

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**ANDREA REGINA CASTRO BRITO**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES**

Um estudo de caso em São Luís – MA

São Luís

2019

**ANDREA REGINA CASTRO BRITO**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES**

Um estudo de caso em São Luís – MA

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2019

Brito, Andrea Regina Castro.

A importância da inteligência emocional nas organizações:  
Um estudo de caso em São Luís - MA / Andrea Regina Castro  
Brito. – 2019.

42 f.

Orientador(a): Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins.  
Monografia (Graduação) - Curso de Administração,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

1. Inteligência Emocional. 2. Ambiente Organizacional. 3.  
Liderança. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

**ANDREA REGINA CASTRO BRITO**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES**

Um estudo de caso em São Luís – MA

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovador em: / 07 / 2019.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)  
Dr. em Informática na Educação (UFRGS)  
Universidade Federal do Maranhão

2º Examinador

3º Examinador



## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por ter me permitido alcançar mais esse degrau em minha vida.

Agradeço aos meus pais, e por sempre priorizarem minha educação e crescimento profissional.

Um agradecimento especial às minhas tias por serem até hoje peças fundamentais na construção do meu futuro profissional.

Ao meu orientador que suportou todos os meus e-mails, questionamentos e dúvidas durante todo esse período.

Aos meus amigos, que não mediram esforços para me ajudar na construção desse trabalho.

E, em especial, ao meu esposo, que muito me apoiou nesta caminhada.

“Motivação é a arte de fazer as pessoas fazerem o que você quer que elas façam porque elas o querem fazer”

Dwight Eisenhower

## RESUMO

A sociedade atual enfatiza a relevância da Inteligência Emocional (IE) sendo um dos fatores de sucesso, não apenas em nossa vida pessoal, mas de grande relevância em nossa vida profissional. O presente estudo relaciona a Inteligência Emocional entre as necessidades de empresa e o potencial emocional do indivíduo, no sentido de ambos se descobrirem e de criarem juntos o futuro produtivo da mesma, sendo também muito importante em relação ao trabalho em grupo, na cooperação e na ajuda às pessoas para que aprendam a trabalharem juntas com mais eficiência. Assim, o estudo visa descrever a importância da inteligência emocional de funcionários de uma empresa do setor de vestuário localizada em São Luís-MA, segundo suas percepções em autorelato. O desenvolvimento do presente trabalho foi utilizado duas frentes metodológicas a fim de alcançar os objetivos propostos. A primeira metodologia consistiu em uma pesquisa bibliográfica, essencial pela característica do trabalho, com intuito de atribuir-lhe uma fundamentação mais consistente. A segunda metodologia diz respeito a uma abordagem quali-quantitativa com dados obtidos pela aplicação de um questionário.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Ambiente Organizacional. Liderança.



## **ABSTRACT**

Current society emphasizes the relevance of Emotional Intelligence (IE) being one of the success factors, not only in our personal lives, but of great relevance in our professional life. The present study relates the Emotional Intelligence between the needs of the company and the emotional potential of the individual, in the sense of both discovering and creating together the productive future of the same, being also very important in relation to group work, cooperation and helps people learn to work together more effectively. Thus, the study aims to describe the importance of the emotional intelligence of employees of a company located in São Luís-MA according to their perceptions in autorelato. The development of the present work was used two methodological fronts in order to reach the proposed objectives. The first methodology consisted of a bibliographical research, essential for the characteristics of the work, in order to give it a more consistent foundation. The second methodology concerns a qualitative-quantitative approach with data obtained through the application of a questionnaire.

**Keywords:** Emotional Intelligence. Organizational environment. Leadership.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- IE: Inteligência Emocional
- QI: Coeficiente de Inteligência

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Perfil dos Entrevistados.....	24
Quadro 1 - Aplicação da Escala de Inteligência Emocional .....	25

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>INTELIGÊNCIA EMOCIONAL</b> .....	<b>14</b>
2.1	Sobre as emoções.....	14
2.2	Conceito de inteligência emocional (IE) .....	15
2.3	A inteligência emocional e a liderança .....	16
2.4	Importância da inteligência emocional no contexto do trabalho .....	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>21</b>
3.1	Delineamento do estudo.....	21
3.2	Sujeitos do estudo .....	21
3.3	Instrumentos de coleta de dados.....	22
3.4	Técnica de análise.....	23
3.5	Aspectos Éticos .....	23
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>28</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>29</b>
	<b>APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	<b>37</b>
	<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO</b> .....	<b>39</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o progresso da psicologia, da psiquiatria e, atualmente, da neurociência, foi se descobrindo que existiam diferentes fatores a determinar o sucesso de pessoas e organizações. Assim, a sociedade atual considera a relevância da Inteligência Emocional (IE) como um dos fatores de sucesso, não apenas em nossa vida pessoal, mas de grande relevância em nossa vida profissional.

