

## PROJETO INTEGRADOR CICLO I

### INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DENTRO DA EMPRESA

Isabela de Souza - isabela.souza16@fatec.sp.gov.br

José Eduardo Deberaldini - jose.deberaldini@fatec.sp.gov.br

Matheus de Souza Flores - matheus.flores01@fatec.sp.gov.br

Natalina Pereira da Silva - natalina.silva@fatec.sp.gov.br

Renata Cristina Maester Cuzini - renata.cuzini@fatec.sp.gov.br

### RESUMO

A Inteligência Emocional, (IE) tornou-se um assunto muito relevante para as organizações visto que as emoções dentro de um ambiente profissional têm extrema importância para o desenvolvimento das empresas, que estão cada vez mais tendo domínio de aspectos técnicos e aspectos relacionados a inovação, viu-se então com isso, a necessidade cada vez maior de alinhar o desenvolvimento técnico com o desenvolvimento humano. Desenvolver a inteligência emocional tornou-se um objetivo para alcançar o sucesso dos negócios, para estar alinhado com a indústria 4.0 é preciso ter competências técnicas alinhadas as competências emocionais. Portanto a relevância da IE torna-se essencial no desenvolvimento das empresas como um todo. Este trabalho buscou verificar e analisar a importância da IE dentro do ambiente de trabalho e relacioná-lo ao alcance de resultados positivos dentro das organizações, para isso optou-se por utilizar métodos qualitativos, visto que este tema tem caráter subjetivo, realizou-se então coleta de dados através de pesquisas bibliográficas.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional - RH 4.0 - Gestão de Pessoas.

### ABSTRACT

Emotional Intelligence has become a very relevant subject for organizations since emotions within a professional environment are extremely important for the development of companies, which are increasingly mastering technical aspects and aspects related to innovation, it was seen

so with that, the increasing need to align technical development with human development. Developing emotional intelligence has become a goal to achieve business success, to be aligned with industry 4.0 it is necessary to have technical skills aligned with emotional skills. Therefore, the relevance of Emotional Intelligence becomes essential in the development of companies as a whole. This work sought to verify and analyze the importance of Emotional Intelligence within the work environment and relate it to the achievement of positive results within organizations. then data collection through bibliographic research, and questionnaire developed by the project team.

**Keywords:** Emotional Intelligence - RH 4.0 - People Management

## 1. INTRODUÇÃO

Administrar as emoções em cada aspecto de nossas vidas é sempre um desafio e no ambiente de trabalho torna-se mais difícil ainda, pois é lá que passamos a maior parte de nossas vidas, de forma muito ativa sendo que as emoções dizem muito sobre o nosso lado humano, elas conduzem nossas decisões, norteiam nossos caminhos e mostram muito do nosso caráter.

O objetivo deste projeto é mostrar de forma clara como a IE pode ser utilizada num ambiente corporativo, na gestão de pessoas, de forma a agregar conhecimento e entendimento das nossas emoções, promovendo assim o sucesso na obtenção dos resultados almejados pelas organizações em cada aspecto do trabalho.

O tema central do projeto é qual a importância da IE dentro de um ambiente corporativo? Que benefícios a empresa irá notar se investir tempo e profissionais nesta área? Nos dias de hoje é primordial a relevância da IE nas organizações, o RH deixou de ser departamento isolado e passou a ser um departamento integrado a todas as necessidades das empresas, o RH 4.0 é o que há de mais novo e está alinhado com o mercado de forma a atender todas as demandas da Indústria 4.0.

O desafio deste projeto é traçar um mapeamento da empresa e definir possíveis estratégias para um RH ainda mais dinâmico e alinhado com as demandas do mercado, preparando os colaboradores para essa nova realidade, tornando-se assim cada vez mais competitivo no mercado.

Ao longo dos anos muito tem se falado sobre a Síndrome de Burnout, (SB) que é segundo a Organização Mundial de Saúde, (OMS) uma síndrome resultante de um stress crônico no trabalho que não foi administrado corretamente. Pesquisas recentes nesta área têm falado muito sobre o papel das emoções no ambiente de trabalho, evidenciando que a IE desempenha

um papel importante na prevenção a SB, existe uma relação positiva entre pessoas que desenvolvem a IE mostrando que essas pessoas têm menos propensão de desenvolver a SB.

