



**OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA
ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA**

**THE FUNDAMENTALS OF NON-VERBAL COMMUNICATION IN FAVOR OF INTERVIEWS IN
INTELLIGENCE ACTIVITIES**

**LOS FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL A FAVOR DE LAS ENTREVISTAS
EN ACTIVIDADES DE INTELIGENCIA**

Ian Drehmer Cruz¹, Phelipe Swiantek de Carvalho²

e595682

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i9.5682>

PUBLICADO: 09/2024

RESUMO

Este artigo tem como objetivo investigar se a comunicação não verbal e suas sutilezas são significativas na condução de entrevistas e se a atenção a esses aspectos pode contribuir positivamente para a coleta e a análise de informações essenciais para a segurança e a ordem pública. Para isto, é apresentada uma revisão narrativa de literatura sobre comunicação não verbal, com ênfase em seu uso durante o processo de entrevista no contexto da atividade de inteligência. A cinésica, a proxêmica, a paralinguagem, a tacêsica, as características físicas e as características ambientais — componentes da comunicação não verbal — desempenham papel crucial nas interações interpessoais, influenciando percepções, interpretações e respostas comportamentais. Dado que a entrevista envolve, essencialmente, a comunicação entre entrevistador e entrevistado, é relevante examinar os aspectos não verbais e seus efeitos nessa técnica de busca.

PALAVRAS-CHAVE: Atividade de Inteligência. Entrevista. Comunicação não verbal.

ABSTRACT

This article aims to investigate whether non-verbal communication and its subtleties are significant in conducting interviews and if paying attention to these aspects can contribute positively to the collection and analysis of essential information for public safety and order. To this end, a narrative literature review on non-verbal communication is presented, with an emphasis on its use during the interview process in the context of intelligence activities. Kinesics, proxemics, paralinguage, haptics, physical characteristics, and environmental characteristics — components of non-verbal communication — play a crucial role in interpersonal interactions, influencing perceptions, interpretations, and behavioral responses. Since interviewing essentially involves communication between the interviewer and the interviewee, it is relevant to examine non-verbal aspects and their effects on this information-gathering technique.

KEYWORDS: Intelligence activities. Interview. Non-verbal communication.

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo investigar si la comunicación no verbal y sus sutilezas son significativas en la realización de entrevistas y si la atención a estos aspectos puede contribuir positivamente a la recopilación y el análisis de información esencial para la seguridad y el orden público. Para ello, se presenta una revisión narrativa de la literatura sobre la comunicación no verbal, con

¹ Bacharel em Segurança Pública pela Academia Policial Militar do Guatupê (PMPR). Bacharel em Direito (Universidade Cruzeiro do Sul). Pós-Graduado em Inteligência Policial e Penitenciária (Faculdade Unina). Curso de Introdução à Atividade de Inteligência (Ministério de Justiça). Curso de Operações de Inteligência (ESINT – PMPR).

² Bacharel em Segurança Pública pela Academia Policial Militar do Guatupê (PMPR). Bacharel em Direito (Universidade Cruzeiro do Sul). Pós-Graduado em Inteligência Policial (Faculdade Campus Elíseos). Pós-Graduado em Segurança Pública (Faculdade Unina). Curso de Inteligência (Diretoria de Inteligência – PMPR). Curso de Gestão da Atividade de Inteligência (ESINT – PMMG). Curso de Entrevista na Atividade de Inteligência (Ministério da Justiça). Curso de Introdução à Atividade de Inteligência (Ministério da Justiça).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

ênfasis en su uso durante el proceso de entrevista en el contexto de la actividad de inteligencia. La cinésica, la proxémica, la paralingüística, la háptica, las características físicas y las características ambientales —componentes de la comunicación no verbal— desempeñan un papel crucial en las interacciones interpersonales, influyendo en las percepciones, interpretaciones y respuestas conductuales. Dado que la entrevista implica, esencialmente, la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado, es relevante examinar los aspectos no verbales y sus efectos en esta técnica de búsqueda de información.

PALABRAS CLAVE: *Actividades de Inteligencia. Entrevista. Comunicación no verbal.*

1. INTRODUÇÃO

A atividade de inteligência, crucial para a preservação da ordem pública e a neutralização de ameaças, baseia-se em metodologias rigorosas de coleta e análise de dados. Entre essas metodologias, a entrevista se destaca como instrumento essencial para acessar dados negados, e obter informações valiosas através de interações controladas e planejadas. Nesse contexto, a comunicação não verbal, na condução de entrevistas voltadas para a atividade de inteligência de segurança pública, é um tema que revela a complexidade e a sutileza necessárias à obtenção eficaz de informações críticas.

As entrevistas realizadas no contexto da segurança pública podem ser estruturadas de várias formas, cada uma com sua abordagem específica, para a formulação de perguntas e interação com o entrevistado. Nesse cenário, a comunicação não verbal emerge como potencial componente, por vezes desempenhando papel mais significativo do que as palavras proferidas. A comunicação não verbal abrange gestos, expressões faciais, posturas corporais e outros sinais que podem fornecer *insights* profundos sobre o estado emocional e a veracidade das informações compartilhadas pelo entrevistado.

Estudos sobre a comunicação não verbal revelam que a maioria das informações trocadas em uma interação ocorre por meio de sinais não verbais, com a cinésica, a proxêmica, a paralinguagem, a tacêsica e as características físicas, desempenhando papéis cruciais. A cinésica, por exemplo, envolve o estudo dos movimentos corporais e expressões faciais, que podem indicar emoções e intenções subjacentes. A proxêmica aborda a influência da distância interpessoal no comportamento, enquanto a paralinguagem se concentra nas variações na entonação e no ritmo da fala. Por outro lado, a tacêsica examina o impacto do toque; e as características físicas envolvem a percepção inicial baseada na aparência do entrevistado.

No contexto das entrevistas de inteligência, a compreensão e a interpretação adequadas desses aspectos não verbais são essenciais para discernir a autenticidade das informações e avaliar a confiabilidade do entrevistado. A capacidade de ler e responder a sinais não verbais pode, portanto, impactar no sucesso ou na falha de uma entrevista, influenciando diretamente a eficácia das operações de inteligência e a segurança pública.