A IE está interligada a vários aspectos como: escolha de carreira, relacionamento interpessoal na rotina de trabalho, resolução de conflitos, saber ouvir e como se fazer entender de maneira correta e obter o resultado esperado. Muito se fala em profissionais que se afastam de suas rotinas devido ao estresse e a ausência de bem-estar.

As emoções exercem um papel fundamental na existência do indivíduo, são elas que dão sentido à vida das pessoas, humanizam os indivíduos, permitindo que cresçam e amadureçam. Neste sentido, conforme Michaelis (2002, p. 286), a emoção pode ser definida como “reação repentina, intensa e passageira causada por surpresa, medo, alegria, etc”. A emoção desencadeia impulsos para agir, sejam positivos ou negativos, dependendo exclusivamente da emoção provocada em determinado momento.

Assim, conforme Goleman (1998, p. 338), “Por bastante tempo, expressou-se superficialmente sobre essas competências que eram sinais de temperamento e personalidade ou habilidades entre as pessoas (habilidades ligadas ao relacionamento entre as pessoas, como a empatia, liderança, otimismo, capacidade de trabalho em equipe, de negociação etc.). Assim, há um entendimento conciso desse talento humano, denominado de IE”.

Para Goleman (1998), a IE consiste na habilidade de enfrentar e resolver uma situação emocionalmente instável com sucesso, ou seja, é aprender a controlar as emoções onde as mesmas trabalhem a favor do indivíduo não permitindo que este seja tomado pela emoção dos atos e pensamentos, ocasionando tomada de decisões inadequadas ou irracionais.

A incapacidade de registrar os sentimentos de outras pessoas significa que existe um déficit de IE e uma falha no entendimento do que significa ser humano. Todo relacionamento vem de uma sintonia emocional, da prática de compreensão, que

significa a prática de entender e identificar os desejos e sentimentos das pessoas, respondendo de forma apropriada aos interesses comuns.

Todos podem desenvolver a IE, para tal se faz necessário aprender a treinar as aptidões que a compõe, dentre elas: autoconsciência, o autogerenciamento, a consciência social e a habilidade social.

Na atualidade, muitas organizações vêm se rendendo aos funcionários e líderes que utilizam a IE conforme fonte de desenvolvimento laboral. Nas entrevistas de seleções para estas organizações, o primordial não tem sido somente as qualificações profissionais, porém, idem, aspectos pessoais e as formas de reação do indivíduo frente às dificuldades, ou seja, equilibrando o estresse.

A IE também permite uma ligação entre as necessidades da organização e o potencial emocional do indivíduo, onde ambos possam descobrir e criar juntos o futuro produtivo da mesma, sendo também muito importante em relação ao serviço em grupo, na cooperação e na ajuda às pessoas para que aprendam a trabalharem juntas com mais eficiência. A partir daí que as empresas percebem que não estão erradas ao investirem em profissionais que trabalham com IE. A mesma está sendo uma ferramenta indispensável a todos profissionais nos quais vivem em um cenário crescentemente globalizado e competitivo. Desta forma, essas habilidades exigem um profissional que procure controlar seus sentimentos e de outrem, além de automotivação, possuindo habilidade de interagir com outros indivíduos, desempenhando, assim, sua função de modo eficiente. A mesma está sendo estudada com o intuito de possibilitar o desenvolvimento das pessoas mental e emocionalmente a fim de que tenham êxito no âmbito acadêmico, individual e profissional, através do controle dos seus sentimentos em vários acontecimentos, tomando decisões assertivas e racionais, muitas vezes decisivas ao longo da vida.

As emoções aprendidas no campo organizacional abrem caminho para as propostas de ensiná-las, após o devido diagnóstico de maturidade emocional e identificação das principais emoções. Desta maneira, infere-se que ao compreender as emoções contidas nas outras pessoas, cria-se uma mutualidade positiva, pois, além de se agregar maior valor às relações, uma contribui para o progresso pessoal da outra.