As emoções são ativadas por respostas fisiológicas, podemos considerar as emoções como sistemas organizados, o ser humano tem dentro de si uma sabedoria evolutiva, tendo respostas que garantem sua sobrevivência no meio, neste contexto desenvolver a IE é também uma questão de sobrevivência ao meio que está inserido no seu ambiente profissional.

Neste caso a IE torna-se um escudo protegendo o indivíduo contra um esgotamento emocional no ambiente de trabalho.

A IE torna-se então uma habilidade cognitiva que está relacionada ao uso das suas emoções para lidar com os seus problemas dentro do ambiente de trabalho.

Um indivíduo que desenvolve a IE e faz uso dela num ambiente corporativo, se torna um colaborador que se sente pertencente ao processo, consegue administrar melhor suas emoções e desta forma torna-se mais resiliente perante os tantos desafios que enfrenta no seu dia a dia dentro da empresa.

Num mundo cada vez mais competitivo não basta apenas ter habilidades técnicas para obter sucesso e garantia de permanência em seu trabalho, o sucesso neste contexto tornou-se o equilíbrio das técnicas exigidas para exercer seu trabalho em conjunto com o domínio e entendimento de suas emoções.

Portanto maximizar pontos positivos e eliminar ou reduzir drasticamente os negativos é o novo desafio do R.H 4.0, desenvolver a tal da IE é fator determinante de sucesso. Mas afinal o que é a IE?

“A inteligência emocional é: a capacidade de perceber emoções, ter acesso a emoções e gerá-las, de modo a ajudar o pensamento a compreender as emoções, e o conhecimento emocional a controlar as emoções de maneira reflexiva para promover o crescimento emocional e intelectual” (SALOVEY, 1999, p. 17).

“Inteligência Emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções - isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados” (WEISINGER, 2001, p. 14).

A IE pode ser desenvolvida não existe uma fórmula pronta para atingir um nível de IE é preciso estar aberto a mudanças e fazer uso de ferramentas que ajudem no desenvolvimento

do indivíduo, essas sutis ferramentas se bem utilizadas promoverão resultados ao longo do tempo; existem treinamentos voltados para determinadas habilidades que surtem maiores resultados, possibilitando que pessoas saibam lidar melhor com as suas emoções e desta forma gerenciar conflitos melhorando assim as suas relações interpessoais.

Ao desenvolver a IE o indivíduo sente-se mais seguro na organização, torna-se mais aberto, mais compreendido, quanto melhores as condições que ele tiver no trabalho, mais fácil será seu dia a dia e mais resiliente ele se tornará. Desta forma irá encarar os processos e tarefas de modo mais inovador.

Ações estratégicas em consonância com um R.H 4.0, darão resultados impactando a cultura organizacional, planejar um R.H visando acompanhar a evolução da Indústria 4.0 irá preparar o R.H para se tornar também um R.H 4.0, onde os objetivos da empresa se fundem com todos os diversos setores e juntos todos alcançarão sucesso em toda organização.

Essa visão de um R.H que contempla o todo da empresa e o enxerga como um organismo vivo e interligado irá proporcionar integração de processos, visando sempre a melhoria contínua no ambiente de trabalho, desta forma o RH 4.0 torna-se um facilitador entre cada setor da empresa, usando-se da IE para chegar em cada colaborador de forma clara e assim alinhar todos os objetivos e metas da organização, o caminho do sucesso torna-se mais leve quando todos estão envolvidos, enxergar a visão, missão e valores dessa empresa será algo natural e intrínseco em cada colaborador.

Os Stakeholders (todos os envolvidos que tem interesse direto ou indireto no sucesso da organização) terão papel importante na empresa alinhada com RH 4.0, visto que este tipo de gestão está cada vez mais alinhada aos interesses dos Stakeholders, a empresa não é mais isolada ela é um organismo vivo nas diversas comunidades que está inserida e o seu sucesso vem também da importância que é dada aquilo que é visto por todos, sendo assim a organização está cada vez mais voltada para integração de pessoas, IE, e desenvolvimento contínuo de pessoas e processos.

Através da IE iremos mapear a gestão do conhecimento em todas as suas dimensões, tornando o conhecimento e entendimento da IE acessível a todos. Comunicação e IE estão intimamente ligados.

