessoas. Nota-se que autores como Daniel Goleman (2006) e Richard Boyatzis (2008) enfatizam a relevância das competências emocionais e comportamentais para uma liderança eficaz, que podem estabelecer um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Gestão de Conflitos: Implementar técnicas para lidar com disputas e conflitos de forma eficiente, assegurando que o ambiente de trabalho permaneça harmonioso e produtivo. A solução de conflitos é um aspecto crucial do sucesso organizacional, e a IC comportamental permite verificar as causas subjacentes e promover um diálogo que é construtivo (Thomas & Kilmann, 1974; Robbins, 2016).

Avaliação de Desempenho: Efetuar avaliações que levem em conta tanto o desempenho técnico quanto o comportamento dos colaboradores, oferecendo feedback que seja construtivo no desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos. A integração de traços comportamentais nas avaliações é proposta por autores, como Armstrong (2014), enfatizando a importância de um feedback equilibrado e de um desenvolvimento mais holístico para o colaborador.

Engajamento e Motivação: Criar estratégias para tornar os colaboradores engajados e motivados, levando em conta fatores como o reconhecimento, oportunidades de crescimento e o equilíbrio dos indivíduos entre vida pessoal e trabalho. Schaufeli e Bakker (2004) sugerem que o engajamento no trabalho é dependente da motivação, e do grau de alinhamento dos valores pessoais com os valores organizacionais, que podem ser fomentados por meio da IC aplicada ao RH.

Clima Organizacional: Acompanhar e monitorar o clima organizacional promovendo pesquisas de clima, analisando o feedback dos funcionários e implementando ações visando a construção de um ambiente de trabalho positivo. Na opinião de Spector (1997), o clima organizacional se relaciona diretamente com o bem-estar e a satisfação no trabalho, sendo fundamental para uma organização sadia.

Treinamento e Desenvolvimento: Criar programas de treinamento que enfoquem tanto habilidades técnicas, como comportamentais, no sentido de que auxiliem os colaboradores em seu desenvolvimento de forma holística, Noe (2010) é quem sustenta que, programas de desenvolvimento que integrem aspectos comportamentais têm mais chances de preparar os colaboradores para o enfrentamento de problemas complexos e mais chances de liberar o desenvolvimento integral do potencial dos colaboradores.

Certamente se tratam de competências e habilidades susceptíveis de transformação por um fazer mais humanizado, isto é, com foco em inteligência emocional e comportamental, e na pessoa, não mais nas suas credenciais apenas. Lidar com isso é difícil porque durante muito tempo, o RH foi considerado o setor da burocracia nas organizações. A inteligência comportamental, no entanto, representa a libertação do potencial criativo de Recursos Humanos e o caminho para um fazer mais proativo e estratégico.

2.2 Desempenho Profissional

O crescimento profissional, além disso, a inteligência comportamental tem se desenvolvido como uma competência essencial para a gestão de pessoas no espaço corporativo, tornando-se a aliada estratégica do RH, segundo Daniel Goleman (2006), cerne do conhecimento em inteligência emocional, que afirma que, para o sucesso do ambiente organizacional, faz-se necessário entender e gerenciar os comportamentos humanos. Goleman também aduz que vai além das competências técnicas, é necessário desenvolver competências emocionais e sociais, criando um fazer mais humanizado e adaptativo no ambiente de trabalho. No Recursos Humanos, esta competência faz parte do trabalho de criar um conjunto de políticas e práticas que promovem o bem-estar, e o desenvolvimento profissional e a retenção de talentos, alinhando os objetivos organizacionais e as necessidades deles. Richard Boyatzis (2008) complementa que a inteligência comportamental permite ao RH promover um ambiente que valorize o desempenho, as relações interpessoais e uma mais colaborativa cultura organizacional.

A inteligência comportamental no RH representa a mudança deste paradigma, pois o foco transita do trabalho nas operações burocráticas para um trabalho mais estratégico e humanizado no capital humano. Para David Ulrich (1997), o especialista das pessoas da gestão estratégica, é o próprio RH enquanto um agente transformador das organizações promovendo o desenvolvimento dos colaboradores e fortalecendo a cultura organizacional e a competitividade da empresa no mercado.