No ramo empresarial a grande preocupação na seleção de novos colaboradores é determinada pelo quociente de inteligência (QI, fator que mede a inteligência dos indivíduos) e por suas habilidades empresariais. Na escola a

inteligência cognitiva sempre teve papel de destaque. No entanto, foi observado que o quociente de inteligência não capacita as pessoas para terem sucesso ao longo de sua vida. Muitas crianças, que tiveram altas pontuações de QI, tornaram-se adultos fracassados, e muito profissionais em cargos de liderança, que foram contratados pelos seus altos QI's, foram demitidos, por lhes faltarem autoconhecimento emocional, de suas finalidades e empatia, desconhecendo as emoções das pessoas que cercam suas vidas.

Logo, este estudo procura responder o problema: Qual a importância da inteligência emocional de funcionários de uma empresa do setor de vestuário localizada em São Luís-MA, segundo suas percepções em autorelato?

Assim, o estudo tem como objetivo geral descrever a importância da inteligência emocional de funcionários de uma empresa do setor de vestuário localizada em São Luís-MA, segundo suas percepções em autorelato. Quanto aos objetivos específicos tem-se: conhecer conceitos e definições sobre emoção, inteligência emocional; averiguar a relação da inteligência emocional com a vida profissional; coletar dados através de instrumento apropriados; analisar os dados abordando as principais consequências geradas no ambiente organizacional.

A justificativa social consiste na contribuição com o propósito dos indivíduos conscientizarem-se da importância do tema para o crescimento profissional e individual, auxiliando desde a educação de crianças até os relacionamentos nas organizações. Por fim, a justificativa aplicada considera a pesquisa como relevante na medida em que os resultados servirão de base para identificar as lacunas e permitir melhor formação profissional, possibilitando o autoconhecimento destes profissionais. O tema é de grande relevância acadêmica, uma vez que mostra os efeitos no meio institucional.

Em face do exposto, é iminente a necessidade descrever a relevância da IE nas organizações, tal como as consequências geradas no meio empresarial, além de verificar as causas que levam os profissionais a desenvolver esta competência.

Este trabalho está organizado em 5 capítulos. O presente capítulo faz a introdução do tema, sua problemática, objetivos e justificativa. O segundo capítulo aborda a Inteligência emocional e suas nuances nos aspectos pessoal e no trabalho. O terceiro apresenta a metodologia utilizado ao longo deste tomo, ao passo que o quarto traz os resultados e discussões, finalizando com o último capítulo, o da conclusão do trabalho.

## 2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A Inteligência emocional está atualmente em destaque em torno da sociedade geral, profissionais e pesquisadores. A sociedade em geral passa a aceitar amplamente que a inclinação emocional e social é tão essencial, ou consideravelmente mais crítica, do que a parte universal do julgamento, aptidão e personalidade (GOLEMAN, 1995).

Embora o estudo das emoções em ambientes de trabalho não seja novo (MASTENBROEK, 2000; WEISS & BRIEF, 2001), a pesquisa empírica neste campo tem sido lenta para entrar no campo da ciência da organização. Simultaneamente, tem havido um aumento no interesse em estudar as emoções na psicologia social (FORGAS, 2001), muito disso impulsionado pelos avanços na compreensão da neuropsicologia (DOLAN, 2000; LEDOUX, 2000).

### 2.1 Sobre as emoções

As dimensões emocionais permeiam todo o espectro do comportamento e interação humanos, incluindo as organizações. Mumby e Putnam (1992) caracterizaram isso como uma mudança de perspectiva da “racionalidade limitada” para a “emotividade limitada” (MARTIN, KNOPOFF & BECKMAN, 2000). Em particular, avanços recentes na pesquisa emocional atingiram todos os níveis de análise organizacional.

Termos como *emoção*, *humor*, *afeto* e *sentimentos* parecem ser usados quase indistintamente por alguns autores. De fato, há um debate em andamento na literatura sobre os fundamentos das emoções e termos relacionados (EISENBERG, 2000). Lazarus (1991) argumentou que as emoções são iniciadas por cognições, contemporaneamente Zajonc (1985) argumentou que as emoções são essencialmente reações viscerais e, portanto, constituem antecedentes, e não consequências da cognição.