O objetivo deste artigo é investigar se a comunicação não verbal e suas sutilezas são significativas na condução de entrevistas e se a atenção a esses aspectos podem contribuir positivamente para a coleta e a análise de informações essenciais para a segurança e a ordem pública.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

2. DEFINIÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA

As polícias militares, cumprindo sua missão constitucional de preservar a ordem pública, atribuem as suas autoridades o poder de decisão quanto ao emprego de medidas para prevenir, prevenir e neutralizar ilícitos e ameaças no âmbito da segurança pública. Tais tomadores de decisão confiam à Inteligência a missão de assessorá-los. Isso acontece por meio do conhecimento produzido com a aplicação de metodologia própria, na qual são organizados e analisados dados obtidos em ações de coleta e busca de informações. Essas ações diferenciam-se pela acessibilidade aos dados; enquanto a coleta diz respeito a dados disponíveis ao agente de inteligência, sejam eles protegidos ou não por um controle de acesso, a busca está relacionada a dados negados ou indisponíveis ao agente.

Entre as diversas ações de busca empregadas pela Atividade de Inteligência de Segurança Pública, destaca-se a entrevista, definida como uma conversação mantida com um propósito definido, planejada e controlada pelo entrevistador. Segundo Penkal e Caron (2023), a entrevista baseia-se em três aspectos principais: busca de dados negados; motivação e interesse despertados no entrevistado pelo entrevistador; e obtenção de dados negados por meio da colaboração do entrevistado. Essa configura-se como estratégia crucial na coleta de informações necessárias para a prevenção e neutralização de ameaças, através de conversas planejadas e controladas.

No contexto da Inteligência de Segurança Pública, a entrevista pode ser classificada de acordo com o modo de formulação das perguntas e com as circunstâncias nas quais ela é aplicada. Quanto à elaboração dos questionamentos, a entrevista pode ser categorizada em quatro modalidades. Quando estruturada aplicam-se perguntas previamente determinadas; na semiestruturada há liberdade na formulação de perguntas pelo entrevistador; na entrevista cognitiva obtém-se informações em maior quantidade e qualidade; e o uso de mais de uma das formas descritas configura a entrevista mista. Em relação às circunstâncias da sua aplicação, a entrevista pode ser ostensiva, quando o objetivo e a condição funcional do Agente de Inteligência (AI) são abertamente apresentados; ou encoberta, quando o entrevistador oculta sua identidade e o propósito da ação de busca (Farias, 2016).

Portanto, a variedade nas modalidades de entrevista oferece flexibilidade e adaptabilidade, conforme o objetivo e as circunstâncias do contexto. Entender suas classificações e metodologias não é apenas um exercício acadêmico, mas configura necessidade prática para garantir a eficácia e o alinhamento com os objetivos de inteligência. Nesse ínterim, os conceitos e a compreensão da comunicação não verbal subsidia o entrevistador, contribuindo para domínio e direcionamento da entrevista, e para a correta interpretação da mensagem. para além das palavras proferidas, podendo ser fator decisivo na manipulação e na compreensão das nuances da entrevista.



3. A LINGUAGEM NÃO VERBAL

Para aprofundar a temática, é crucial entender as minúcias que envolvem a comunicação e as formas de linguagem nela empregadas. A comunicação pode ser conceituada como um processo de interação no qual mensagens, sentimentos e ideias são compartilhados (Silva *et al.*, 2000). Essa também pode ser compreendida como “o processo através do qual o conhecimento é transmitido de um indivíduo para outro” (Birdwhistell, 2010, p. 11).

A linguagem, por sua vez, é um conjunto de símbolos que permite a comunicação entre as pessoas (Cereja, 2004), e pode ser classificada em verbal e não verbal. A linguagem verbal é expressa por meio de palavras, sejam elas escritas ou faladas, e inclui aspectos paraverbais, como o tom, o volume da voz e a velocidade da comunicação, que podem transmitir maior significado que as próprias palavras utilizadas. Nesse tipo de linguagem, o domínio do idioma, dos dialetos e das variações linguísticas regionais está diretamente relacionado ao sucesso da transmissão e compreensão do conteúdo (Brody, 2009).

Por outro lado, a comunicação não verbal ocorre na interação entre pessoas e inclui gestos, silêncio, expressões faciais, postura corporal e outros sinais não verbais; essas dimensões incluem Cinésica, Proxêmica, Paralinguagem, Tacêsica, Características Físicas e Fatores Ambientais (Schmidt; Duarte, 2015).

. Esses aspectos, muitas vezes, indicam os sentimentos do interlocutor. Analogamente a um *iceberg*, as palavras seriam apenas a parte visível, enquanto os demais símbolos e sinais, em sua vastidão, constituiriam a área submersa (Silva, 2003). Estima-se que a linguagem não verbal carregue entre 65% e 70% do significado social de uma conversa ou interação (Birdwhistell, 2010).

No que diz respeito à comunicação, considerando as linguagens verbal e não verbal, é importante considerar a subjetividade envolvida, uma vez que seu poder reside na assertividade, que pode determinar o sucesso ou a falha em atingir um objetivo (Schelles, 2008). Logo, a compreensão das minúcias da linguagem não verbal, que abrange gestos, expressões faciais, postura e outros sinais, é crucial para a decodificação precisa das mensagens transmitidas. Essas nuances, muitas vezes, carregam a maior parte do significado em uma interação, ultrapassando o conteúdo verbal em importância. Ao dominar dimensões como a cinésica, proxêmica, paralinguagem, entre outras, é possível alcançar um grau de assertividade que pode ser decisivo para o sucesso de uma entrevista e, por consequência, para a obtenção de informações críticas à segurança e à ordem pública.

3.1 Cinésica

Segundo Rocha (2018, p. 20), a cinésica é “o estudo da comunicação não verbal no que diz respeito aos movimentos corporais, voluntários ou involuntários, dotados de significação, utilizados durante a interação comunicativa e inseridos em um contexto sociocultural”. As expressões faciais, por exemplo, fazem parte da comunicação como expositoras de sentimentos. No entanto, diferentes culturas podem interpretar o mesmo sinal de maneiras distintas (Brito *et al.*, 2015). Assim, é natural



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

reconhecer que a correta leitura da linguagem corporal, através do domínio da cinésica, é de fundamental importância, pois, se realizada de forma equivocada, a interpretação e a própria interação podem sofrer impactos imediatos (Cervo, 2019).

Birdwhistell (1952) apresentou pressupostos da cinésica, dentre os quais: 1) Todo movimento corporal consciente possui um padrão e, portanto, um significado; 2) Os padrões de movimentos corporais são socialmente aprendidos; e 3) O contexto deve ser levado em consideração para que se avalie o significado de um movimento.

