



# **ANÁLISE DO PERFIL COMPORTAMENTAL EM UM PARQUE DE AVENTURA NO INTERIOR DE SÃO PAULO**

**Claudia Cobêro**  
**claudia.cobero@terra.com.br**  
**FAQ e FAEX**

**Telma Aline Torricelli**  
**telmaatorricelli@gmail.com**  
**FAQ**

**CAIO HENRIQUE DE OLIVEIRA LIMA**  
**claudia.cobero@terra.com.br**  
**FAQ**

**Resumo:** O Projeto Integrador foi a análise do perfil comportamental realizado em um parque de aventura no interior de São Paulo. Onde constatou-se a necessidade de tomar o conhecimento do perfil comportamental dos colaboradores para identificar diversas competências e referências, bem como as principais características pessoais de cada profissional. Aspectos como inteligência emocional, maturidade, poder de comunicação e persuasão, níveis de energia, pensamento criativo, ética e honestidade, capacidade de tomada de decisão, grau de colaboração e estilos de lideranças podem ser avaliados por meio desse mapeamento. Utilizamos o teste Piovani teoria Disc, com um questionário contendo o total de 45 questões, onde 05 são de variáveis nominais e 40 questões de variáveis intervalares. Obtivemos o perfil influente como destaque e relacionando ao fato do ramo da empresa, realmente é o mais indicado para que mantenham os índices favoráveis no quesito referência em atendimento e também os cursos e treinamentos oferecidos aos colaboradores

**Palavras Chave:** Análise - Perfil - Comportamental - -



## 1 - INTRODUÇÃO

Diante de um mercado cada vez mais exigente e avançado, de uma forte concorrência, as empresas são obrigadas a buscar soluções definitivas para conquistar produtividade e excelência. O capital humano tem sido considerado o grande diferencial competitivo das organizações, capaz de assegurar a longevidade e o crescimento nos negócios.

Sabendo que as organizações dependem das pessoas e assim vice-versa, fica claro que a relação entre ambas devem ser alinhadas mediante seu segmento. Sendo por tanto necessário ter um perfil comportamental adequado para cada empresa e seus setores.

Para que haja crescimento na organização, devemos lembrar que cada pessoa tem seu jeito de ser, sua cultura que liga a ética, moral e valores de cada um. Existem variados perfis, e isso requer atenção voltada para o perfil comportamental de cada colaborador e cargos na instituição. O perfil do colaborador liga-se diretamente ao espaço a ser preenchido, pois cada vaga exige um perfil.

A análise de perfil comportamental ajuda a identificar diversas competências e referências, bem como as principais características pessoais de cada profissional. Aspectos como inteligência emocional, maturidade, poder de comunicação e persuasão, níveis de energia, pensamento criativo, ética e honestidade, capacidade de tomada de decisão, grau de colaboração e estilos de lideranças podem ser avaliados por meio desse mapeamento.

Para tanto, é essencial que seja feita esta análise com os colaboradores que já atuam na empresa e também para os futuros entrevistados. Para identificar, desenvolver e fomentar, em todos os níveis hierárquicos, as competências necessárias para atingir as metas e para conquista dos resultados definidos pela empresa.

Assim sendo, o presente trabalho analisou a seguinte questão de pesquisa: Qual o perfil comportamental dos colaboradores da empresa analisada?

E teve por objetivo desenvolver uma pesquisa de análise do perfil comportamental, visando identificar cada perfil, pois na dinâmica das organizações da atualidade é inviável voltar total atenção aos colaboradores, devido agenda comprometida e focada na busca por resultados, porém estes mesmos resultados vem de pessoas engajadas, que reforça a importância de desenvolver um relacionamento mais profundo e genuinamente interessado. Independentemente do tipo do perfil do indivíduo, ou seja, da forma como se comporta, seus fatores motivacionais estão em seus valores. Investir tempo em descobrir esses valores é a única maneira de realmente conhecer as pessoas que, diariamente, abraçam e lutam por causas semelhantes contribuindo de modo positivo para cada cargo analisado, para que assim, colabore para absorção correta de capital humano. Deste modo, os times são fortalecidos e, consequentemente, há um aumento na produtividade e uma melhoria do clima organizacional.

### 1.1.– OBJETO DE PESQUISA

Com mais de 23 anos, a empresa analisada é especializada no seguimento de hotelaria, conta com aproximadamente 90 colaboradores e tornou-se referência de atendimento no Brasil.