2.3 METODOLOGIA

A investigação constituiu-se em uma pesquisa qualitativa. Segundo Merriam (1998), a pesquisa qualitativa consiste na coleta de dados descritivos sob a perspectiva da pesquisa crítica ou interpretativa, que se destina ao estudo das relações humanas nos mais diversos ambientes e das complexidades circunscritas a um fenômeno, a fim de codificar e traduzir o sentido dos fatos e dos acontecimentos. O motivo de ser fundamental entender os comportamentos, as percepções e as práticas atreladas à inteligência comportamental (IC), no sentido de investigar como as pessoas lidam com suas emoções. Essa investigação foi feita através de questionário online que se encontra anexo na página 27. O público alvo foram as empresas multinacionais, onde

figurava um maior número de colaboradores, onde se pode ter abordado como se comunicavam e como se relacionam no ambiente de trabalho e nos ambientes sociais mais amplos.

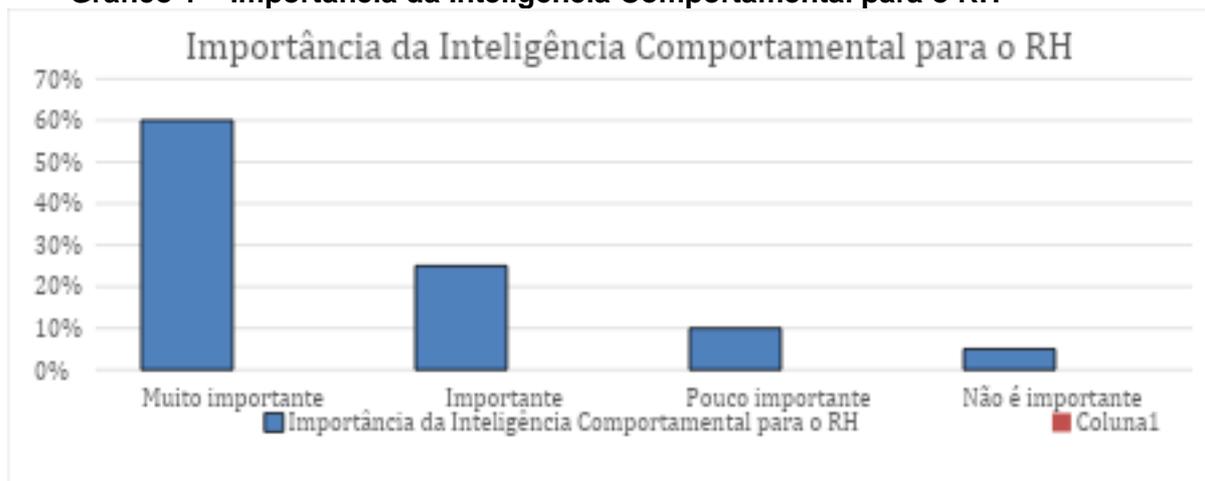
A abordagem utilizada foi a descritiva, em uma análise dos comportamentos das pessoas e de como elas podem desenvolver a inteligência comportamental, foi investigado como esta inteligência interfere nas relações dos indivíduos nos âmbitos sociais e profissionais. Diferente de outras abordagens, a pesquisa descritiva não prima pela criação de variáveis, mas pela observação e descrição dos comportamentos e ideias de um determinado grupo. O objetivo é entender como esses fatores são um suporte para a constituição da inteligência comportamental e como impactam no desempenho individual e coletivo. Essa abordagem atende ao que os autores Gil (2008) e Marconi e Lakatos (2010) recomendam: observar os fenômenos de modo mais claro e fiel, de modo a não interferir, nem modificar as variáveis analisadas.

3 RESULTADOS OBTIDOS

Nessa pesquisa foi enviada para diversas empresas da cidade de São Carlos e houve retorno de 4 grandes empresas da cidade (Serasa Experian, Faber-Castell, Xmobts e a Electrolux). Também houveram as respostas de alguns colaboradores dessas tais empresas.

No gráfico abaixo pode-se observar que 60% dos colaboradores acham muito importante a inteligência comportamental para o RH, 25% acham importante, 10% acham pouco importante e 5% acham que não é importante.