Paul Ekman, pesquisador renomado no estudo da cinésica, classificou os movimentos corporais em cinco tipos: gestos emblemáticos, ilustradores, reguladores, manifestações afetivas e manipuladores. Os gestos emblemáticos são aprendidos socialmente e, embora variem entre culturas, são compreendidos de forma precisa por todos que compartilham essa cultura. Esses gestos podem substituir palavras ou comentar algo durante uma fala. Gestos ilustradores acompanham a fala, enfatizando ou auxiliando na descrição; e gestos reguladores ajudam a controlar a interação, como levantar a palma da mão para indicar que alguém deve esperar. Manifestações afetivas são expressões emocionais involuntárias, como nojo ou surpresa; e gestos manipuladores, por sua vez, são usados para aliviar sentimentos de tensão ou nervosismo, como roer as unhas ou morder um objeto (Ekman, 2004).

Independentemente da classificação adotada pelo autor citado no parágrafo anterior, os movimentos corporais, sob a ótica da cinésica, podem ser explorados como gestos, expressões faciais e posturas corporais (Viana, 2014). Nesse sentido, quando analisadas essas expressões, os gestos são restringidos, deixando de abranger posturas e movimentos faciais.

A utilização de gestos faz parte das interações pessoais diárias e é praticamente indispensável durante uma conversa presencial. Um signo gestual pode ter mais de um significado dentro do mesmo ambiente cultural, variando conforme o contexto. Um exemplo disso é que o mesmo gesto utilizado para chamar a atenção, em meio a um grande grupo de pessoas, também pode ser empregado em uma despedida. Por outro lado, alguns gestos possuem significado único em diferentes culturas, como o aperto de mãos. Para demonstrar a importância dos gestos em uma conversação, vale destacar que seu uso tem tanto o poder de provocar quanto o de despertar a atenção, aumentando a chance de estabelecer o compartilhamento eficaz de informações (Rocha, 2018).

Ainda no contexto deste estudo, seguem alguns exemplos de gestos e suas associações, tais como, esfregar o pescoço ou a área logo abaixo do lóbulo da orelha pode indicar incerteza ou discordância. Puxar o colarinho da camisa ou esfregar a nuca com a palma da mão pode ser um sinal de que a pessoa está mentindo, e teme ter sido descoberta; tocar o queixo com os dedos aponta para uma reflexão sobre a tomada de uma decisão (Pease, 2005). Cobrir parcialmente a boca, seja com o dedo indicador sobre o lábio superior ou com a mão ao lado da boca, também pode indicar que a pessoa está mentindo. Da mesma forma, uma urgência em apertar, coçar ou segurar o nariz pode



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

sinalizar aumento da circulação sanguínea nessa área, devido ao nervosismo causado por uma mentira ou por outra situação de desconforto (Morris, 2002).

Brito, Albuquerque e Leite (2015) afirmam que, dentre as expressões corporais, é por meio das expressões faciais que os sentimentos são mais claramente expostos. De acordo com Silva (2003), o rosto seria o maior "mentiroso" não verbal, uma vez que as tentativas de controle das expressões faciais estão entre as mais comuns. Como exemplo, a autora descreve o controle desenvolvido por um terapeuta que mascara sua surpresa ou indignação frente a algo dito por seu paciente. No entanto, nem todas as expressões faciais são manipuláveis, como é o caso da dilatação das pupilas. De acordo com a autora, pupilas dilatadas indicam aprovação, enquanto pupilas contraídas manifestam desagrado, desinteresse ou discordância (Silva, 2003).

Ainda sobre o contato visual, Pease (2005) afirma que, quando uma pessoa é desonesta ou tenta ocultar algo, seu olhar encontra o do outro por menos de um terço do tempo habitual. Por outro lado, manter o olhar por mais de dois terços do referido tempo pode indicar atração, hostilidade ou desafio. O autor afirma que, numa busca por simpatia, muitas vezes necessária durante uma entrevista, o contato visual deve ser mantido por 60 a 70% do tempo.

Ekman (1972) apresentou as expressões faciais humanas frente a diferentes emoções, como surpresa, medo e raiva. De acordo com o autor, a expressão de surpresa envolve a abertura dos olhos com exposição da esclera, elevação das sobrancelhas com a formação de linhas horizontais na testa, e a abertura da boca com os lábios relaxados. O medo pode ser percebido por olhos arregalados, tensão nas pálpebras inferiores, laterais dos lábios repuxadas para trás com os lábios esticados, boca aberta ou não, sobrancelhas erguidas e retas (não curvadas), com pequenas linhas aparecendo na testa. Já a expressão de raiva envolve sobrancelhas voltadas para baixo, mas não unidas, com linhas na área entre o nariz e a testa, pálpebras superiores tensas e voltadas para baixo, sem exposição da esclera. E também a raiva é expressa por pálpebras inferiores tensas e voltadas para cima, lábios pressionados um contra o outro, ou uma leve abertura da boca com os lábios elevados e/ou projetados.

Silva (2003), ao tratar das posturas corporais na comunicação não verbal, apresenta três dimensões básicas que revelam as características de uma relação estabelecida. São elas: oposição inclusiva ou não inclusiva — postura de duas pessoas que, ao interagirem, mostram estar ou não abertas à interferência externa; orientação frente a frente ou em paralelo — quando voltadas uma para a outra, as partes demonstram interesse mais restrito, seja ele positivo ou negativo; quando posicionadas lateralmente, as pessoas indicam parceria e objetivos comuns; e congruência ou não — o espelhamento ou postura semelhante entre as partes indica sintonia na interação, com o mesmo grau de interesse nela.

De acordo com Pease (2005), o cruzamento das pernas ou dos braços pode estar associado à atitude negativa ou defensiva, uma vez que, inconscientemente, essas ações representam uma proteção de áreas sensíveis do corpo. O posicionamento da cabeça voltada para baixo também pode



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

indicar postura defensiva. Por outro lado, quando a cabeça está levemente inclinada para um dos lados, é demonstração de interesse na interação. Colocar ambas as mãos na parte superior da cabeça pode sinalizar prepotência, sendo interpretado negativamente. Conforme Morris (2002), mudanças na direção do corpo, no posicionamento ao sentar-se em uma cadeira ou na inclinação do tronco indicam inquietação e desconforto.

Portanto, o estudo da cinésica revela a profundidade e a complexidade da comunicação não verbal, destacando a importância dos movimentos corporais, expressões faciais e posturas na interpretação das interações humanas. A compreensão das nuances culturais e contextuais que influenciam esses gestos é igualmente crucial para evitar mal-entendidos e garantir uma comunicação eficaz, especialmente em ambientes de atividade de inteligência, onde a precisão na interpretação das mensagens pode ser decisiva.