O hotel está localizado na cidade de Socorro, interior de São Paulo, próximo a Campinas, sendo uma excelente opção de lazer para toda a família. O atendimento é um dos pontos fortes do hotel, agregando isso a uma infraestrutura adequada e muitas opções de atividades de recreação que fazem com que seja uma relação custo benefício muito vantajosa para você. Oferece passeio de trator, cavalgada, charrete, arborismo, tirolesa, pescaria, quadriciclos não motorizados, piscinas, saunas e muita natureza. Além de todas essas conveniências é um hotel adaptado e certificado tanto para acessibilidade quanto para a

prática segura das atividades de turismo de aventura. Também é certificado como um hotel PET Friendly.

Hoje o hotel possui vários prêmios e certificações como o Prêmio Direitos Humanos melhor em turismo responsável mundial e para pessoas com mobilidade reduzidas, além de obter certificados ABNT, de sustentabilidade e ecolideres. Mais do que satisfazer as pessoas, o hotel possui uma política integrada de gestão fundamentada em sustentabilidade, melhoria contínua e inovação, legislação e segurança.

## **2 – REVISÃO DE LITERATURA**

Serão apresentados o embasamento das teorias e os autores consultados para ter conhecimento e aplicação deste trabalho.

### **2.1 O INDIVÍDUO NAS ORGANIZAÇÕES**

Buscamos conceituar o comportamento humano, considerando os diversos âmbitos de sua vivência com ênfase no profissional.

Trará explicações pertinentes aos diferentes perfis individuais do comportamento, a maneira como as pessoas são motivadas, percebem e aprendem, tanto em situações cotidianas quanto em um ambiente organizacional, com objetivo de auxiliar a compreensão das características comportamentais.

#### **2.1.1 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS**

Por definição, de acordo com Ferreira (*apud CASADO et al.*, 2002, p. 235) a terminologia indivíduo, quando utilizada como substantivo, trata da “pessoa humana, considerada quanto às suas características particulares, físicas e psíquicas”. Consequentemente, deve-se ter presente que as peculiaridades de um indivíduo são singulares. Estas variáveis direcionam tendências de comportamento em qualquer um dos âmbitos de sua existência: seja na vida pessoal, acadêmica ou profissional as suas diferenças pessoais irão exercer influência.

As pessoas têm muita coisa em comum – como linguagem, comunicação, motivação – mas também têm muitas coisas diferentes – como maneiras de pensar, agir e sentir. Apesar de pertencerem ao gênero humano, as pessoas são profundamente diferentes entre si. [...] As diferenças individuais provavelmente sejam a principal característica do ser humano (CHIAVENATO, 2010, p. 188).

Nas organizações, as variações individuais significam alterações de desempenho e este se torna um fator chave para a Administração: “a compreensão de diferenças entre empregados pode levar a melhorias substanciais na produtividade individual e organizacional” (DUBRIN, 2003, p. 24). Nesse sentido, o presente estudo abordará, a seguir, algumas das principais fontes de diferenças individuais e diversidade demográfica.

As diferenças individuais influenciam a maneira de agir ou se portar do ser humano no trabalho, sendo responsáveis pela variação de reação, ao qual pessoas diferentes se manifestam alterada mente à mesma situação. A personalidade do indivíduo, assim como o ambiente em que está inserido, conduzem a forma de reação às ocasiões deparadas, formando o comportamento:

Uma proposição básica de psicologia afirma que comportamento é uma função da interação da pessoa com o seu ambiente. A equação é  $C = f(P \times A)$ .  $C$  representa comportamento,  $P$  representa a pessoa e  $A$  o ambiente. Uma implicação-chave dessa equação é que o comportamento é determinado pelos efeitos do indivíduo e do ambiente um sobre o outro (DUBRIN, 2003, p. 24).

O impacto das diferenças individuais no trabalho se encontra na reação das pessoas às situações propiciadas pelo vínculo empregatício, afetando sua propensão, comprometimento, lealdade, autoestima, dentre outros. Ainda apoiando-se em Dubrin (2003) serão identificadas algumas das mais impactantes consequências das diferenças individuais.

