

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA “PAULA SOUZA”  
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MONTE MOR**

**LUANA CAMPOS DE ALMEIDA  
POLIANE BIANCA DA SILVA JUSTINO  
THAIANE KELLY BARBOSA VALERIO**

**CRIAÇÃO DE UMA FERRAMENTA PARA USO DA EMPRESA NO PROCESSO  
DE DESENVOLVIMENTO DA RESILIÊNCIA EMOCIONAL DE SEUS  
COLABORADORES**

**MONTE MOR/SP**

**2021**

**LUANA CAMPOS DE ALMEIDA  
POLIANE BIANCA DA SILVA JUSTINO  
THAIANE KELY BARBOSA VALERIO**

**CRIAÇÃO DE UMA FERRAMENTA PARA USO DA EMPRESA NO PROCESSO  
DE DESENVOLVIMENTO DA RESILIÊNCIA EMOCIONAL DE SEUS  
COLABORADORES**

Relatório do projeto aprovado e  
apresentado na 3ª Fenadante - Feira  
Nacional de Ciência e Tecnologia Dante  
Alighieri.

Orientador: Helena Cibeles de Souza Silva

MONTE MOR/SP  
2021

## RESUMO

Em pesquisas de campo e bibliográficas identificou-se que ter resiliência emocional é uma característica que muitos recrutadores buscam em um processo de seleção, porém encontrar pessoas com tal competência desenvolvida é muito difícil, assim, cabe à organização utilizar técnicas para fazer que seu colaborador atinja tal competência. Ter resiliência permite o trabalhador ter um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho e facilidade para resolver problemas, dentre os vários benefícios pessoais e profissionais. Assim, o presente projeto tem por objetivo apresentar uma proposta de aplicativo que facilite o desenvolvimento da competência resiliência emocional nos colaboradores das empresas que o utilizarem.

**Palavras-Chave:** Resiliência Emocional. Aplicativo. Desenvolvimento Humano Organizacional.

## **ABSTRACT**

In field and bibliographic research, it was identified that having emotional resilience is a characteristic that many recruiters look for in a selection process but finding people with such developed competence is very difficult, so it is up to the organization to use techniques to make its employee achieve such competence. Having resilience allows the worker to have a good interpersonal relationship in the work environment and ease in solving problems, among the various personal and professional benefits. Thus, this project aims to present a proposal for an application that facilitates the development of emotional resilience competence in employees of companies that use it.

**Key-Words:** Emotional Resilience. App. Organizational Human Development.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>8</b>
IMPORTÂNCIA DA RESILIÊNCIA EMOCIONAL .....	5
<i>Avaliação de desempenho</i> .....	6
<b>SITUAÇÃO-PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS .....	5
.....	6
<b>PROPOSTA DE APLICATIVO</b> .....	<b>11</b>
IMAGENS DO PROTÓTIPO .....	5
.....	6
<b>CONSIDERAÇÕES</b> .....	<b>12</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>13</b>

## INTRODUÇÃO

Resiliência, de acordo com Quesa et. al (2017), “é a capacidade de o indivíduo lidar com problemas, adaptar-se as mudanças, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas”. Para o Instituto Ayrton Senna (2020, p.6), a resiliência emocional “está relacionada à capacidade de alguém lidar com as próprias emoções, demonstrando equilíbrio e controle sobre suas reações emocionais, como por exemplo raiva, insegurança e ansiedade, sem apresentar mudanças bruscas”.

Sendo assim, podemos dizer que uma pessoa ao ser capaz de não se deixar abater pelos sentimentos e pelas emoções controversas em relação aos planos traçados, mesmo quando parecer que quase tudo deu errado, persistir e seguir em frente, ela tem resiliência emocional.

Nos dias de hoje, tal competência vem sendo cobrada pelas empresas, pois adaptar-se às mudanças, ser persistente e procurar não ser instável emocionalmente nas adversidades tornar o indivíduo uma peça-chave no desenvolvimento das organizações.

Pesquisas realizadas com profissionais da área mostram a importância da resiliência emocional para o mercado de trabalho e o quanto tem sido valorizado o desenvolvimento desta competência nos colaboradores que atuam dentro das empresas.

A resiliência no ambiente de trabalho é importante para que o profissional continue produtivo mesmo em dias complicados, como por exemplo, lidar com uma situação de muito estresse como a perda de um cliente.

O desenvolvimento desta competência é de grande importância para as empresas, pois possibilita que os colaboradores tornem-se resistentes e produtivos apesar das pressões sofridas no ambiente de trabalho em função de suas atribuições, obtendo-se então profissionais com bons resultados.