3.2 Proxêmica

O antropólogo e sociólogo americano Edward Twitchell Hall Jr., em 1966, nomeou a proxêmica como a relação entre as diversas observações e teorias humanas referentes ao uso do espaço (Hall, 1966). De acordo com Almeida e colaboradores (2020, p. 66), a definição de Hall (1966) pode ser resumida como “relações não verbais inseridas em determinado espaço e cotidiano, usadas para descrever o espaço pessoal de indivíduos em um meio social”. Outra citação ao autor, com maior aplicação ao tema ora contextualizado, caracteriza a proxêmica como comportamento não verbal que envolve a distância interpessoal, a direção do olhar, a postura corporal, e a posição dos ombros, entre outros aspectos.

A proxêmica, relacionada ao campo da linguagem não verbal, não se correlaciona com as palavras, limitando-se a calcular o limiar de conforto entre as pessoas em um ambiente. Segundo Terra e Vaghetti (2014), essa compreende o estudo social dos tipos de espaço, a gramática espacial das relações interpessoais e as variáveis que dizem respeito ao corpo em sua relação com o outro. Trata-se de uma regra relativa, uma vez que os parâmetros podem variar de acordo com gênero, situação social, valores pessoais e culturais. Ainda assim, de forma geral, é considerada importante a regulação da distância durante a comunicação interpessoal (Solci; Azevedo, 2023).

Nesse sentido, cabe mencionar dois conceitos importantes registrados no estudo da proxêmica: espaço pessoal e territorialidade. O primeiro refere-se ao limite de proximidade que um corpo mantém em relação ao da outra pessoa, como uma bolha invisível que circunda cada ser humano. Esse limite não diz respeito, necessariamente, à distância física, mas sim à relação existente entre elas. A invasão desse espaço pode provocar reações no indivíduo que teve seu limite ultrapassado, como afastamento, mudança na orientação do corpo e uso dos membros superiores para estabelecer uma barreira física. Já a territorialidade refere-se à área reivindicada por um indivíduo. Esse espaço não é fixo, sendo delimitado onde quer que a pessoa esteja, e pode ser motivado por razões como segurança, privacidade, autonomia e identidade pessoal (Silva, 2002).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

Edward T. Hall, em sua obra “A Dimensão Oculta”, organizou as distâncias nas relações em quatro categorias: distância íntima (até 45 cm), distância pessoal (entre 45 cm e 1,2 m), distância social (entre 1,2 e 3,6 m) e distância pública (acima de 3,6 m). O autor apontou que as distâncias influenciam as percepções dos órgãos sensoriais. Assim considerando na condução de uma entrevista, a observação de sinais emocionais do entrevistado, como sudorese e sutis mudanças nas expressões faciais e na direção do olhar, pode ser afetada ou beneficiada de acordo com a distância estabelecida entre as partes (Hall, 1966). Dentre os fatores que podem influenciar a distância adotada durante uma interação, estão idade, sexo, cultura, etnia, tema ou assunto, ambiente, características físicas, orientação emocional e características da personalidade (Silva, 2002).

Em síntese, o estudo da proxêmica evidencia a importância do uso consciente do espaço interpessoal na comunicação, especialmente no contexto da entrevista voltada para a atividade de inteligência. A distância entre indivíduos, assim como a orientação corporal e o contato visual, tem relevância na forma como as interações são percebidas; e podem influenciar diretamente o resultado de uma entrevista. O conceito de territorialidade e a categorização das distâncias propostas por Edward T. Hall são essenciais para compreender as dinâmicas sociais e culturais que moldam o comportamento humano. Portanto, dominar as sutilezas da proxêmica oportuniza ao entrevistador criar um ambiente favorável à coleta de informações, evitando aproximações inadequadas que possam comprometer o sucesso da interação; e tampouco estabelecer distanciamento que prejudique a observação de sinais sutis do entrevistado.

3.3 Paralinguagem

A paralinguagem compreende sons e ruídos produzidos pelo aparelho fonador e utilizados na comunicação, mas que não fazem parte do idioma em si (Steinberg, 1987), como a entonação da voz, o ritmo da fala, a velocidade de reprodução das palavras, suspiros, risos, choros e pigarros.

Entre as diversas formas de linguagem não verbal, a paralinguagem destaca-se por associar os sentimentos vivenciados aos sons transmitidos (Carvalho, Parsons, 2012). Para a entrevista, assim como em outras áreas e técnicas, as emoções transmitidas por meio da paralinguagem são de grande importância, pois é a partir delas que outros comportamentos e sentimentos são estimulados.

Na comunicação falada e escrita, a paralinguagem influencia a percepção sobre o que é dito e sobre quem está dizendo (Ribeiro, Guimarães, 2009), embora não se refira ao conteúdo do que é falado, mas à forma como isso é dito (Guimarães, 2009). Os códigos paralinguísticos são capazes de sobrepor o significado literal das palavras, uma vez que traços de entonação, ritmo, volume e acentuação demonstram maior ou menor ênfase ao que foi dito, e podem indicar sentimentos de afetividade ou repulsa, compaixão ou desdém (Gomes, 2003). Embora muitos sons tenham significados semelhantes em diferentes países, certos sons podem expressar sentimentos muito diversos (Steinberg, 1987).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

Em síntese, o estudo da paralinguagem revela a influência, significativa, dos elementos vocais não verbais na comunicação, ressaltando como esses podem alterar a percepção do conteúdo transmitido. Na condução de entrevistas, especialmente em atividades de inteligência, a paralinguagem desempenha papel crucial ao revelar emoções e intenções que podem não ser expressas verbalmente. Compreender e interpretar esses sinais vocais permite análise aprofundada e precisa do entrevistado, auxiliando na identificação de sentimentos ocultos e garantindo a comunicação eficaz.

3.4 Tacêsica

A partir do toque, ocorrem no corpo humano alterações neurais, glandulares, musculares e emocionais. Por essa razão, pode-se dizer que o toque é capaz de gerar, não apenas sensações físicas, mas também emoções. Um exemplo disso é o efeito psicológico de um abraço quando nos sentimos tristes (Silva, 2002). De acordo com Mantovani e Ribeiro (2018, p. 7), “o ato de tocar é considerado uma das maneiras mais importantes de proximidade física para demonstrar afeto, envolvimento, segurança e valorização do ser humano”. As características associadas ao toque incluem: duração; localização; ação (velocidade); intensidade; frequência; idade e sexo dos envolvidos; e sensações provocadas (Silva, 2002). Nesse contexto, a tacêsica refere-se ao estudo do toque e de suas características.

Desse modo, além da percepção de quem recebe o toque, deve-se considerar que quem toca pode, conscientemente, oferecer informações àquele com quem interage; logo, o toque pode ser utilizado para oferecer apoio e facilitar a interação (Schmidt; Silva, 2010). Ele também pode ser empregado para chamar a atenção, fazer-se notar ou saudar alguém (Brito, Albuquerque, Leite, 2015).