O desempenho das tarefas ou atividades laborais varia de acordo com o sujeito. A *produtividade* de um colaborador se altera mediante suas características pessoais, complexidade de seus cargos e aptidões para exercer tal vaga. Também, indivíduos diferem quanto à *habilidade e talento*, fundamentais para a satisfatória execução do trabalho..

## 2.2. MOTIVAÇÃO DOS INDIVÍDUOS

Em complemento, para que se possa potencializar a compreensão referente ao comportamento humano no ambiente de trabalho, é fundamental entender o que motiva ocasiona, induz, conduz – um colaborador. “Um dos principais problemas no estudo do comportamento organizacional refere-se a *por que* as pessoas desempenham e se comportam da maneira como o fazem em seu trabalho e em suas organizações” (BOWDITCH; BUONO, 1997, p. 39).

Logo, este fenômeno pode ser concebido como a *motivação*: Motivação é um processo que começa com uma deficiência fisiológica ou psicológica ou necessidade que ativa um comportamento ou com um impulso orientado para um objetivo ou incentivo. A chave para compreender o processo de motivação reside no significado e no relacionamento entre necessidades, impulsos e incentivos (LUTHANS *apud* CHIAVENATO, 2010, p. 243).

A grande maioria das atividades e atitudes conscientes do ser humano são motivadas por alguma razão. Por definição, a motivação no trabalho é “o processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização das metas organizacionais” (DUBRIN, 2003, p.110). As teorias sobre o processo de motivação são incontáveis, existindo ou coexistindo em demasia, o que leva a dificuldade na criação de um padrão que abrangesse todas as proposições de maneira a simplificar a questão. De acordo com Bowditch e Buono (1997), cabe segmentar as teorias motivacionais em três grandes classificações: Motivação de conteúdo estático, Processos da motivação e Motivação baseada no ambiente. Do ponto de vista da gestão de pessoas, o conjunto destas concepções é, segundo os autores, “a abordagem mais realista para se entender a motivação”.

## 2.3 – TEORIA DISC

Conforme o artigo “A teoria DISC (Dominance Influence Steadiness Compliance)” (2015) examina e tenta diagnosticar as tendências comportamentais características a cada pessoa, para favorecer o entendimento tão importante de si mesmo e dos outros, aperfeiçoando a capacidade de modificação dos indivíduos a diversas situações. A teoria é baseada em quatro fatores, Influência, Estabilidade, Conformidade.

A Dominância é o fator do controle e da assertividade; indica como o indivíduo age mediante desafios. Pessoas com um alto grau de Dominância são competitivas e decisivas, são voltadas para os resultados, embora possam ser exageradas e pouco diplomáticas. A Influência é o fator dos relacionamentos pessoais e comunicação; indica como a pessoa influencia e é influenciada. Pessoas com Influência elevada são sociáveis e desenvolvem boas relações, embora não sejam muito realistas.

A Estabilidade diz respeito à paciência e lealdade; indica a reação diante de mudanças. Pessoas com um alto “S” são metódicas, demonstram interesse em uma conversa e são constantes, mas tem dificuldades em aceitar mudanças e cedem com mais facilidade.

A Conformidade é o fator do detalhe e dos fatos; mostra o modo de lidar com regras e procedimentos. Pessoas com um alto “C” são analíticas e críticas, podendo ser pessimistas e defensivas.

Atualmente existe uma grande preocupação na área de recrutamento e seleção, varias organizações aplicam a ferramenta baseada na teoria DISC, assim a empresa tem esperança de aumentar a chances de uma contratação mais assertiva. São utilizadas também para melhorar a capacidade de liderança de gestores, para melhoramento do clima organizacional, da comunicação, para adequação de cargos etc. Essas ferramentas frequentemente são baseadas em perguntas e respostas, que devem ser respondidas com honestidade. Assim que obter todas as informações, geram um relatório que traduz em palavras e gráficos o perfil comportamental do colaborador.

Apesar das vantagens trazidas pela ferramenta da teoria DISC oferece, se o responsável pelo recrutamento adotar esses dados com propósitos exclusivos de eliminação, acaba perdendo profissionais de grandes desempenhos e qualificados. Um fator preocupante é que essa teoria não determina elementos fundamentais que estabelece as pessoas, que acabam tendo empenho na maneira de agir e tomar decisões, como os seus preceitos morais, padrões de julgamento e escolha e formação intelectual; essa teoria só considera os comportamentos mais visíveis de cada pessoa.