O papel da IE na comunicação em todos os níveis é primordial para o sucesso da organização. Entender a dinâmica que existe numa comunicação verbal ou não verbal, saber interpretar diversos sinais e demonstrar empatia são habilidades relacionadas a IE. Desta forma poderemos eliminar ruídos na comunicação interna e externa, a informação que vem do emissor será

decodificada e passará para todos uma mensagem que chegará aos seus emissores de forma clara, objetiva e compreendida por todos sem ruídos.

O desafio do R.H 4.0 é planejar o novo milênio e estar preparado para a nova realidade do mundo corporativo para os próximos anos, e para as próximas décadas.

A IE não tem uma direção única ela é igualitária vem de cima para baixo, de baixo para cima. Toda mudança precisa ser alvo não só das lideranças, mas de todas as pessoas envolvidas, a IE propicia isso todos estarem alinhados em uma única linguagem, que beneficie a todos.

A estrutura deste projeto apresenta esta introdução, um estudo de caso, resultados obtidos, conclusões, sugestões para eventuais pesquisas futuras e referências bibliográficas.

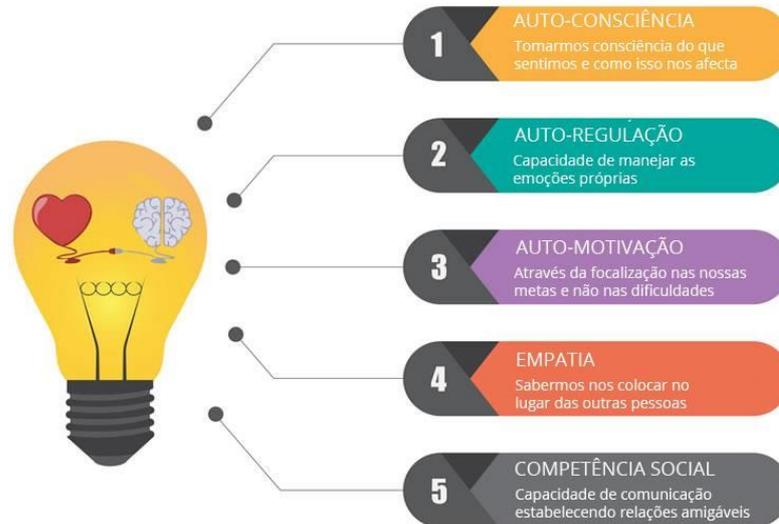
## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

De acordo com Goleman (2001), a IE contém cinco competências emocionais e sociais básicas que são classificadas como autopercepção, autorregulamentação, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autopercepção está relacionada ao fato de a pessoa perceber como enxerga seus valores, aspirações, paixões. A autorregulação está relacionada ao modo o indivíduo lida com todas essas emoções, neste contexto ele usa as emoções e seu controle a seu favor. A motivação é a capacidade de buscar dentro de si próprio motivos para se sentir estimulado, não tem nada a ver como meio e fim algo totalmente introspectivo. A empatia está relacionada a forma como ela enxerga o outro e a capacidade de entender o outro. Por fim as habilidades sociais, que seria a desenvoltura mediante suas relações interpessoais, o uso da empatia para se ter habilidades sociais é imprescindível, o domínio da empatia fará o indivíduo construir relações saudáveis e positivas, relacionar-se com diversos e deferentes grupos fará com que o indivíduo tenha cada vez mais sucesso na sua vida pessoal e profissional.

Para Goleman, (1995), a IE no futuro será tão importante, e tão amplamente compreendida que não será necessário discuti-la, pois neste momento ela estará completamente fundida em nossas vidas.

## As 5 Chaves da Inteligência Emocional



**Fonte:** Angola, Recrutamento e Seleção - <https://pt-br.facebook.com/AmaisAngola/posts/1600352743395074/>. 18 de mar. de 2018

**Autoconsciência** trata da compreensão profunda das próprias atitudes, conhecer a si mesmo, suas forças e fraquezas. Pessoas com esse alto nível, entendem como podem afetar a si ou seu próximo.

Desta forma, uma pessoa que se conhece suficiente, consegue bons resultados em seu trabalho com prazos apertados, por saber gerenciar seu tempo, terminam suas atividades antecipadamente. Uma pessoa autoconsciente sabe de seus valores, suas metas e onde pode chegar, sendo capaz de rejeitar ofertas de trabalho bem tentadoras com um bom salário.