Considerando que o toque impacta a interação, é importante analisar sua pertinência e recepção. A pertinência está relacionada ao fato de que essa manifestação representa uma invasão do espaço pessoal do outro, o que pode ser recebido de diferentes formas. Na análise do comportamento do tocado, outros aspectos não verbais devem ser observados; por exemplo, a expressão facial, a rigidez muscular e a direção do olhar podem indicar como a pessoa tocada se sentiu (Silva, 2002). Além disso, particularidades culturais não devem ser ignoradas, como exemplifica Silva (2012) ao apontar que, na cultura ocidental, o toque nos membros superiores é melhor aceito em comparação a outras partes do corpo, como pernas e pés, onde um toque pode ser percebido como invasivo.

Como exemplo de análise de reações ao toque, Nagy e colaboradores (2020) realizaram um experimento no qual foram observadas as diferentes reações provocadas por cumprimentos de mão de longa ou curta duração. Os resultados mostraram que menos risadas foram notadas entre aqueles que tiveram contato com um cumprimento prolongado, supostamente devido ao menor prazer, intimidade e simpatia experienciados. O toque prolongado também provocou maior número de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiatek de Carvalho

reações, como o toque no próprio rosto, comportamento associado à tensão gerada. Por outro lado, os autores apontam que um cumprimento de mão com duração média, por introduzir um elemento de formalidade, pode aumentar a tensão interpessoal.

Destaca-se, portanto, que o estudo da tacêsica ressalta a profunda influência do toque nas interações humanas, não apenas em termos de sensações físicas, mas também no impacto emocional e psicológico que esse pode gerar. O toque, ao invadir o espaço pessoal, necessita ser empregado com discernimento, considerando fatores como duração, intensidade e contexto cultural. Em entrevistas voltadas para a atividade de inteligência, o toque pode tanto facilitar a interação e demonstrar apoio, quanto gerar desconforto e tensão, dependendo de como é percebido pelo entrevistado. Assim, compreender as nuances da tacêsica é essencial para interpretar, corretamente, as reações ao toque e garantir comunicação eficaz e empática.

3.5 Características físicas

Quando analisado o aspecto físico, propriamente dito, como parte da dimensão da comunicação não verbal, a esse são associados fatores diversos, como atratividade física, indumentária e características físicas, incluindo gênero, forma do corpo, odores corporais, cabelos e olhos (Rodrigues, 2014). As primeiras impressões a respeito de uma pessoa são formadas em menos de dez segundos e se baseiam, principalmente, nas roupas e na aparência física (Prior, 1997). A avaliação imediata de um interlocutor, com base na aparência e não em fatos, possui relevante influência sobre a tomada de decisões (Rodrigues, 2014).

Há também de se considerar os estereótipos, que, embora variem de acordo com a cultura, influenciam na formação da primeira impressão. Adler (2002) expõe que, especialmente nos Estados Unidos, o estereótipo do líder masculino favorece o gênero masculino em relação ao feminino. Enquanto o homem é visto como agressivo, independente, pouco emocional, objetivo, dominante, ativo, competitivo, lógico, trabalhador, aventureiro, autoconfiante e ambicioso, a mulher é percebida como faladora, gentil, religiosa, calma, empática, submissa e expressiva.

Nessa mesma linha, a atratividade física também influencia a forma como percebemos o outro. Conforme Pansu e Dubois (2002), durante entrevista de emprego, candidatos mais atraentes são melhor avaliados do que os menos atraentes. Embora o papel da aparência física na comunicação seja incerto, essa faz parte dos estímulos não verbais que influenciam as relações interpessoais, muitas vezes determinando a forma como cada indivíduo responderá em tais interações (Puggina *et al.*, 2015). Desta forma, revela-se a importância das aparências na comunicação não verbal, evidenciando como fatores diversos, como atratividade, vestuário e estereótipos, influenciam as primeiras impressões e as interações interpessoais.

Logo, a rápida formação de julgamentos com base na aparência física, frequentemente em questão de segundos, pode impactar decisões e percepções de forma significativa. Além disso, a presença de estereótipos culturais, como os associados ao gênero, demonstra como as expectativas



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

pré-concebidas podem moldar a avaliação de um indivíduo, influenciando as dinâmicas comunicativas e as relações sociais. Compreender esses aspectos é fundamental para interpretar, corretamente, as interações e minimizar vieses que possam distorcer a comunicação.

3.6 Fatores ambientais

Ao discorrer sobre a psicologia ambiental, Gabriel Moser (1997) afirma que a avaliação e percepção que o ser humano tem sobre um espaço influenciam sua maneira de atuar. O estudioso corrobora, apontando que a interação varia de acordo com as mudanças no ambiente. Tombs e McColl-Kennedy (2003) reforçam essa ideia ao afirmar que o lugar determina o comportamento, a expressão das emoções e a distância interpessoal. Na análise do ambiente e de seus efeitos sobre o comportamento humano, a interpretação do ambiente deve ser ampla, envolvendo características diversas, como temperatura, música, ruídos, odores, disposição dos móveis e decoração (Bitner, 1992). Em 1973, o termo “atmosfera” foi associado ao conceito do uso consciente de cores, sons, luzes e outros artifícios para estimular diferentes percepções, sentimentos e comportamentos (Kotler, 1973).

Exemplos em distintas áreas demonstram que as emoções e o comportamento são influenciados pelas características ambientais. Marcelino (2011) descobriu, em seu experimento, que a música ambiente influencia o comportamento de aproximação do público-alvo em um cenário de consumo, bem como, as emoções vivenciadas pelo consumidor. Analisando o efeito de diferentes estímulos sobre a percepção de um ambiente de espera, Siqueira (2015) constatou que cores suaves, aromas agradáveis e conforto exercem maior influência sobre a percepção positiva do ambiente, enquanto luzes incandescentes e baixas temperaturas são associadas à percepção negativa.

Nesse mesmo sentido, Silva (2003) exemplificou como formalidade, temperatura, iluminação e disposição dos móveis em um ambiente podem refletir sobre o comportamento pessoal durante a interação. De acordo com a autora, ambientes formais provocam afastamento físico entre desconhecidos e redução da distância entre conhecidos; além de promoverem relações superficiais. Pouca iluminação ou muito ruído tendem a gerar aproximação física, enquanto o conforto térmico favorece a permanência no local por mais tempo. A disposição de duas pessoas, uma voltada para a outra, mas com uma mesa entre elas, cria um ambiente competitivo, contribuindo para o comportamento defensivo. Esse último exemplo tem relevância para a condução de entrevistas, pois o posicionamento físico estratégico pode ser uma forma efetiva de obter colaboração.