Tem como objetivo observa como as pessoas fazem suas obrigações e não porque elas fazem, o que a elimina como teste de personalidade, pois a personalidade envolve muitas variáveis que vão além do observável. Outro fator preocupante é que o número de opções de enquadramento do perfil é imensurável e isso pode classificar os colaboradores, outro fator considerável é que existe uma abundância de tipos de pessoas com essências diferentes e esse “perfil” poderá ser muito generalizado.

A teoria DISC é muito valida como uma ferramenta de autoconhecimento onde cada pessoa tem a possibilidade de se conhecer melhor, sabendo onde esta errando o que precisa ser melhorado, trazendo resultados bastante eficazes, melhorando suas habilidades e tendo a possibilidade de analisar mais cuidadosamente seus pontos negativos. Se cada colaborador levar a serio essa teoria a organização só terá resultados positivos.

A DISC sendo aplicada nas organizações para tentar melhorar e adequar seus colaboradores em cargos e departamentos ajustados, é uma grande ferramenta, é um ponto muito forte, mais apenas para esses recursos, caso o uso dela seja como critério de eliminação do colaborador é desapropriado, pois pode acabar desligando um colaborador bom que estava apenas em um cargo onde seu perfil comportamental não se adéqua.

#### 2.4 - PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Há diversas técnicas e métodos diferentes para obter informações para a pesquisa de clima organizacional de acordo com Bowditch e Buono (1992), o método mais apropriado depende do tipo de problema sugerido na pesquisa, sendo as mais frequentes:

1. Questionários – uma das técnicas mais utilizadas para a coleta de dados da pesquisa e melhor método para reunir grandes quantidades de dados e opiniões.

2. Entrevistas – é uma forma de avaliar como as pessoas percebem o clima em questão de situações cotidianas. Possibilita ter uma visão melhor dos dados subjetivos.

3. Observação direta – é uma maneira mais eficaz para identificar como realmente funciona o trabalho executado na organização, consiste em observar o comportamento dos colaboradores enquanto eles trabalham, sendo bem flexível e objetiva.

4. Medidas Discretas – é uma forma de coletar informações sobre uma questão de modo indireto, por exemplo: observações nas quais as pessoas não sabem que estão sendo avaliadas.

Segundo Rosso (2003) pesquisa de clima organizacional é uma forma de retratar o nível de satisfação material e emocional dos colaboradores no seu dia-a-dia de trabalho, assim concedendo uma melhor estrutura do ambiente interno da organização para ter condições de avaliar os fatores críticos.

É uma ferramenta que ajuda a identificar o clima, o ambiente e as condições de relacionamento entre colaborador e empresa, é usada como base para criar estratégias de mudanças e reformulações estruturais ajudando a obter respostas precisas sobre as opiniões dos colaboradores. Também é usada para analisar, diagnosticar e criar instrumentos valiosos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento de produção e avaliação de políticas internas. (MARQUES, 2013).

### **3 – METODOLOGIA**

Nesse trabalho utilizou-se da análise exploráveis, com objetivo de identificar o perfil comportamental da empresa, para prover pontos e características importantes, que de acordo com Rabaglio (2006, p.24), não adianta ter um conhecimento técnico e o perfil comportamental não ser compatível com as suas tarefas e cargos. O perfil comportamental é o diferencial de cada um no mercado competitivo.

#### **3.1 – AMOSTRAGEM**

Para uma população de 84 colaboradores considerando uma confiabilidade da pesquisa de 90% e margem de erro de 4%, a amostragem foi composta por um total de 51 colaboradores, os quais foram selecionados de forma aleatória. Dos 51 participantes 43% são do gênero masculino e 57% do gênero feminino. Em relação ao tempo de serviço, 28% tem menos de 1 ano, 30% tem de 1 a 5 anos e 42% acima de 5 anos. Em relação à idade, 21% têm de 18 a 25 anos, 41% tem de 26 a 35 anos e 38% acima de 35 anos. Em relação a escolaridade 13% possui o ensino fundamental, 69% ensino médio e 18% possui ensino superior.

#### **3.2 – INSTRUMENTO DE PESQUISA**

Para a realização da pesquisa foi utilizado o teste de perfil comportamental Piovon teoria Disc, com um questionário contendo um total de 45 questões, onde 05 são de variáveis nominais e 40 questões de variáveis intervalares.