Ter profissionais resilientes traz à organização positivismo, alinhamento, bom relacionamento interpessoal, facilidade em resolução de problemas, tranquilidade em ouvir “não”, agilidade, constância, e por fim controle das emoções.

Ter a resiliência emocional desenvolvida também traz benefícios para o ambiente pessoal dos colaboradores, como grande capacidade de adaptação,

positivismo, aprendizados com as experiências da vida e sólida autoestima. Isso é importante para garantir por exemplo relacionamentos saudáveis, e amor-próprio.

Apesar dessa importância, nota-se resistência dos colaboradores quando as empresas propõem atividades que promovam o desenvolvimento dessa competência, portanto o objetivo do projeto é propor uma ferramenta que auxilie e incentive a prática das pessoas em buscar a resiliência emocional, alcançando assim, o sucesso profissional e pessoal.

Para que o objetivo seja alcançado, utilizou-se como metodologia pesquisas bibliográficas e de campo, bem como a ideação do design do aplicativo e posterior programação e disponibilização do mesmo para testes.

## REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 1. Importância da resiliência emocional

Em pesquisa realizada por Fernanda Fuhrmeister autora da matéria 'Competências socioemocionais: um diferencial competitivo de um profissional' disponível no Blog GROU, e demais pesquisadores da área, nos processos de recrutamento e seleção a avaliação das competências sociemocionais tornaram-se indispensáveis, uma vez que:

(...) Os profissionais que possuem essas competências tendem a ser altamente resilientes, além de possuírem controle sobre suas emoções em momentos de grande pressão ou mesmo estresse (Fuhmeister, 2018).

Sendo assim, um colaborador resiliente apresenta benefícios para si mesmo e para a organização a qual presta serviço. Com o passar dos tempos o mercado de trabalho atual cresce em demandas e exige que os funcionários saibam se recuperar e continuar apesar do estresse e alta pressão, apresentando bons resultados e crescendo em amadurecimento.

#### 1.1 Benefícios e vantagens de ter um profissional resiliente

Como dito anteriormente, a importância em incentivar ao desenvolvimento da resiliência emocional acarreta bens e resultados benéficos para o profissional e para a empresa.

Um estudo provou que profissionais bem sucedidos e de grandes conquistas, são resilientes, portanto tornam-se adaptáveis às mudanças, encontram soluções para os problemas e têm projeto de vida. Segundo a pesquisa, homens e mulheres resilientes sempre veem oportunidades, e se colocam em posição de líder de suas vidas.

Decidindo quais situações te afetam e quais os fazem decolar em sua vida e carreira, assim teriam crescimento dentro da empresa e o ambiente de trabalho seria tranquilo e favorável para os funcionários.

De fato o desenvolvimento da resiliência emocional é um diferencial, quem se dedica a prática-la colhe bons benefícios e vantagens.

## **1.2 Como desenvolver a resiliência emocional?**

Diversos estudos na internet apontam ações e atividades que promovem o desenvolvimento da resiliência, atividades práticas e cotidianas para que o colaborador venha sentir prazer no processo de desenvolvimento.

O estudo 'O que é resiliência humana e como desenvolvê-la?' de Rosana Angsto Blog Psicologia Viva (2019) apresenta algumas ações como: ter atitudes e pensamentos positivos; aceitar as mudanças; ser mais flexível; tomar ações decisivas; e cultivar o autocuidado.

De maneira prática temos alguns esportes que trabalham a habilidade e capacitação de trabalhar em equipe, exemplo disso é o futebol, onde precisam confiar no parceiro, ajudá-lo quando preciso e respeitar suas diferenças. A natação é uma maneira de se desenvolver individualmente, dando o melhor de si e sabendo lidar com vitórias e fracassos.

## **2. Avaliação de desempenho**

Segundo a ABRAPP (2013) em seu 'Guia para modelo de avaliação de desempenho, a avaliação de desempenho é "uma análise constante do desempenho do trabalhador, que é comparado com as tarefas, metas, resultados esperados para o seu potencial de desenvolvimento".

Uma das formas de se realizar este tipo de avaliação é utilizando o teste DISC. uma ferramenta utilizada pelo setor de Recursos Humanos para identificar os comportamentos dos colaboradores em diversas situações. O teste consiste em responder um questionário manualmente ou através de um software específico, essas respostas ajudam recrutadores e analistas a identificarem características do indivíduo para respectivos cargos e padrões da empresa, ressaltando juntamente os pontos de melhorias.