Assim sendo, o autor Cardoso (2007) diz que alguns sentimentos ou emoções —como a raiva, o medo, a alegria, a tristeza, a culpa, a inveja, o desprezo, a excitação, a vergonha— são muito comum aos seres humanos e elas as experimentam a nível pessoal, familiar, organizacional, social ou política.



Aristóteles é, talvez, o primeiro a destacar a essencialidade das emoções nas interações humanas. Ele diz: “Ficar com raiva é fácil. Mas ficar com raiva com a pessoa certa, no momento certo, pela razão certa, do jeito certo - isso não é nada fácil”. (Aristóteles *apud* Golemann, 1995, p.12).

Uma definição alternativa, baseada na teoria evolutiva da emoção, baseia-se na ideia de que emoções como o medo e o nojo nos motivam a evitar ameaças estatisticamente regulares no ambiente. Damásio(1994) diferencia entre as *emoções primárias* (as emoções evoluídas necessárias para a sobrevivência e no sistema límbico do cérebro) e *emoções secundárias* (onde o neocórtex processa informações em um nível mais alto). As emoções secundárias são menos derivadas geneticamente do que as emoções primárias e se desenvolvem progressivamente ao longo da vida do organismo.

## **2.2 Conceito de inteligência emocional (IE)**

A inteligência foi definida de maneira diferente em diferentes épocas. Com relação aos primeiros estudos sobre IE, os mesmos foram levantados com obras de Charles Darwin (1872), para quem as emoções eram identificadas através da linguagem corporal tanto em humanos como nos animais. Com o passar dos anos, vários estudiosos abordaram o tema de diversas formas.

Para Salovey e Mayer (1990) a IE é um tipo de inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as emoções de si e dos outros, discriminá-los e usar as informações para orientar o pensamento e as ações. Ainda para esses autores, o escopo da inteligência emocional inclui a avaliação verbal e não-verbal e a expressão da emoção, a regulação da emoção no *self* e nos outros e a utilização do conteúdo emocional na resolução de problemas.

Existem muitas conceituações diferentes de IE, mas o modelo de habilidade de quatro ramos é frequentemente considerado o modelo mais promissor de IE. No modelo de quatro ramos, IE é definido como quatro amplas habilidades mentais assumidas para atender aos padrões tradicionais de uma inteligência, ou seja, a capacidade de perceber, usar, compreender e gerenciar emoções (MAYER et al., 2008; SALOVEY & SLUYTER, 1997).

A estabilidade das ações e atos de um indivíduo através do qual ele aprende a manter seu autocontrole, identificando com justiça e ponderação as diversas

situações ocorridas no seu dia-a-dia, denomina-se IE. A mesma está relacionada com o ato de estimular a si mesmo; persistir mediante as decepções; dominar impulsos; canalizar emoções para situações apropriadas; praticar gratificações prorrogadas e motivar pessoas a conseguirem seu engajamento a objetivos de interesses comuns (GOLEMAN, 2001).

De acordo com o modelo Bar-On (1996), a inteligência emocional consiste em aspectos emocionais e competências sociais, habilidades e facilitadores que determinam quão bem entendemos e expressamos nós mesmos, entendemos os outros e nos relacionamos com eles, e lidamos com as demandas, desafios e pressões.

Nos tempos atuais é encarada como fator básico para a melhoria do homem, aumentando principalmente a produtividade do indivíduo, não somente na empresa onde se trabalha, mas também fora dela, equilibrando a autoestima.

Para Goleman (2001), o conceito de IE seria com a capacidade de lidar com os próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. Ainda neste sentido, Cooper (1997) define a IE como a capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação, conexão e influência humana.

Mayer et al. (2008) argumentou que a inteligência social era competência social e sucesso, interação social que é adaptativa e pode ser vista em outras espécies animais. Permite aos indivíduos compreender as esperanças, medos, crenças e desejos dos outros. Ele observou que não é muito difícil definir inteligência social (principalmente em termos de habilidades sociais).

### **2.3 A inteligência emocional e a liderança**

Vários pesquisadores argumentam que a IE como habilidade é importante na liderança efetiva em geral (CARUSO, MAYER, & SALOVEY, 2002; GEORGE, 2000; YOUNG & DULEWICZ, 2008).