No início do teste o colaborador escolheu dentre 40 grupos de palavras, qual a melhor alternativa que se encaixa com as suas características pessoais.

O primeiro grupo compõe-se das seguintes palavras:

A – Animado

B – Aventureiro

C – Analítico

D – Adaptavel

O colaborador analisou qual dentre as palavras seria sua principal característica, sendo assim marcam com um x, e poderia marcar comente uma das alternativas.

Na segunda parte do teste, já escolhidas as palavras, foi feito uma contagem de quantas marcações a pessoa teria feito na letra A, B, C e D. Na parte final após a contagem o colaborador que obteve o maior número de pontos é o perfil comportamental mais evidente.

Mas, todos apresentamos um pouco de todos os perfis, ninguém é apenas um perfil 100%. Cada perfil é composto por pontos positivos e pontos limitantes:

Os pontos positivos do perfil INFLUENTES é que são pessoas que crença de que a amizade norteia a felicidade na sua vida. Procuram criar um net work sólido para alcançar seus objetivos. Bons apresentadores, relações públicas e profissionais de vendas. Procuram manter o astral da equipe sempre para cima. São pessoas sorridentes, alegres e com ótimo humor. Mediante uma dificuldade não se abalam, tem rápido poder de reação.

E seus pontos limitantes é que acaba perdendo o foco dos objetivos e metas com muita facilidade. São ótimos para transmitir informações, mais péssimos ouvintes. Como gostam muito de falar, porém não dão espaço ao seu interlocutor. São desorganizados em suas tarefas e documentos. Não sabem guardar segredos, pois falam demais. Egoístas, imaturos e esquecidos.

O perfil GUERREIRO seus pontos positivos é que são pessoas que crença de que alcançar metas e resultados dão sentido a vida. São muito rápidos na execução de suas atividades. Para alcançar seus objetivos ultrapassam barreiras com muita facilidade. São muito objetivos e dão resultado em pouquíssimo tempo. Mediante uma dificuldade não se alcatem facilmente. Confiam em suas habilidades. Procuram soluções fora do convencional para atingir seus objetivos.

Já seus pontos limitantes é que as vezes podem buscar resultados a qualquer custo, quebrando regras importantes. Podem parecer arrogantes, comprometendo o trabalho em equipe. Podem não compreender corretamente o que lhe foi delegado, pois têm ansiedade em executar. Sua autoconfiança exagerada não permite experimentar ideias de outras pessoas. Um líder guerreiro pode estourar sua equipe, pois para ele o que interessa é o resultado. Oferece feedback ofensivo quando as coisas não acontecem da forma como planejou.

Já os pontos positivos do perfil comportamental PERFECCIONISTA é que são pessoas que crença de que a perfeição nas atividades é o caminho do êxito. Trabalhos impecáveis sem qualquer erro ou comentário negativo. Muito persistente na realização de suas tarefas. Ótimo ouvinte, ao receber uma tarefa presta atenção nos detalhes. Procuram superar as expectativas de seus clientes e lideres. Extremamente organizados e dedicados.

E seus pontos limitantes é que podem parecer arrogantes com os perfis comportamentais não perfeccionistas. Quando tomam decisões não são flexíveis a novas ideias que podem surgir. Ficam estressados quando as coisas não saem perfeitas. Não conseguem equilibrar a vida pessoal e o trabalho. Demoram a entrar em ação, pois precisam de tudo perfeito para agir. Costumam não delegar, pois ninguém fará tão perfeito como ele.

Os pontos positivos do perfil comportamental HARMONIOSO é que são pessoas fiéis e de confiança a empresas e ao seu líder. Ótimos apaziguadores de conflitos. Bons ouvintes no processo de delegação. Calmos, equilibrados e tranquilos em momentos de estresse. Prestativo as necessidades da empresa, da liderança e de seus pares. Ótimos para cargos de confiança na empresa.

Seus pontos limitantes: Demoram em dar resultados pois são lentos. Executam apenas uma tarefa por vez. Não gostam de mudanças e inovações. Desanimam-se com facilidade quando as coisas não dão certas. Indeciso em momentos que requer decisões. Tímidos e retraídos em reuniões.

O foco neste teste é, fazer com que o colaborador conheça seu perfil comportamental predominante, fazendo-o identificar as atitudes positivas que contribuem para seus resultados,

e tenham consciência dos comportamentos limitantes que podem o prejudicar dentro da organização e o limitam em futuras ideias.