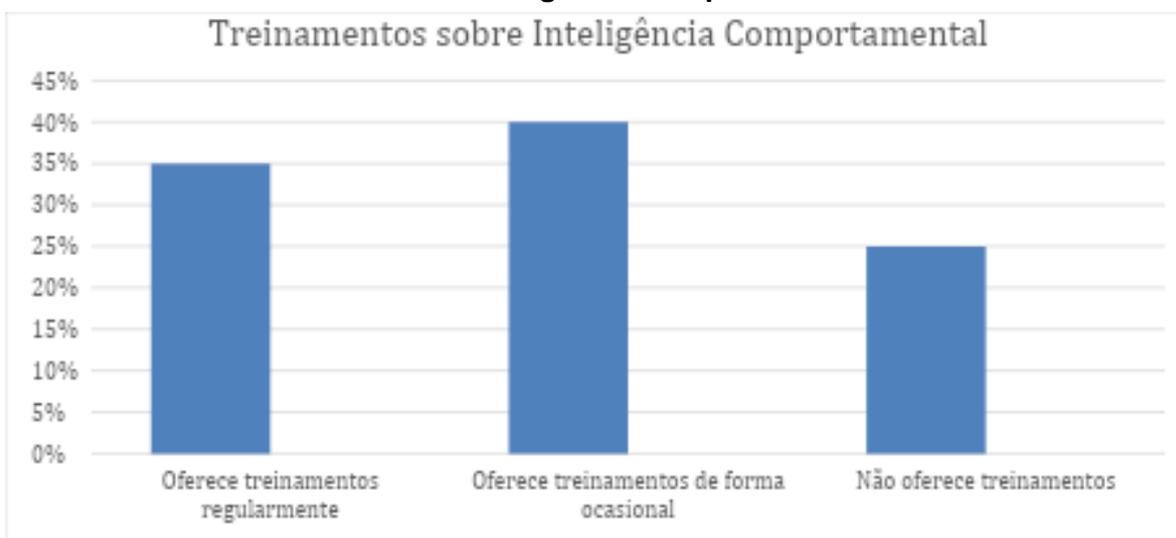
Gráfico 1 – Importância da Inteligência Comportamental para o RH



Elaborado pelos autores.

Este gráfico aponta uma questão que foi pesquisado com um formulário nas empresas para saber quantas oferecem treinamento em um certo período. 40% oferecem treinamento ocasionalmente, 35% oferecem treinamento regularmente e 25% não oferecem treinamento.

Gráfico 2 – Treinamentos sobre Inteligência Comportamental



Elaborado pelos autores

Nesse gráfico é possível identificar quantas das empresas utilizam a inteligência comportamental. 70% do recrutamento e seleção utiliza a inteligência comportamental, 60% de Desenvolvimento e Liderança, 50% de Gestão de Conflitos, 65% de Avaliação e Desempenho e Engajamento e Motivação, 45% de Clima Organizacional e 50% de treinamento e Desenvolvimento utilizam a inteligência Comportamental.

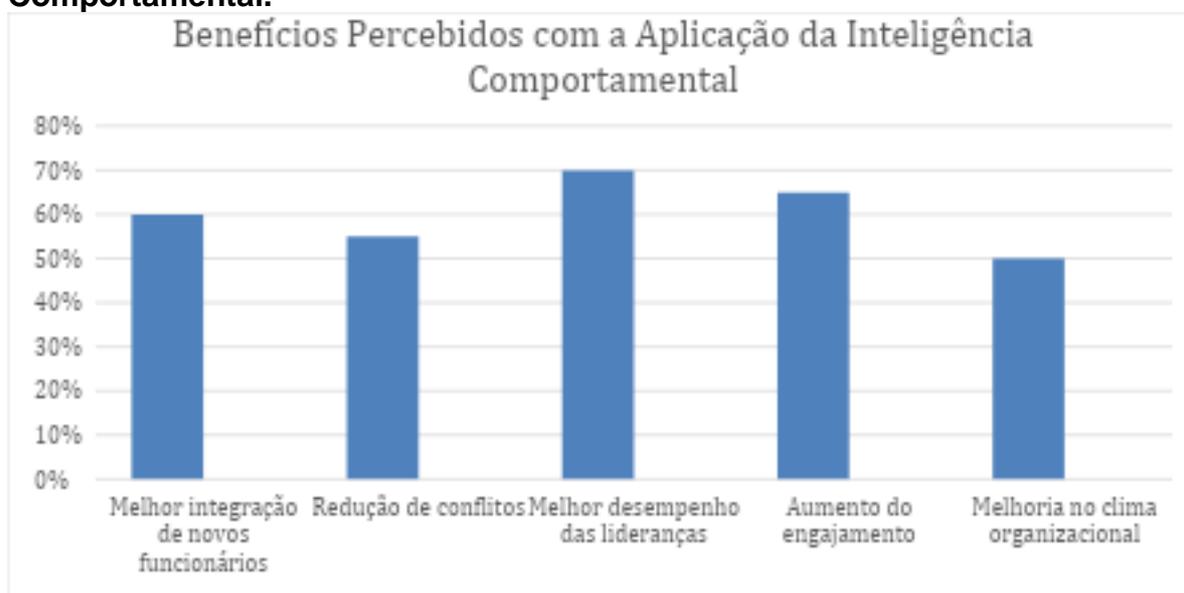
Gráfico 3 - Áreas do RH que utilizam Inteligência Comportamental