Um dos meios utilizados para desenvolver a autoconsciência são as avaliações de desempenhos, feedback com líderes, a pessoa com a autoconsciência bem desenvolvida, sabe lidar com as críticas construtivas, como uma forma de melhoria para seu desenvolvimento. Já a pessoa a uma autoconsciência mal desenvolvida levaria essa questão como uma ameaça ou sinal de fracasso.

**Auto-regulação** ou autocontrole é uma conversa constante com seu interior, a fim de nos libertar dos nossos sentimentos. Uma pessoa com uma autogestão bem desenvolvida, mesmo que em meio ao mau humor e impulsos emocionais acham meios para controlar ou canalizar esses sentimentos.

Pessoas que tem um autocontrole desenvolvido, conseguem deixar um ambiente de confiança e equidade, capaz de deixar a rivalidade nula e à produtividade alta. O autocontrole tem um efeito multiplicador, afinal ninguém quer ser conhecido como o cabeça quente, melhor humor significa menos problemas para toda empresa.

As empresas atuais, são conhecidas como as empresas com mudanças constantes, o colaborador que tem o autocontrole gerenciado, se adapta facilmente a estas mudanças e são capazes de dominá-las, à medida que há mudanças, essas pessoas conseguem acompanhá-las.

Contudo, os sinais de autogestão são fáceis de serem identificados, como por exemplo: adaptações a mudanças, reflexão e ponderação, capacidade em dizer não aos impulsos. Geralmente pessoas que conseguem manter seu autocontrole são conhecidas como pessoas frias, porém a nível organizacional isso pode ser o segredo do sucesso.

**Auto-motivação**, este pilar diz sobre a capacidade do indivíduo de impulsionar e criar suas ações e planejamentos desejados. Traçar metas e objetivos e com entusiasmo permanecer na caminhada mesmo que haja dificuldades, até alcançar as realizações. É necessário ter criatividade e foco nos resultados, e para que tudo isso aconteça, é essencial um nível alto de motivação.

**Empatia**, de todos os pilares da inteligência emocional, a empatia é a mais fácil de ser identificada. O ser humano tem a capacidade de sentir empatia pelo seu próximo em diversas situações, toda via falando em negócio, dificilmente pessoas são elogiadas por esse pilar.

A empatia na atualidade é importante para a liderança por tais motivos: aumento de ritmo na globalização, necessidade de crescimento de talentos e aumento de equipes. E um grupo de quatro ou cinco colaboradores, um líder tem que ser capaz de ouvir e entender a situação de todos, num momento de tensão entre eles.

A globalização é um grande impulso para o desenvolvimento da empatia, em um diálogo facilmente pode ter erros de comunicação e a empatia para compreender esse erro é a chave. Líderes sempre precisaram desenvolver empatia e boas conversas com seus colaboradores, pois se sair da empresa levam consigo os conhecimentos da empresa, mais fácil reter talentos que perdê-los.

As pessoas se perguntam como esses líderes tomarão decisões difíceis se sentem por todas as pessoas afetadas, porém, líderes com empatia, fazem mais do que isso, eles usam seus conhecimentos para aperfeiçoar as empresas de forma sutil, porém com ótimos resultados.

**Competência Social**, pessoas com habilidade social são bem desenvolvidas, tendem a ter vários amigos e um dom de afinidade, motivações contribuem para habilidade social,

peessoas motivadas mesmo que diante do problema e fracasso, tendem a ser otimistas. A habilidade social permite que os líderes coloquem em prática sua IE, ela é considerada uma capacidade de liderança básica, principalmente se comparada com os outros componentes da I.E.

Ter essa habilidade social, faz tudo parecer tão fácil, pessoas com este dom dão a impressão de serem experts no trabalho, nada parece ser um fardo pesado, pois tudo que executam fica bem feito, tratam bem as pessoas e se relacionam de forma positiva com todos as sua volta, essas pessoas agem desta maneira sabendo que futuramente precisarão de ajuda destas pessoas.

Este pilar não é fácil de ser desenvolvido, requer bastante empenho e leva um certo tempo, mas os benefícios garantidos por esse pilar mostram uma inteligência emocional muito bem desenvolvida, tanto para os colaboradores e líderes, quanto para a organização.