### 3.3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foi aplicada a ferramenta acima citada, através de pesquisa de perfil comportamental DISC.

Com a autorização da empresa, foi aplicado o teste de forma aleatória entre os colaboradores, sendo executado por alguns em horário de almoço e outros durante o dia em momentos mais tranquilos em relação as suas tarefas.

O procedimento ocorreu ao ar livre dentro da organização. Conforme os colaboradores tinham disponibilidade (sem que os atrapalhassem com as suas tarefas), era apresentada de forma clara e rápida o que seria o teste e como deveria ser feito incentivando a participar, tendo como estímulo o comprometimento de lhe entregar pessoalmente o seu resultado.

Após o termino da aplicação de cada uma, foi conferido logo em seguida, para se assegurar que o colaborador teria preenchido corretamente se deixar nada em branco. Tendo a conclusão onde levou aproximadamente cinco dias sendo aplicado foi levado e conferido novamente, tendo então os resultados finais afim de extrair o perfil comportamental de cada colaborador e da organização como um todo.

## 4 - RESULTADOS E ANÁLISES

A demonstração e análise tiveram como objetivo identificar qual o perfil comportamental analisado que sobressai dentre os tipos de perfis. Esta pesquisa foi conduzida aos colaboradores de uma empresa do ramo hoteleiro do interior, através do questionário de pesquisa de clima organizacional. A sua aplicação contou, com 51 colaboradores. As 45 questões onde 05 são de variáveis nominais e 40 questões de variáveis intervalares analisadas qual dentre as palavras seria sua principal característica.

### 4.1 VARIÁVEIS NOMINAIS

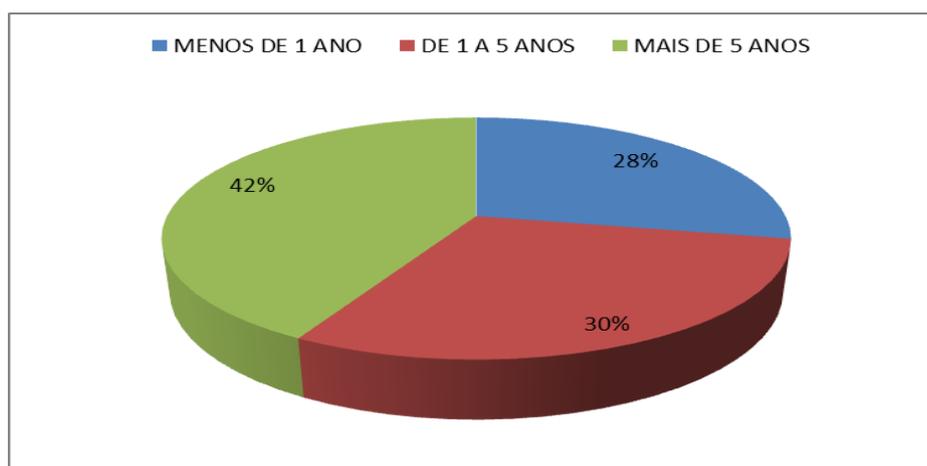
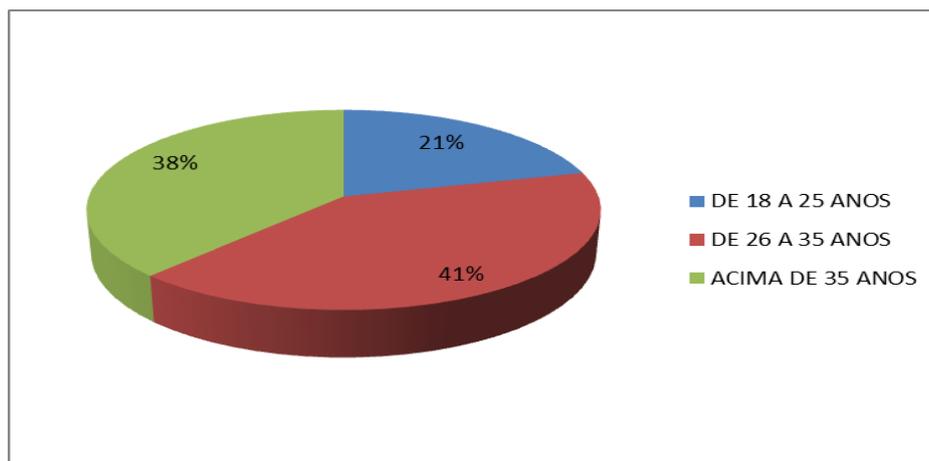