Em conclusão, os fatores ambientais refletem na dinâmica das entrevistas de inteligência voltadas à segurança pública. O ambiente no qual a entrevista ocorre, incluindo aspectos como temperatura, iluminação, disposição dos móveis e estímulos sensoriais, pode influenciar significativamente o comportamento e as respostas do entrevistado. Um ambiente cuidadosamente planejado pode facilitar a comunicação aberta e eficaz, contribuindo para criar um clima de conforto e confiança. Isso é particularmente importante em contextos de segurança pública, onde a qualidade



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

das informações obtidas pode ser essencial para a análise e a tomada de decisões. Portanto, a configuração ambiental deve ser estrategicamente considerada para maximizar a cooperação e a veracidade das informações durante a entrevista.

4. CONSIDERAÇÕES

A Inteligência de Segurança Pública é uma área do conhecimento singular, capaz de assessorar tecnicamente os tomadores de decisão em nível tático, estratégico e operacional. O aprimoramento dessa temática implicará em obstáculos robustos ao crime organizado, pois orientará o posicionamento das forças de segurança no terreno. Embora seja propositalmente desconhecida do cidadão comum, a inteligência policial desempenha relevante papel na vida em sociedade, produzindo conhecimento que orienta inúmeras ações de Segurança Pública. Nesse contexto, existe uma doutrina própria que orienta os operadores sobre os meios para obter informações relevantes. Entre essas técnicas, a entrevista se destaca como eficaz, pois é uma fonte primária de dados, vinda do próprio cidadão.

O estudo da influência dos parâmetros não verbais na condução de entrevistas voltadas à atividade de inteligência de segurança pública revela a importância dessa forma de comunicação na eficácia dessas interações. As variáveis não verbais, que englobam cinésica, proxêmica, paralinguagem, tacêsica, características físicas e fatores ambientais, desempenham papéis significativos na interpretação e resposta dos entrevistados, impactando diretamente a obtenção de informações relevantes e na eficiência da coleta de dados.

A cinésica, com a análise de gestos, expressões faciais e posturas corporais, oferece um entendimento profundo dos sentimentos e intenções não explicitamente comunicados verbalmente. A leitura precisa dessas expressões é vital para evitar mal-entendidos e para adaptar a abordagem do entrevistador de acordo com as respostas não verbais do entrevistado.

A proxêmica, que analisa a distância interpessoal e a configuração do espaço durante a interação, destaca a importância de adequado posicionamento com o objetivo de proporcionar conforto e facilitar a comunicação. A compreensão das dinâmicas espaciais permite ao entrevistador criar um ambiente que promova abertura e cooperação, evitando desconfortos que poderiam prejudicar o processo.

A paralinguagem, que inclui aspectos como tom, ritmo e entonação da voz, complementa o significado das palavras e pode revelar emoções e atitudes subjacentes. A habilidade de interpretar esses sinais auditivos é essencial para avaliar a veracidade e a sinceridade das respostas.

A tacêsica, ou o estudo do toque, embora menos frequente em entrevistas de inteligência, pode oferecer *insights* sobre o padrão de conforto e a receptividade do entrevistado. A aplicação cuidadosa do toque, sempre considerando as normas culturais e individuais, pode enriquecer a comunicação e estabelecer conexão sensível no contexto da entrevista.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiatek de Carvalho

As características físicas e os fatores ambientais, como a aparência, a disposição do ambiente e a atmosfera geral, também influenciam as percepções e comportamentos durante a entrevista. A atenção a esses detalhes pode moldar a experiência do entrevistado e afetar os resultados.

Concluí-se que a integração desses elementos não verbais, com a comunicação verbal, pode significativamente aprimorar a eficácia das entrevistas em atividades de inteligência. Entender e aplicar essas variáveis não apenas contribui para com a capacidade do entrevistador em obter informações precisas e relevantes, mas também facilita a criação de um ambiente de interação produtivo e colaborativo.

Este estudo destaca a necessidade de treinamento e desenvolvimento contínuo de profissionais envolvidos na condução de entrevistas, garantindo que esses estejam preparados para interpretar e utilizar a comunicação não verbal de forma estratégica e eficiente. Nas entrelinhas desta obra há um convite ao Agente de Inteligência para o desenvolvimento da habilidade de ser exímio ouvinte e observador. Trata-se de extrair informações, por meio de sutil provocação ao entrevistado, seguida por longas e atentas observações do comportamento e da fala. Refere-se também ao que não é dito, mas que pode ser mais revelador do que muitas palavras.

REFERÊNCIAS

ADLER, Nancy. **Women Joining Men as Global Leaders in the New Economy**. [S. l.: s. n.], 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Nancy-Adler/publication/319443704_Women_Joining_Men_as_Global_Leaders_in_the_New_Economy/links/59c00eaa458515e9cfd54b1f/Women-Joining-Men-as-Global-Leaders-in-the-New-Economy.pdf. Acesso em: 08 ago. 2024.

ALMEIDA, Caio Augusto Rabite; BRANDÃO, Guilherme Valle Loures; SOUZA, Renato César Ferreira; BORGES, Marcos Martins. Proxêmicas do espaço – fatores sócio-espaciais e ferramentas digitais. **Gestão & Tecnologia de Projetos**, São Carlos, v. 15, n. 3, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/348054594_Proxemicas_do_espaco_fatores_socio-espaciais_e_ferramentas_digitais. Acesso em: 19 jul. 2024.

ANDRADE, Marcela. **Rapport**: o que é e como usar essa poderosa arma de persuasão a favor de sua empresa. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://www.rdstation.com/blog/vendas/rapport/>. Acesso em: 21 jul. 2024.

BIRDWHISTELL, Ray. **Cinésica e Contexto**: ensaios sobre comunicação em movimento corporal. [S. l.: s. n.], 2010. 11 p. Disponível em: <https://dokumen.pub/kinesics-and-context-essays-on-body-motion-communication-9780812201284.html>. Acesso em: 15 jul. 2024.

BIRDWHISTELL, Ray. **Introduction to kinesics**: (An annotation system for analysis of body motion and gesture). [S. l.: s. n.], 1952. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Introduction_to_Kinesics/Ad99AAAAMAAJ?hl=pt-BR&qbpv=0. Acesso em: 08 ago. 2024.

BITNER, Mary Jo. Servicescapes. The impact of physical surroundings on customers and employees. **Journal of marketing**, v. 56, n. 2, p. 57, abr. 1992. Disponível em: <https://yuiworld.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/07/6-the-impact-of-physical-surrounding-on-customers-and-employees.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2024.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiantek de Carvalho

BRITO, Bruna Carolina Alves; ALBUQUERQUE, Livia Cristina Enders de; LEITE, Sandra Nunes. Comunicação não-verbal e relações interpessoais: um estudo da análise do profissional de relações públicas na empresa. In: **Congresso de ciências da comunicação na região nordeste**, XVII, Natal, 2015. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nordeste2015/resumos/R47-1216-1.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2024.