O foco na capacidade do líder de gerenciar dinâmicas sociais e pessoais complexas, centradas no conceito de inteligência emocional, fez o papel das emoções em organizações proeminentes na literatura de liderança (CANN, 2004; MAYER, DIPAOLO, & SALOVEY 1990, WEISINGER, 1998). Essas pessoas, os líderes,

confiam na empatia para entender os pensamentos, sentimentos e pontos de vista dos seguidores. Estudos mostraram que a empatia está relacionada à emergência da liderança em equipes auto gerenciadas (KELLETT, HUMPHREY, & SLEETH, 2002; WOLFF, PESCOSOLIDO, & DRUSKAT, 2002). A disposição de uma pessoa para a empatia é um forte determinante de suas respostas de apoio às pessoas que expressam sofrimento (TROBST, COLLINS & EMBREE, 1994). A empatia tem sido associada à eficácia interpessoal (CONWAY, 2000) e a um estilo de liderança orientado para o relacionamento (WOODALL & KOGLER HILL, 1982).

Líderes com qualidades empáticas inspiram maior profundidade de auto exploração em seguidores (LONG & SCHULTZ, 1973) e a orientação interpessoal favorável aumenta as percepções positivas dos seguidores sobre o líder, os sentimentos e a satisfação no trabalho (HADDAD & SAMARNEH, 1999).

Líderes emocionalmente excepcionais lideram com gratidão, eles a expressam em primeiro lugar porque percebem que essa é a maneira essencial de melhorar a vida organizacional e sabem que o sentimento de apreciação pode retornar para eles em dobro. Esse interesse pelo outro é crucial para o diálogo autêntico (GOLEMAN, 2007). É preciso estar presente, importar-se com o outro, compartilhar ideias. Isso é muito vantajoso no desenvolvimento das atividades empresariais. A percepção emocional é uma característica marcante para um líder emocional, pois permite que consiga ser bom ouvinte e atingir um alto desempenho (PEREIRA, 2010).

Em consoante, para Goleman (2007) os líderes que utilizam a IE em sua liderança têm como resultado o maior controle sobre o planejamento e a previsão de bons resultados. Continuam explorando com positividade o funcionamento do diálogo e da influência, da antecipação de oportunidades e das mudanças, as iniciativas abrangentes da responsabilidade e do propósito compartilhado.

Esses líderes compreenderam que as ondas de IE criativa e prática têm uma ressonância que exerce uma influência contínua em todas as direções, do “eu” para o mundo exterior e do sistema de que o indivíduo faz parte de volta para ele (GOLEMAN, 2007). Estão ativamente engajados em sua organização e se sentem capacitados; porque eles acreditam que podem influenciar seu ambiente, eles são automotivados a fazê-lo (SOSIK & MEGERIAN, 1999).

Líderes de sucesso persistem diante de obstáculos. Seibert, Crant e Kraimer (1999) descobriram que a personalidade proativa está positivamente associada à satisfação na carreira. A forma como o feedback é dado pelos líderes afeta a

motivação intrínseca dos funcionários (SHALLEY E PERRY-SMITH). Howell e Avolio (1993) encontraram uma relação significativa entre o lócus de controle interno e os comportamentos de liderança.

De acordo com Goleman (2012) a IE consiste em cinco capacidades fundamentais:

- a) A *autoconsciência*, o primeiro componente, consiste em estar ciente de seus próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos, bem como os pontos fortes e fracos;
- b) A *autorregulação*, o segundo componente, tipicamente surge dessa autoconsciência, e representa a capacidade de suspender o julgamento e pensar antes de agir, ou de controlar e redirecionar os impulsos ou estados destrutivos.
- c) O terceiro componente, a *automotivação*, envolve a motivação para trabalhar por razões que vão além do dinheiro ou do status e depende de se esforçar para melhorar.
- d) A quarta característica, *consciência social*, representa empatia, ou a capacidade de ser atencioso e considerar os sentimentos dos outros.
- e) Finalmente, as *habilidades sociais* facilitam a conexão com as pessoas e o uso dessas conexões para mover as pessoas na direção desejada.

## 2.4 Importância da inteligência emocional no contexto do trabalho

Embora existam pontos de vista diferentes sobre as definições e elementos da inteligência emocional entre os estudiosos, é possível ver que existe um consenso sobre sua importância e benefícios na vida profissional e social.