## **SITUAÇÃO-PROBLEMA**

Em pesquisas realizadas no mês de março/2021, notou-se que no mundo corporativo a competência socioemocional conhecida como resiliência emocional, é uma das características mais valorizadas pelo mercado, porém pouco desenvolvida. Em estudos realizados com gestores e donos de empresas, 50% dos pesquisados alegam observar resistência da parte dos colaboradores em relação ao desenvolvimento desta competência.

Sabe-se que atualmente o mercado tem valorizado mais competências comportamentais do que habilidades técnicas, mostrando assim, que o profissional desenvolvido saí na frente de seus concorrentes, pois são mais flexíveis às mudanças e maduros para resolver conflitos. Outro ponto observado é que um profissional pouco resiliente não desfruta de cargos de liderança, ou tão pouco está preparado para lidar com situações adversas e de reagir positivamente aos desafios que lhe são impostos no seu dia a dia de trabalho.

Assim, percebeu-se que, embora as organizações busquem profissionais com resiliência emocional desenvolvida, encontrá-los ainda é bem difícil, desta forma, passar a desenvolver tal competência em seus colaboradores torna-se algo primordial para o seu crescimento e bom desempenho no mercado de trabalho.

Em entrevista realizada com Luciana Alvin, profissional da área de recursos humanos que trabalha há vinte e cinco anos com recrutamento e seleção na região de Campinas, há o relato que ela já presenciou e lidou com candidatos dotados de competências técnicas, mas escassos de competências socioemocionais, o que por hora é o mais necessitado nas organizações, afirmando também a importância da resiliência emocional.

Na pesquisa de campo aplicada pela equipe junto aos profissionais de recursos humanos de empresas de diversos segmentos da cidade de Monte Mor, objetivou-se a coleta de informações sobre o comportamento dos colaboradores no ambiente de trabalho que caracterizem que eles têm ou não resiliência emocional e quais ações as organizações têm para desenvolver tal competência.