No ambiente de trabalho as emoções negativas prejudicam o desempenho do profissional, por isso é importante elimina-las e saber identificar quando este fator deve ser reconhecido e tratado, ter IE neste contexto é a diferença entre obter sucesso ou não; “as emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor” (ROBBINS, 2005, p.97); “[...] o esforço emocional reconhece que os sentimentos são parte do comportamento necessário ao trabalho” (ROBBINS, 2005, p.97)

Se o indivíduo ocupa um cargo de liderança, então, isso faz-se ainda mais importante e pode definir uma carreira de sucesso.

Para Weisinger (2001), a falta de IE atrapalha o sucesso e progresso do indivíduo dentro do ambiente organizacional, o contrário disso pode levar ele a obter resultados positivos e ser produtivo, isso trará resultados para a organização e para o próprio indivíduo. Para tanto segundo o autor as empresas devem trabalhar a motivação de forma que seus colaboradores encontrem sem com isso ligá-los a fatores financeiros e recompensas financeiras ou de cunho social.

Reduzir o stress, aumentar a satisfação, aumentar a competitividade nas empresas por meio das pessoas inseridas nela, gerar maior qualidade de vida as pessoas através da IE, o controle das emoções afeta de forma positiva as o ambiente de trabalho, as relações interpessoais tornam-se mais agradáveis, reduzindo drasticamente conflitos desnecessários e focando melhor nos objetivos da empresa.

A mesma abordagem de Cury (2008) que afirma que o sucesso de uma pessoa depende de sua inteligência. O desafio das organizações é trabalhar a IE e fazer dela uma ferramenta para o alcance de resultados que sejam bons para a equipe e para a organização.

Utilizar a IE para formar líderes pode ser uma excelente estratégia nas organizações, um líder entusiasmado conduz a equipe para o sucesso e cumprimento de metas e desafios.

Liderança, de acordo com Hunter (2004, p.25), “é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum”.

Para Bittel (1982, p.40) “liderança é o artifício de fazer com que outras pessoas o sigam e façam voluntariamente aquilo que você deseja que elas façam”. O maior segredo do sucesso é conduzir as pessoas sem que elas percebam que estejam sendo conduzidas, quando isso acontece o processo torna-se natural e realizá-lo já não mais um fardo, é algo prazeroso.

Bittel (1982, p.41) cita como atributos para se obter uma liderança positiva: **senso de missão**, confiar em sua própria capacidade de liderar, ter amor e dedicação naquilo que é feito; **abnegação**, não aceitar comodismos, ter capacidade de suportar desafios próprios da função, ser honesto, ter **bom caráter**, não temer as críticas; possuir **competência na função**, ser familiarizado com o trabalho a ser exercido e entender a organização como um todo; **discernimento**, saber identificar o que é ou não importante; **energia** estar disposto a enfrentar todos os desafios, suportar pressões para resolver problemas.

“Embora seja algo visivelmente complicado, ajudar as outras pessoas a se ajudarem é uma das práticas mais gratificantes da inteligência emocional: ajudar uma pessoa a aprender, crescer, ser mais produtiva e desenvolver um relacionamento baseado na confiança e na lealdade. Essa capacidade de ajudar os outros e a sua própria inteligência, unidos ajudam a criar uma organização emocionalmente, reduzindo o stress, aumentando a sua satisfação, eficiência e competitividade.” (KOUZES, 1997, p.194 apud LOPES, 2005, p. 22).



**Fonte:** TERRA,Eberson. Carreira. LinkedIn Eberson Terra, 2022. Disponível em: < <https://www.linkedin.com/posts/ebersonterra>>.20 de nov. de 2022

### 3 ESTUDO DE CASO

Vimos ao longo deste trabalho a importância da IE e suas principais características, mas como aplicar esse conhecimento dentro das organizações?

É correto dizer que um indivíduo completo tem domínio das suas competências técnicas e emocionais, porém nem sempre é possível, atualmente nos RH's das empresas muito se escuta no sentido de admitir um funcionário pelas suas competências técnicas e despedi-lo pela falta ou domínio de suas competências emocionais.