Figura 1: Tempo de Empresa

Dos colaboradores, 28% tem menos de um ano de empresa, 30% tem de 1 a 5 anos e 42% tem mais de 5 anos, concluindo que há uma relativa quantidade de funcionários com mais de cinco anos fazendo com que tenham bom conhecimento sobre a empresa, com o passar do tempo foram se aperfeiçoando de modo que identifica-se oportunidade de carreira quando se enquadram no perfil da empresa.

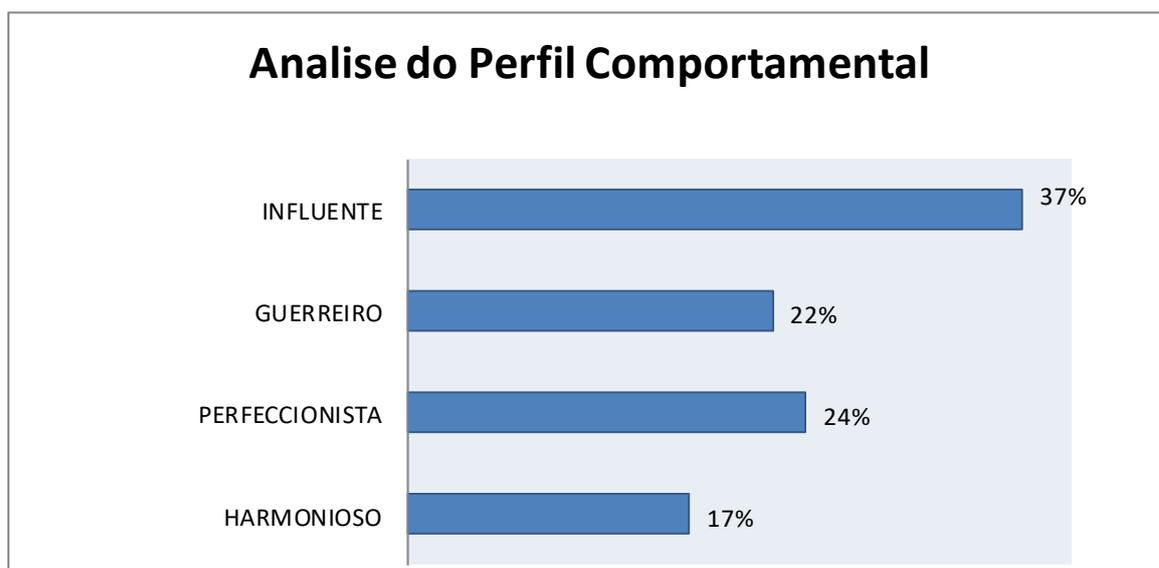


**Figura 2:** Idade

Conforme indica a Figura 3, 21% dos colaboradores têm de 18 a 25 anos, 41% tem de 26 a 35 anos e 38% têm acima de 35 anos, fazendo uma população de colaboradores mais experientes dentro do parque de aventura.

A figura a seguir representará o tempo de casa dos perfis analisados.

#### 4.2 VARIÁVEIS INTERVALARES



**Figura 3:** Análise do perfil comportamental.

Realizou-se a distribuição por setor para que fosse possível identificar os perfis predominantes:

- Harmonioso, 3 na cozinha, 1 na agropecuária, 2 camareiras, 1 limpeza e 1 recreação.
- Perfeccionista, 4 cozinha, 3 administração, 3 camareiras e 1 manutenção.
- Guerreiro, 3 cozinha, 1 agro, 3 condutor de atividades, 2 administração e 1 camareira.

- Influyente, 2 cozinha, 8 recepção e administração, 3 recreação, 1 reciclagem, 1 camareira, 2 agropecuária.