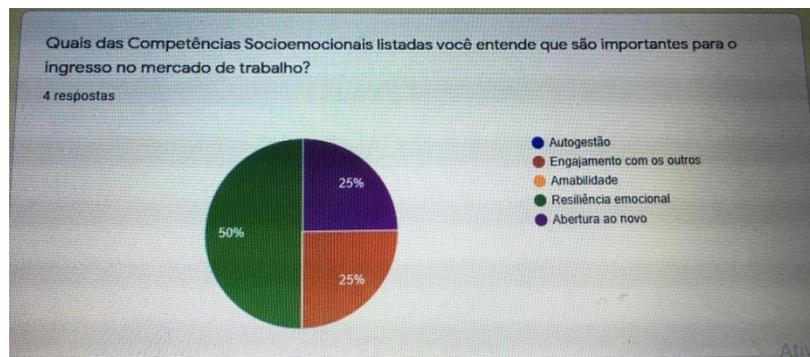


Imagem 1: Competências socioemocionais importantes. Fonte: Autores

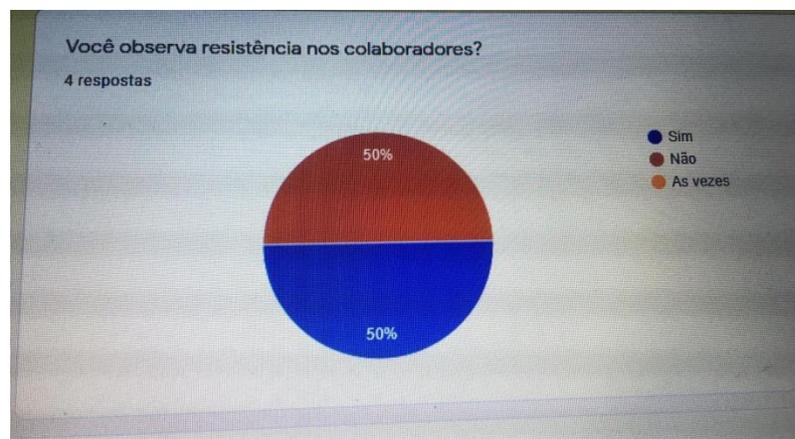


Imagem2: Resistência dos colaboradores. Fonte: Autores

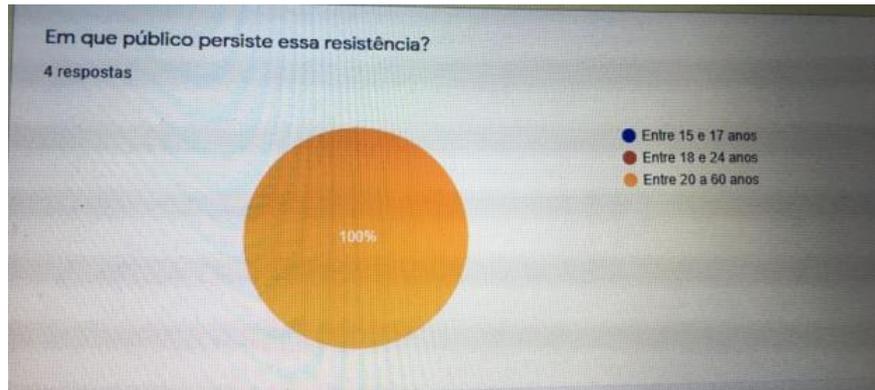


Imagem3: Faixa etária do público que tem resistência. Fonte: Autores

De acordo com os gráficos da pesquisa é possível analisar o quão importante é a resiliência emocional para o mercado, essa pesquisa foi aplicada em quatro empresas da região e respondidas por gestores de RH, onde os mesmos afirmaram haver resistência no público jovem no momento de desenvolvimento de competências socioemocionais.

## PROPOSTA DE APLICATIVO

Observa-se hoje que o uso de aplicativos pelas pessoas é algo que se tornou corriqueiro, pois, a um simples 'clique', pode-se encontrar ferramentas que proporcionam entretenimento, diversão, agilidade e ganho de tempo. Assim, aliar esta ferramenta acessível e de fácil utilização com conteúdo, técnicas e treinamentos que podem ser realizados a qualquer momento por colaboradores de empresas, pode ser um grande passo para quebrar a resistência deles no processo de desenvolvimento da resiliência emocional.

Desta forma, pensar na criação de um aplicativo que as organizações possam disponibilizar aos seus colaboradores para que eles em seu tempo livre possam se divertir e se capacitarem passa a ser uma possibilidade para os gestores de recursos humanos proporcionarem um ambiente favorável ao desenvolvimento da resiliência emocional.

A partir dos aprendizados obtidos no componente de Administração de Recursos Humanos que faz parte da grade do curso realizado pelos membros da equipe, do estudo de autores da área e das informações coletadas nas empresas

pesquisadas, levantou-se os testes e avaliações que as organizações aplicam ou podem vir a aplicar em processos de contratação ou de desenvolvimento de colaboradores para que a resiliência emocional possa ser desenvolvida por eles.

A partir da seleção dos testes, tarefas e avaliações pesquisadas, efetuar a adaptação deles para que sejam aplicadas por meio de um aplicativo a ser desenvolvido e disponibilizado para testes às organizações da cidade de Monte Mor.

Para criação do aplicativo, após a seleção e adaptação das técnicas para desenvolvimento da competência, foi elaborado um protótipo para idealizar o design e os passos de navegação do usuário pelas atividades propostas de forma que ao final seja possível avaliar que o colaborador desenvolveu sua resiliência emocional.

A seguir apresentamos algumas telas do prótipo do aplicativo a ser desenvolvido.



Imagem4: Tela de abertura do App e tela inicial. Fonte: Autores

Na tela inicial do aplicativo o colaborador realizará o login com seus dados, a partir daí ele terá algumas abas para acessar perfil e suas configurações.



Imagem5: Tela de calendário e progresso. Fonte: Autores

Na terceira página do aplicativo o colaborador terá acesso ao seu progresso nas atividades propostas e até um calendário com eventos marcados. Assim o profissional pode se organizar e participar de tudo o que o aplicativo propõe.

**PLANTÃO DE DÚVIDAS**

DÚVIDAS FREQUENTES

NOME	ÁREA	STATUS
Melissa F.	consultoria	ON
Felipe V.	Treinamento e D	ON
Luan B.	consultoria	OFF
Sarah R.	D.P	OFF
Leila M.	Documentação e S	ON

Imagem6: Tela de plantão de dúvidas. Fonte: Autores

Na ferramenta também consta uma aba nomeada “plantão de dúvidas” que visa sanar as possíveis dúvidas do colaborador sobre o funcionamento do aplicativo e até mesmo sobre os conteúdos compartilhados. Além do mais, os gestores de RH terão um site onde poderão acompanhar o desenvolvimento do colaborador para no final realizarem uma reunião final para receber feedbacks sobre esse processo de desenvolvimento da resiliência emocional.