Dois grandes autores falaram sobre este assunto, antes ainda das teorias de Daniel Goleman ficarem mundialmente conhecidas, Mayer e Salovey (1990), disseram que a IE é a capacidade de raciocinar em cima de informações de maneira a se adaptar melhor aos eventos que acontecem na sua vida.

Os autores citados neste trabalho tiveram abordagens e pontos de vista diferentes entre si, mas todos contribuíram para um melhor entendimento do tema. Portanto, mensurar a IE é um desafio, iremos mostrar neste trabalho alguns exemplos de cases de sucesso que aplicaram a IE no seu ambiente e rotinas de trabalho e tiveram resultados satisfatórios.

Essas análises são em suma qualitativas, tendo em vista o fator subjetivo deste tema.

## 1. Case de sucesso UNILEVER

Uma parceria com a área de Recursos Humanos da UNILEVER, o Instituto Eneagrama Campinas desenvolveu o Projeto Desenvolvimento Humano com Eneagrama, realizado em 6 unidades fabris da empresa – em Aguaí, Igarassu, Indaiatuba, Jaboaão, Valinhos e Vinhedo -, que, usando o eneagrama da personalidade (uma figura geométrica representando 9 tipos de personalidade), ajudou a empresa a transformar completamente a relação dos colaboradores consigo mesmos, tendo um olhar mais introspectivo sobre suas personalidades e jeito de ser com os colegas de trabalho por meio do autoconhecimento, tendo uma melhora de 33% nos relacionamentos interpessoais; e com a produção das fábricas, que em 6 meses melhorou o volume a qualidade da produção.

O objetivo deste trabalho era melhorar a performance da fábrica na entrega de projetos. Para isso a área de RH apostou no uso do eneagrama de personalidade para mapear o padrão de comportamento dos colaboradores, estruturando equipes multidisciplinares, desenvolvendo lideranças a partir do potencial e perfil de cada colaborador.

Problemas de relacionamento nas equipes, falta de engajamento estavam minando o ambiente de trabalho, o índice de produtividade estava abaixo da média desejada.

Foram feitos **workshops individuais** (cursos de curta duração), **mentorias** (compartilhamento de conhecimento de pessoas mais experientes para as menos experientes), **consultorias individuais** (mapear dificuldades), em todas as unidades respeitando o tamanho e particularidades de cada unidade. Tudo isso gerou maior entendimento e empatia entre todos os membros das equipes em todas as unidades.

O treinamento do eneagrama da personalidade é uma ferramenta que melhora as potencialidades do trabalho em equipe, usando-se do **autoconhecimento**, trazendo maior confiança e reduzindo a **ansiedade** dos colaboradores ajudando na resolução dos problemas de **relacionamento interpessoal** nas equipes e conseqüentemente melhorando a saúde emocional do time e o clima organizacional.



**Fonte:** Eneagrama nove tipos de personalidade. Qual é a sua?. A mente é maravilhosa, 2015. Disponível em: < <https://amenteemaravilhosa.com.br/eneagrama-nove-tipos-de-personalidades-qual-delas-e-sua/>>. 20 de nov. de 2022

## 2. Case de Sucesso Google

Neste segundo case de sucesso, a empresa Google procurou entender por que seus colaboradores deixavam a empresa para ir para outras organizações, para isso ela usou a ferramenta conhecida como **People Analytcs** (método de gestão de pessoas baseado na coleta e análise de dados sobre os funcionários de uma empresa).

Este projeto foi chamado de **Projeto Oxigênio** e teve como foco estabelecer a importância da gestão de pessoas na organização, seria a gestão de pessoas importante para resultados, ou apenas pouco relevantes, a posição dos gerentes seria ou não necessária.

Este projeto durou 5 anos e tentou provar que a qualidade da gerência não afeta o andamento do time como um todo. Foram utilizadas análises qualitativas, avaliação de desempenho, entrevistas para poder provar que a gestão era irrelevante ao trabalho desempenhado por todos.

## 3. Case de Sucesso NIELSEN

Sobre o terceiro case de sucesso, a NIELSEN, (líder mundial na medição de dados para audiência, voltada para a mídia) ela usou-se de duas próprias expertises em ferramentas de coleta de dados para fazer uma pesquisa interna e entender o porquê de tanto turnover (rotatividade) em suas equipes. Havia um elevado nível de atrito entre os associados, mesmo

sendo uma empresa especialista em coleta de dados voltado para o marketing, faltou foco para entender o que estava acontecendo com sua própria organização.