BRODY, Michael. **A relação enfermeiro-cliente**. [S. l.: s. n.], 2009. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/22953158/nurse-client-relationship>. Acesso em: 19 jul. 2024.

CARVALHO Ricardo Tavares de; PARSONS Henrique Afonseca. **Manual de cuidados paliativos ANCP**. 2. ed. [S. l.: s. n.], 2012. Disponível em: https://dms.ufpel.edu.br/static/bib/manual_de_cuidados_paliativos_ancp.pdf. Acesso em: 18 jul. 2024.

CEREJA, William Roberto; MAGALHÃES, Tereza Cochar. **Português: linguagens / literatura, gramática e redação**. 2. ed. São Paulo: Atual, 2004.

CERVO, Amauri Paulo. **Considerações sobre a linguagem não verbal e sua possível utilização na ciência jurídica**. 2019. Monografia (curso de ontopsicologia) - Faculdade Antonio Meneghetti, [S. l.], 2019. Disponível em: <http://repositorio.faculdadeam.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/589/TCC%20Amauri%20Cervo%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 jul. 2024.

DUBOIS, Michael; PANSU Pascal. Facial **Attractiveness, applicants' qualifications, and judges' expertise about decisions in preselective recruitment**. [S. l.: s. n.], 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/7972828_Facial_Attractiveness_Applicants%27_Qualifications_and_Judges%27_Expertise_about_Decisions_in_Preselective_Recruitment. Acesso em: 08 ago. 2024.

EKMAN, Paul. **Emotional and conversational nonverbal signals**. [S. l.: s. n.], 2004. Disponível em: <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Emotional-And-Conversational-Nonverbal-Signals.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2024.

EKMAN, Paul. **Universals and cultural differences in facial expressions of emotion**. [S. l.: s. n.], 1972. Disponível em: <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Universals-And-Cultural-Differences-In-Facial-Expressions-Of.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2024.

FARIAS, Virgínia Malta. **Técnicas de entrevista e interrogatório: comunicação não-verbal na investigação**. 2016. Monografia (Especialização em análise criminal e inteligência policial) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, Paraíba, 2016. Disponível em: <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/16690/1/PDF%20-%20Virg%C3%ADnia%20Malta%20de%20Farias.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2024.

GOMES, Adriano Lopes. A voz de longe: os códigos paralinguísticos na compreensão de narrativas oralizadas. Núcleo de produção editorial. In: **XXVI Congresso anual em ciência da comunicação**. Belo Horizonte, 2003. Disponível em: http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2003/www/pdf/2003_NP04_gomes.pdf. Acesso em: 18 jul. 2024.

GUIMARÃES, Rui Dias. **Linguagem e comunicação – elementos linguísticos e paralinguísticos, proxêmicos e cinésicos**. 2009. (Artigo) - Centro de estudos em letras, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, Portugal, 2009. Disponível em: <https://repositorio.utad.pt/server/api/core/bitstreams/07206895-9b4a-4061-89fd-9a4a7e71509f/content>. Acesso em: 18 jul. 2024.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelepe Swiantek de Carvalho

HALL, Edward Twitchell. **A dimensão oculta**. [S. l.]: Anchor Books, 1996. Disponível em: https://www.academia.edu/43785083/The_Hidden_Dimension_Edward_Hall. Acesso em: 15 jul. 2024.

HASSUIKE, Lucas. **O que é espelhamento**: definições, exemplos, técnicas e erros. [S. l.: s. n.], 2021. Disponível em: <https://snov.io/glossary/br/espelhamento/>. Acesso em: 21 jul. 2024.

KOTLER, Philip. **Atmospherics as a marketing tool**. São Paulo: Atlas, 1973. Disponível em: <http://belzludovic.free.fr/nolwenn/Kotler%20%20Atmospherics%20as%20a%20marketing%20tool%20%20%28cit%C3%A9%20171%29%20-%201973.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2024.

MANTOVANI, Marcelo Silva; RIBEIRO, Maria Celina da Piedade. A influência da comunicação não verbal na interação humana. **Rev. da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 16, n. 2, 2018. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/4474>. Acesso em: 21 jul. 2024.

MARCELINO, Denise Maria Nunes; GELEILATE, José Maurício Galli; GOMES, Danielle Miranda de Oliveira Arruda; MACIEL, Denise Ferreira; LEOCADIO, Aurio Lucio. **A Influência da música ambiente no comportamento de aproximação e afastamento do consumidor**: um estudo baseado no modelo PAD. [S. l.: s. n.], 2011. Disponível em: <https://biblat.unam.mx/hevila/Perspectivascontemporaneas/2011/vol6/no1/3.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2024.

MOREIRA, Simone Viana Chaves. **Ação de busca**: A entrevista na atividade de inteligência. [S. l.: s. n.], 2021. Disponível em: <https://idcatedra.com.br/2021/12/acao-de-busca-a-entrevista-na-atividade-de-inteligencia/>. Acesso em: 04 ago. 2024.

MORRIS, Desmond. **Peoplewatching - The Desmond Morris Guide To Body Language - Desmond Morris**. [S. l.: s. n.], 2002. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/536979535/Peoplewatching-the-Desmond-Morris-Guide-to-Body-Language-Desmond-Morris>. Acesso em: 08 ago. 2024.

MOSER, Gabriel. **Psicologia Ambiental**. [S. l.: s. n.], 1997. Disponível em: <https://www.scielo.br/epsic/a/JJ6HsWrYfmYZy9XxZxtYVFr/>. Acesso em: 08 ago. 2024.

NAGY, Emese; FARKAS, Tibor; GUY, Frances; STAFYLARAKIS, Anna; Effects of handshake duration on other nonverbal behavior. **Perceptual and motor skills**, v. 127, n. 1, p. 52-74, 2020. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0031512519876743?journalCode=pmsb#:~:text=Norma%20length%20handshakes%20resulted%20in,the%20no%2Dhandshake%20control%20condition>. Acesso em: 20 jul. 2024.

O'CONNOR, Joseph; PRIOR Robin. **Sucesso em vendas com PNL**: recursos de programação neurolinguística para profissionais de vendas. Tradução: Denise Maria Bolanho. 3. ed. São Paulo: Summus Editorial, 1997. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Ft921TTSZRcC&oi=fnd&pg=PA7&dq=sucesso+em+venda%20s+com+pnl&ots=ugmbGvHqdl&sig=GzapZ2qMisuQnZth8EnQG_yfiQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 08 ago. 2024.