Com essa análise simples vimos que a recepção e administração é composta da maioria influente tornando esse ambiente

Foi possível concluir através dos dados analisados que colaboradores com mais de 5 anos de casa são do perfil perfeccionista e com menos tempo de casa o perfil influente, apresentando também 6 colaboradores de 1 a 5 anos na empresa, destaque esse ao perfil com mais colaboradores. Num contexto final, a Figura 4 representa os perfis comportamentais avaliados, observa-se que 37% destacou o influente como o principal perfil. Demonstrando ser relevante por serem pessoas que procuram criar um net work sólido para alcançar seus objetivos. Procuram manter o astral da equipe, são pessoas sorridentes, alegres e com ótimo humor. Sendo a empresa referencial em atendimento podemos relacionar ao fato do perfil ser predominante no quadro de colaboradores.

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificar o perfil comportamental é o foco principal da pesquisa, uma forma de mapear o ambiente interno da empresa para assim agir efetivamente com as principais características pessoais. É um elemento de fundamental importância que contribui para futuras ideias de negócios da organização, tendo como ferramenta o perfil de cada um.

O perfil geral que se sobressaiu sobre os outros foi o perfil INFLUENTES, que são pessoas que crença de que a amizade norteia a felicidade na sua vida. Procuram criar um net work sólido para alcançar seus objetivos. Bons apresentadores, relações públicas e profissionais de vendas. Procuram manter o astral da equipe sempre para cima. São pessoas sorridentes, alegres e com ótimo humor. Mediante uma dificuldade não se abalam, tem rápido poder de reação.

E seus pontos limitantes é que acaba perdendo o foco dos objetivos e metas com muita facilidade. São ótimos para transmitir informações, mais péssimos ouvintes. Como gostam muito de falar, porém não dão espaço ao seu interlocutor. São desorganizados em suas tarefas e documentos. Não sabem guardar segredos, pois falam demais. Egoístas, imaturos e esquecidos.

Com a conclusão da pesquisa e extração dos resultados, a empresa pode explorar ainda mais os pontos positivos do perfil influente, ligando o contato com o público e visando a excelência no atendimento, que são de extrema importância para o continuo sucesso da empresa.

Como a ferramenta foi útil, pode-se ver em cada colaborador o interesse e a vontade de saber seu próprio perfil predominante, o ânimo e desempenho nos colocaram na posição privilegiada de dar um retorno individual gerando um contentamento enorme da parte dos funcionários. Sendo assim foi disponibilizado a empresa um feedback de pontos positivos e limitantes, dos quais a organização pode desfrutar e ter consigo resultados importantes.

## 6.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANUZZI, Lidercio **Recrutamento on-line**: uma realidade cada vez mais presente nas empresas. Disponível em: <http://www.rh.com.br/ler.php?cod=3739&org=3>. Acesso em 03 maio. 2010,20; 08.

ARTIGO **Teoria DISC**. Disponível em: <http://www.disc.com.br/>. Acesso em: 02/05/2017.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento**. 2008.

CARVALHO, A. V. **Funções Básicas do Sistema de RH: atrair, escolher e preparar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

- CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. N. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 2004.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos**: 1.ed. Cengage Learning. São Paulo, 2011.
- CASADO, Tania. et al. **As pessoas na organização** / 6. ed. - São Paulo : Gente, [2002]. -306 p.
- CHIAVENATO, I. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. São Paulo: Atlas, 1999
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 6.ed. São Paulo: Atlas. 2000.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto, **Gestão de pessoas** / 3. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Campus,
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das**
- CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho humano nas empresas: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados**. 6. ed. Barueri: Manole, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. 7 ed., Barueri, SP.: Manole, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção e pessoal: como agregar talentos à empresa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1983
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009(a)
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- FIDELIS, José Gilson; BANOV, Regina Márcia. **Gestão de Recursos Humanos: Tradicional e Estratégica**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2011.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; ARELLANO, Eliete Bernal. **Os processos de recrutamento e seleção**. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização**. 11. ed. São Paulo: Gente, 2002. p. 63-72.
- JONES, JonhW. **Virtual HR**. Crisp Publications. Califórnia, 1998
- KNAPIK, J. **Gestão de Pessoas e Talentos**. Curitiba: Ibpex, 2008. MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2012.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005
- MILKOVICK, G.T. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2008
- MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. 5. Ed. São Paulo Atlas 1995.
- ROBBINS, Stepen, P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: São Paulo, 2010.
- THOMAS, Steven L. e RAY, Katherine. **Recruitment and the Web: High-Tech Hiring**. Business Horizons, May-June, 2000.
- VIEIRA, Eduardo. **Recrutamento na web?** Infoexame: nº 180, março, 2001.