O foco dessa pesquisa foi identificar conflitos no ambiente de trabalho, para isso foi feito um mapeamento de todos os colaboradores pegando dados como idade, sexo, tempo de empresa, nível de cargo, tempo de deslocamento para o trabalho, entre outros, não foi um trabalho complexo, pelo contrário foi feita uma pesquisa simples que mapeou a insatisfação dos colaboradores.

#### **4. Case de Sucesso IBM**

A IBM (empresa voltada para área de informática) tinha o desafio de melhorar o clima organizacional da empresa e para isso usou também suas próprias ferramentas de pesquisa e a inteligência artificial para monitorar os padrões de publicações internas dos colaboradores em redes sociais internas, buscando entender o motivo das insatisfações no trabalho por parte dos diversos colaboradores de diversos setores. A inteligência artificial buscava palavras chaves para entender os padrões de insatisfação geral na empresa, demonstrando assim a voz dos colaboradores.

## **4 RESULTADOS OBTIDOS**

Sobre o **primeiro Case de Sucesso da UNILEVER** e o uso do eneagrama de personalidade, os colaboradores tornaram-se mais focados e engajados e as equipes mais integradas realizaram um trabalho mais eficaz e isso foi observado na assertividade da produção e posterior entrega de

projetos dentro dos prazos. Pessoas com problemas de relacionamento travam resultados, solucionar estes problemas maximizou os resultados. Entender os padrões de comportamento ajudou a equipe a se relacionar de forma mais assertiva.

Dentro do eneagrama de personalidade, o indivíduo pode ser preservacionista, perfeccionista, prestativo, bem-sucedido, romântico, observador, questionador, sonhador e confrontador.

Mapear essas características ajudou a entender o perfil do indivíduo e com isso melhorou seus relacionamentos dentro e fora das organizações, pois, a vida pessoal e profissional se funde numa mesma pessoa.

Os resultados obtidos foram surpreendentes:

- ✓ Rapidez e assertividade na entrega dos projetos
- ✓ Melhor integração de todas as equipes
- ✓ Melhoria nos relacionamentos interpessoais - 33%
- ✓ Melhoria no posicionamento e engajamento das equipes - 19%
- ✓ Diminuição do nível de ansiedade - 18%
- ✓ Mais foco - 15%

O treinamento do eneagrama da personalidade é uma ferramenta que melhora as potencialidades do trabalho em equipe, usando-se do **autoconhecimento**, trazendo maior confiança e reduzindo a **ansiedade** dos colaboradores ajudando na resolução dos problemas de **relacionamento interpessoal** nas equipes e consequentemente melhorando a saúde emocional do time e o clima organizacional.

Sobre o **segundo case de sucesso da Google**, foi constatado através de todas as análises qualitativas que o fator de gestão era sim importante e de extrema relevância para o negócio como um todo. Entender e gerenciar comportamentos se mostrou importantíssimo para cada parte do trabalho. As análises críticas que foram feitas e que tiveram um embasamento com as evidências coletadas foram fundamentais para empresa mudar seu modo de pensar e dar credibilidade e espaço para gestores mais preparados. Dar o feedback para todos mudou o clima organizacional da corporação e promoveu a retenção de talentos, mostrou para os diversos

gerentes que era importante eles melhorem o seu aspecto humano para ter um melhor relacionamento com suas equipes e obter melhores resultados.

Sobre o **terceiro case de sucesso**, a **NIELSEN**, (líder mundial na medição de dados para audiência, voltada para a mídia) os resultados obtidos demonstraram que a insatisfação estava mais presente no primeiro ano de empresa, que se o colaborador passasse deste período inicial, no futuro os próximos anos seriam mais positivos em termos de resultados e permanência na empresa, isso mostrou uma deficiência na recepção dos novos colaboradores assim que os mesmos chegavam na corporação, essa pesquisa evidenciou uma falha na integração dessas novas pessoas sendo corrigido com enfoque maior no acompanhamento dessas pessoas, para que se sentissem mais acolhidas e seguras no ambiente de trabalho, esse novo olhar possibilitou que a companhia milhões de dólares com o problema antigo de turnover.