Elaborado pelos autores.

Nesse gráfico foi realizado para obter a pesquisa dos colaboradores, para saber quais os benefícios percebidos com a aplicação da inteligência comportamental nas empresas. Foi votado que 60% tem a melhor Integração de novos funcionários, 55% tem a redução de Conflitos, 70% tem o melhor desempenho das lideranças, 65% tem o aumento do engajamento e 50% têm a melhoria no clima organizacional.

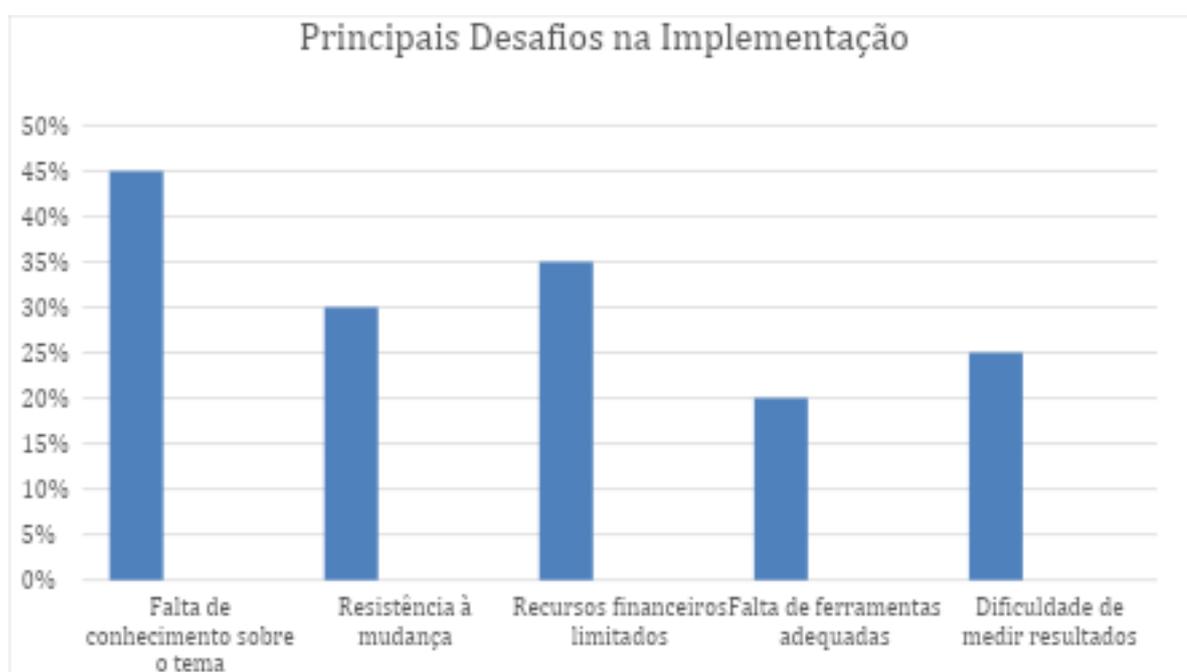
Gráfico 4 – Benefícios Percebidos com a Aplicação da Inteligência Comportamental.



Elaborado pelos autores.

Nesse Gráfico foi realizado para obter a pesquisa dos colaboradores das Empresas, para saber o que eles acham sobre os Principais Desafios na Implantação. 45% tem a Falta de Conhecimento sobre o tema, 30% Resistência à Mudança, 35% de recursos financeiros limitados, 20% tem a Falta de Ferramentas adequadas e 25% tem a dificuldade de medir resultados.