PEASE, Bárbara. **Linguagem Corporal**. [S. l.: s. n.], 2005. Disponível em: <https://dokumen.pub/desvendando-os-segredos-da-linguagem-corporal-1nbsped-85-7542-182-4-9788575421826.html>. Acesso em: 08 ago. 2024.

PENKAL, Rafael Cordasco; CARON, Ricardo. **Entrevista na inteligência policial militar**: uma abordagem sobre o método cognitivo e a linguagem não verbal. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view%20/59487/43047>. Acesso em: 21 jul. 2024.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelepe Swianteck de Carvalho

PUGGINA, Ana Cláudia. **Maquiagem como comunicação não verbal**: influência na percepção de pacientes mulheres em relação ao cuidar. [S. l.: s. n.], 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/AnaPuggina/publication/299367867_Maquiagem_como_comunicacao_nao_verbal_influencia_na_percepcao_de_pacientes_mulheres_em_relacao_ao_cuidar/links/56f2611908ae1cb29a3f2fda/Maquiagem-como-comunicacao-nao-verbal-influencia-na-percepcao-de-pacientes-mulheres-em-relacao-ao-cuidar.pdf. Acesso em: 08 ago. 2024.

RIBEIRO Anely; GUIMARÃES Marcelo Hagebock. A linguagem verbal e não verbal: influência da corporalidade no processo de comunicação organizacional. **Estudos do discurso, da imagem e da identidade organizacionais do III ABRAPCORP**. São Paulo: [s. n.], 2009. Disponível em: https://www.abrapcorp2.org.br/anais2009/pdf/GT4_Ribeiro_Guimaraes.pdf. Acesso em: 18 jul. 2024.

ROBBINS, Anthony. **Poder sem limites**. EUA: Ed. Best Seller, 1986.

ROCHA, Francisco Igor Arraes Alves. **A interação conversacional na sala de aula**: o que “dizem” as mãos do professor. [S. l.: s. n.], 2018. Disponível em: <http://tede.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/tede/3284/2/FRANCISCO%20IGOR%20ARRAES%20ALVES%20ROCHA.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2024.

RODRIGUES, Paulo José Farias. **O papel da comunicação não verbal na liderança**: bases para um modelo prático. [S. l.: s. n.], 2014. Disponível em: https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/7974/2/Disserta%c3%a7%c3%a3o_PauloFariasRodrigues_Final_Integral.pdf. Acesso em: 08 ago. 2024.

SHELLES, Suraia. **A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações**. [S. l.: s. n.], 2008. Disponível em: https://fsma.edu.br/esfera/Artigos/Artigo_Suraia.pdf. Acesso em: 19 jul. 2024.

SCHIMIDT Teresa Cristina Gioia; SILVA Maria Julia Paes da. Reconhecimento dos aspectos tacênicos para o cuidado afetivo e de qualidade ao idoso hospitalizado. **Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo**, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reusp/a/YK5Lhkf6dnFtxyYng5SJWn/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jul 2024.

SCHIMIDT, Teresa Cristina Gioia; DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira. Replication of the training program in nonverbal communication in gerontology. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68, n. 6, p. 734-41, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/FJN287xCBF77yLghFm8HifJ/?lang=pt>. Acesso em: 04 ago. 2024.

SILVA, Lucia Marta Giunta; BRASIL, Virginia Visconde; GUIMARÃES, Heloísa Cristina Quatrini Carvalho Passos; SAVONITTI, Beatriz Helena Ramos de Almeida; SILVA, Maria Júlia Paes. **Comunicação não-verbal**: reflexões acerca da linguagem corporal. [S. l.: s. n.], 2000. Disponível em: - <https://www.scielo.br/j/rlae/a/tDnHtdjX3DGwKb8TMCLPJcQ/>. Acesso em: 19 jul. 2024.

SILVA, Maria Julia Paes. Comunicação de más notícias. **O mundo da saúde**, São Paulo, v. 36, n. 1, p. 49-53, 2012. Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/artigos/mundo_saude/comunicacao_mas_noticias.pdf. Acesso em: 20 jul. 2024.

SILVA, Maria Julia Paes. **Comunicação tem remédio**. [S. l.: s. n.], 2003. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/256875506/Comunicacao-Tem-Remedio>. Acesso em 17 jul. 2024.

SIQUEIRA, Oliveira Alexandre; ARAÚJO Marcus Vasconcelos; SILVA, Humberto Caetano; LEITE, Jamile Queiroz. **A influência das condições ambientais no estado físico e emocional do consumidor, e os reflexos na sua percepção e resposta emocional**: estudo de caso em serviços



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

OS FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EM FAVOR DA ENTREVISTA NA ATIVIDADE DE INTELIGÊNCIA
Ian Drehmer Cruz, Phelipe Swiatek de Carvalho

hospitalares em ambiente de espera de emergência. [S. l.: s. n.], 2016. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ocs/index.php/clav/clav2016/paper/view/5851>. Acesso em: 08 ago. 2024.

SOLCI, Lucas Strozi; AZEVEDO, Helio. **Uma análise da regulação da distância entre humanos e robôs pela proxêmica.** [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/372604957_Uma_Analise_da_Regulacao_da_Distancia_entre_Humanos_e_Robos_pela_Proxemica. Acesso em: 16 jul. 2024.

STEINBERG M. Tradução e interpretação. **Revista Ilha do Desterro**, n. 17, p. 9-12, 1987. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/desterro/article/view/8970/8318>. Acesso em: 18 jul. 2024.

TERRA, Alessandra Chaves; VAGHETTI, Helena Heidtmann. A comunicação proxêmica no trabalho da enfermagem: uma revisão integrativa de literatura. **Revista Ciencia y Enfermería**, v. XX, n. 1, p. 23-34, 2014. Disponível em: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000100003&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 15 jul. 2024.

TOMBS, Alastair; MCCOLL-KENNEDY, Janet. **The social servicescap: a conceptual model.** [S. l.: s. n.], 2003. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/43446233_Social-Servicescape_Conceptual_Model. Acesso em: 04 ago. 2024.

VIANA, Bel. **Comunicação não verbal e expressões faciais das emoções básicas.** [S. l.: s. n.], 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Bel-Viana/publication/330729356_Comunicacao_ao_verbal_e_expressoes_faciais_das_emocoes_basicas/links/5c518ffca6fdccd6b5d4112b/Comunicacao-nao-verbal-e-expressoes-faciais-das-emocoes-basicas.pdf. Acesso em: 08 ago. 2024.