Algumas mudanças pontuais na aplicação das People Analytics mudaram também algumas atitudes na empresa:

- ✓ Aumento da representatividade das mulheres nos cargos de liderança.
- ✓ Planejamento estratégico da força de trabalho, focando num olhar para o presente bem estruturado visando conquistas futuras.
- ✓ Análise de contratações mais certeiras com o apoio de sucedidas universidades

Sobre o **quarto case de Sucesso IBM**, as pesquisas com inteligência artificial demonstraram que o principal problema da empresa era a falta de feedback, ou falha na hora de passar os mesmos para a equipe, esse problema foi corrigido e a empresa obteve um ambiente mais favorável a todos.

## 5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

O presente trabalho procurou elucidar diversos pontos acerca da IE. Um tema cada vez mais presente na vida das pessoas, e muito relevante dentro dos ambientes corporativos, o profissional da Indústria 4.0 também precisa de um RH 4.0 para lhe dar o suporte necessário para seu sucesso e permanência dentro da organização que esteja inserido.

O RH 4.0 tem um olhar estratégico e atuante em todas as vertentes que envolvam processos humanos, ele está voltado para um entendimento e ações cada vez mais assertivas, estando alinhado com os objetivos não só das organizações, mas também dessas pessoas presentes dentro dessas organizações.

Este trabalho evidenciou que é possível adaptar ferramentas para organizações de pequeno, médio e grande porte.

Cada organização pode buscar junto aos profissionais de RH um olhar mais ativo para problemas que envolvam pessoas, e assim obterem sucesso, obviamente que motivar pessoas não está relacionado apenas à estímulos como participação de lucros, convênios médicos, tickets de refeição, motivar pessoas está cada vez mais relacionado a empatia, trabalho em equipe e sentir-se parte integrante e importante dos processos, perceber essa importância do capital humano (tão difícil de ser mensurado) é a grande sacada do RH 4.0.

Esperamos ter tido sucesso ao longo deste trabalho e evidenciar algumas ferramentas para a empresa a qual fizemos essa pequena contribuição com nossas pesquisas e esperamos que esse trabalho esteja alinhado com a missão, visão e valores desta empresa do ramo alimentício.

## REFERÊNCIAS

BITTEL, Lester R. Supervisão eficaz. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

Case Unilever. Ieneagrama.com.br. 2022 . Disponível em: <<https://ieneagrama.com.br/cases/case-unilever/URL>>20 de nov. de 2022

Cinco chaves da Inteligência Emocional. A + Angola,Recrutamento e Seleção,2018. Disponível em: <<https://www.facebook.com/AmaisAngola/photos/intelig%C3%A4ncia-emocionalum-dos-temas-de-destaque-no-nosso-ciclo-de-semin%C3%A1rios-de-l/1600348660062149/>>20 de nov. de 2022

CURY, Augusto. Oitavo código da inteligência: código do eu como gestor da emoção. In: O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil/Ediouro, 2008.

Eneagrama nove tipos de personalidade.Qual é a sua?. A mente é maravilhosa, 2015. Disponível em: <<https://amenteemaravilhosa.com.br/eneagrama-nove-tipos-de-personalidades-qual-delas-e-sua/>>.20 de nov. de 2022

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 25ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Edição revista Rio de Janeiro: Objetiva, 2001

HUNTER, James C. O monge e o executivo. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

LOPES, Maria Aparecida da Costa. A Liderança com a Inteligência Emocional. 42f. Monografia (Graduação em Administração de Empresas) – Centro Universitário Geraldo di Biase – UGB, Volta Redonda, 2005.

Quais cases de sucesso podem inspirar sua empresa? Gupy.io/blog/2022. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/cases-de-sucesso-people-analytics>>20de nov. de 2022

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. São Paulo: Pearson Preunice Hall, 2005.

SALOVEY, Peter, MAYER, John D. Emocional Intelligence, Imagination, Cognition, and Personality.1990

SALOVEY, Peter; SLUYTER, David J. Inteligência emocional da criança: aplicações na educação e no dia-a-dia. Rio de Janeiro: Campus, 1999

TERRA,Eberson. Carreira. Linkdln Eberson Terra, 2022. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/posts/ebersonterra>>.20 de nov. de 2022

WEISINGER, Hendrie. Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da, I.E., nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.