## **CONSIDERAÇÕES**

Mediante o exposto o próximo passo da metodologia do projeto será a apresentação do protótipo para um grupo de gestores de recursos humanos das empresas do município para validação da ideia e sugestões de melhorias. Após esta etapa, o aplicativo será criado utilizando a ferramenta App Inventor.

Juntamente com o aplicativo, será criado nos próximos meses um site que contará com o mesmo banco de dados do app, para que os profissionais de recursos humanos das organizações possam ter acesso ao andamento do colaborador na realização das tarefas constantes na ferramenta e ao relatório de desempenho confirmando ou não o desenvolvimento da resiliência emocional.

Tanto o aplicativo quanto o site serão disponibilizados pela Etec de Monte Mor para acesso das empresas da cidade testarem a ferramenta. Depois dos testes, poderemos validar a hipótese de que uma ferramenta tecnológica, como um app, pode ser utilizado como meio para facilitar a aplicação de técnicas que auxiliem o desenvolvimento da resiliência emocional dos colaboradores das empresas, tendo assim, o objetivo inicial do projeto sendo atingido.

## REFERÊNCIAS

\_\_\_\_\_. Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: resiliência emocional. Instituto Ayrton Senna. 2020. Disponível em: <[https://institutoayrtonsenna.org.br/content/dam/institutoayrtonsenna/documentos/instituto-ayrton-senna-macrocompetencia-resiliencia-emocional.pdf?utm\\_source=site&utm\\_medium=hub-1507](https://institutoayrtonsenna.org.br/content/dam/institutoayrtonsenna/documentos/instituto-ayrton-senna-macrocompetencia-resiliencia-emocional.pdf?utm_source=site&utm_medium=hub-1507)>. Acesso em 29 de ago. de 2021.

\_\_\_\_\_. Resiliencia: Las 8 cualidades de las personas resilientes. Área Humana, 2017. Disponível em: <<https://www.areahumana.es/resiliencia/>>. Acesso em: 4 de mai. de 2021.

ABRAPP. Guia para modelo de avaliação de desempenho. Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar, 2013. Disponível em: <<https://www.abrapp.org.br/produto/guia-para-modelo-de-avaliacao-de-desempenho/>>. Acesso em: 17 de mai. de 2021.

Angst, Rosana. O que é resiliência humana e como desenvolvê-la? Blog Psicologia Viva. Publicado em 15 de outubro de 2019. Disponível em: <<https://blog.psicologiviva.com.br/o-que-e-resiliencia/>>. Acesso em: 27 de jul. 21

FUHRMEISTER, Fernanda. Competências socioemocionais: um diferencial competitivo de um profissional. Blog GROU Inovação para Gestão de Pessoas, 2018. Disponível em: <<https://grougp.com.br/blog/competencias-socioemocionais-um-diferencial-competitivo-de-um-profissional/>> . Acesso em: 27 de jul. 21

GUIMARÃES, Bruna. Gestão de Pessoas: o que é, principais processos, objetivos e seus pilares. Gupy blog, 2021. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/gestao-de-pessoas>>. Acesso em: 1 de jun. de 2021.

KENOBI. Treinamento e desenvolvimento no rh: tudo o que você precisa saber para colocar em prática. Kenobi.com, 2020. Disponível em : <<https://kenoby.com/blog/treinamento-e-desenvolvimento-no-rh/#:~:=%20texto%20%20treinamento%20e%20desenvolvimento%20no,mercados%20%20cada%20vez%20%20mais%20%20acirrados>>Acesso em : 3 de mar. de 2021.

QUESSA, Bruna; et.al. A importância da resiliência na administração. 13º ENCITEC – Criar, Inovar e Empreender. 2017. Disponível em: <[https://www.fasul.edu.br/projetos/app/webroot/files/controle\\_eventos/ce\\_producao/20170906-164050\\_arquivo.pdf](https://www.fasul.edu.br/projetos/app/webroot/files/controle_eventos/ce_producao/20170906-164050_arquivo.pdf)>.Acesso em 29 de ago. de 2021.

RIBEIRO, Ana Cláudia de Araújo et.al. Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e desgaste da saúde mental. Scielo Brasil, 2011. Disponível em: <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722011000400013&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722011000400013&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 28 de mai. de 2021.

SOLIDES. Gestão comportamental para consultores de rh: entenda sua aplicação. Blog Solides, 2021. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/gestao-comportamental-para-consultores-de-rh/>>. Acesso em 11 de mai. de 2021.