Gráfico 5 – Principais Desafios na Implementação

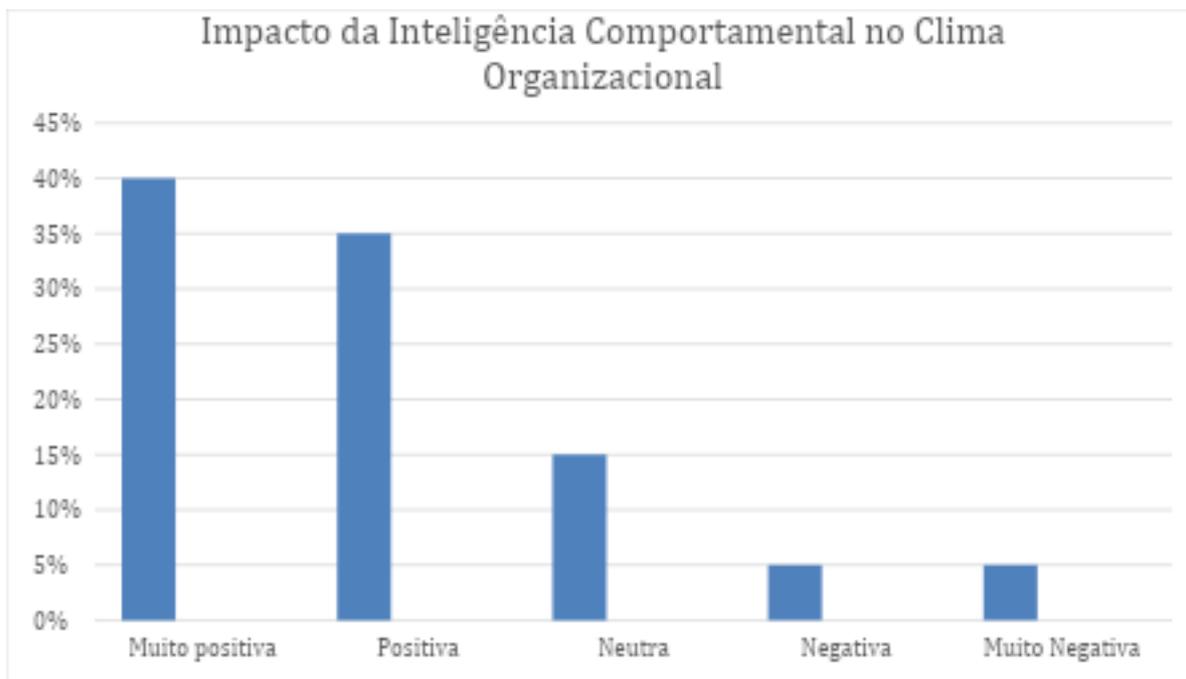


Elaborado pelos autores.

Gráfico 6 – Impacto da Inteligência Comportamental no Clima Organizacional.

Nesse gráfico foi realizada uma pesquisa para obter informações sobre o impacto da inteligência comportamental no clima organizacional. 40% dos colaboradores acham muito positiva, 35% acham positiva, 15% acham neutra, 5% negativa e 5% muito negativa.

Gráfico 6 – Impacto da Inteligência Comportamental no Clima Organizacional.



Elaborado pelos autores.

A partir dos dados da pesquisa foi elaborada a tabela X por meio da combinação de estudos acadêmicos, experiências práticas na área de Recursos Humanos e uma análise das tendências atuais em gestão de pessoas com o objetivo de consolidar as áreas de aplicação e os benefícios percebidos com a inteligência comportamental e os principais desafios apontados da implementação da inteligência comportamental em Recursos Humanos.

7 – Tabela Experiências Práticas no RH

Áreas de aplicação	Benefícios Percebidos	Desafios e Barreiras
Recrutamento e Seleção	Melhor Integração de Funcionários	Resistência à Mudança
Desenvolvimento de Liderança	Maior Desempenho nas Lideranças, Aumento do Ambiente de Trabalho (70%)	Falta de Conhecimento
Gestão de Conflitos	Melhor Gestão de Conflitos	Falta de Ferramentas
Avaliação de Desempenho	Melhor Desempenho dos Colaboradores	Resistência à Mudança
Engajamento e Motivação	Engajamento dos Colaboradores (40%)	Resistência à Mudança, Falta de Ferramentas

Elaborados pelos autores.

4 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo investigar a aplicação da inteligência comportamental no setor de Recursos Humanos (RH) das organizações, identificando suas implicações para o desenvolvimento de pessoas e a melhoria do ambiente organizacional. A partir da análise dos principais conceitos e práticas associadas à inteligência comportamental, foi possível observar que ela desempenha um papel fundamental no aprimoramento das competências interpessoais dentro das empresas, impactando diretamente áreas como recrutamento, seleção, gestão de conflitos, desenvolvimento de liderança e avaliação de desempenho.

Foi possível concluir que a inteligência comportamental proporciona uma abordagem mais humanizada e adaptativa ao RH, permitindo que os profissionais da área reconheçam e utilizem as competências comportamentais para promover um ambiente de trabalho mais colaborativo, saudável e produtivo. A sua integração nas práticas de RH contribui para uma melhor gestão do capital humano, pois possibilita o alinhamento dos objetivos organizacionais com as necessidades dos colaboradores, promovendo a motivação, o engajamento e a satisfação no trabalho.

Além disso, o trabalho evidenciou que, para a efetiva aplicação da inteligência comportamental no RH, é necessário que as empresas invistam no treinamento contínuo dos seus profissionais e promovam uma mudança de cultura organizacional. A resistência a esse tipo de transformação é um desafio, mas as organizações que souberem superar esses obstáculos poderão desfrutar dos benefícios de um RH mais estratégico e eficaz.

Em termos de resultados, a pesquisa mostrou que a inteligência comportamental é vista como uma competência essencial para a adaptação das organizações às mudanças constantes do mercado e para a melhoria das relações interpessoais no ambiente de trabalho. A incorporação dessa competência no RH é um fator determinante para a retenção de talentos e a construção de uma cultura organizacional forte e alinhada aos valores da empresa.

Por fim, conclui-se que a inteligência comportamental no RH não se trata de uma tendência passageira, mas de uma necessidade crescente nas empresas que buscam se manter competitivas e inovadoras. Organizações que adotam práticas de gestão de pessoas baseadas em inteligência comportamental estão mais preparadas para enfrentar desafios futuros e garantir um desenvolvimento sustentável e harmonioso tanto para seus colaboradores quanto para a organização como um todo.

REFERÊNCIAS

Goleman, D. (2006). Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Objetiva.

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. Journal of Management Development.

David Ulrich. (1997). Campeões de Recursos Humanos: A Próxima Agenda para Agregar Valor e Entregar Resultados.

ANEXOS

ANEXO A – O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta de dados foi um questionário estruturado, que consistiu em perguntas fechadas e abertas, com o objetivo de avaliar as percepções dos colaboradores e profissionais de Recursos Humanos sobre a aplicação da inteligência comportamental nas práticas de gestão de pessoas. O questionário foi desenvolvido com base nos objetivos da pesquisa, buscando coletar informações sobre como os conceitos de inteligência comportamental são compreendidos e aplicados no contexto organizacional.

A seguir, está o modelo do questionário utilizado:

Questionário para pesquisas organizacionais

Este questionário foi elaborado com o objetivo de coletar dados sobre a aplicação da inteligência comportamental no departamento de Recursos Humanos.

goncalvesanaleao@gmail.com [Mudar de conta](#)



Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

Qual a sua empresa? *

Sua resposta

Qual sua função dentro da empresa? *

RH

Gestão de pessoas

Outro: _____

A empresa adota práticas de inteligência comportamental em seus processos de RH? *

- Sim
- Não
- Parcialmente

Quais áreas de RH utilizam a inteligência comportamental em sua rotina? *

- Recrutamento e Seleção
- Desenvolvimento de Liderança
- Gestão de Conflitos
- Avaliação de Desempenho
- Treinamento e Desenvolvimento
- Outro: _____

Você acredita que a inteligência comportamental contribui para a melhoria do clima organizacional? *

- Sim
- Não
- Não sei

Quais os principais desafios para implementar práticas de inteligência comportamental na sua organização? *

- Falta de capacitação dos profissionais de RH
- Resistência à mudança por parte dos colaboradores
- Dificuldade em medir os resultados
- Outro: _____