Por causa da inteligência emocional se relacionar ao gerenciamento de emoções, espera-se que se mostre um desempenho superior, evitando o efeito de emoções negativas e aumentando as emoções positivas (WONG et al., 2013). Aquele que conhece a si mesmo, que sabe das suas próprias emoções e pensamentos e conhece os seus lados poderosos, pode gerir os seus pensamentos e comportamentos e estabelecer relações positivas (ÇETINKAYA & ALPARSLAN, 2011).

Arıcıoğlu (2002) afirma que a inteligência emocional tem um papel muito importante no local de trabalho e, também, na satisfação das expectativas do cliente.

Aumenta a inteligência emocional e qualidade de vida no trabalho e, dessa forma, afeta positivamente o desempenho no trabalho (GÜRBÜZ & YÜKSEL, 2008).

A inteligência emocional pode afetar muitas variáveis relacionadas ao local de trabalho, como desempenho no trabalho, satisfação no trabalho, liderança, lealdade e comprometimento (ARSLAN et al., 2013). Assim, a inteligência emocional parece ser significativa para indivíduos e organizações.

O desempenho dos funcionários está relacionado com o desempenho organizacional e o desempenho organizacional está vinculado ao sucesso dos funcionários em seu trabalho.

Benligiray (2004) discute que o desempenho individual é mais importante do que o desempenho organizacional, porque o desempenho organizacional pode ser alto se apenas o desempenho individual for bom. Eventualmente, o sucesso das atividades realizadas pelos funcionários afeta todo o desempenho organizacional (LAM & SCHAUBROECK, 1999).

O desempenho no trabalho é significativo para as organizações, a fim de obter resultados organizacionais.

## **2.5 Instrumentos de mensuração**

Desde o início dos estudos sobre IE, surgiu a necessidade de mensurá-la de alguma forma. Os primeiros testes tinham como objetivo prever desempenho, atendendo a demandas nos contextos acadêmico e de seleção de pessoal. Segundo Woyciekoski & Hutz (2010), os testes mais modernos, no entanto, enfatizado “a necessidade de incluir outras variáveis na predição de desempenho no trabalho, como aquelas que envolvem as capacidades relacionadas à compreensão emocional, resolução de problemas e tomada de decisão envolvendo emoções”.

Há duas formas de avaliar a IE. Uma é com instrumentos de desempenho, por meio dos quais se objetiva mensurar o desempenho do participante durante tarefas específicas, das quais possa haver a identificação de emoções, o uso das emoções para produzir pensamento e resolver problemas. Outra forma é com instrumentos de autorrelato, onde o participante reportar habilidades relativas à IE que acredita possuir. (WOYCIEKOSKI & HUTZ, 2010).

Dentre esses mais modernos pode-se citar, segundo Silvia (2007):

- a) Inventário de Quociente Emocional EQ-I, desenvolvido por Reuven Bar-On em 1996, formado por 133 itens divididos em 5 esclaas e 15 sub-escalas, onde os participantes respondem com base em uma escala Likert de 5 pontos, de muito raro a muito frequente;
- b) Escala Multifatorial de Inteligência Emocional (MSCEIT), desenvolvida por Mayer, Salovey e Caruso em 2002, onde uma série de tarefas serve para avaliar habilidades da pessoa de perceber, identificar, compreender, e trabalhar com emoção;
- c) Inventário das Competências Emocionais - ECI, desenvolvido por Goleman em 1998, que visa medir competências em quatro áreas: autoconsciência, autogerenciamento, consciência social e habilidades sociais, tendo cada área diversos aspectos de avaliação;
- d) Escala de Inteligência Emocional Schutte, desenvolvida por Schutte e Malouff em 1998, onde os participantes respondem afirmações utilizando uma escala Likert de 5 pontos, variando de 1 a 5.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 Delineamento do estudo**

Trabalhar com conceitos impregnados de subjetividade, expostos a mudanças e dependentes de múltiplos fatores na sua constituição requer metodologia adequada. Qual metodologia forneceria subsídios para compreender os discursos e alcançar os objetivos pretendidos?

Desta forma, para o desenvolvimento do presente trabalho foi utilizado duas frentes metodológicas a fim de alcançar os objetivos propostos. A primeira metodologia consistiu em uma pesquisa bibliográfica, essencial pela característica do trabalho, com o objetivo de atribuir-lhe uma fundamentação mais consistente. A segunda metodologia diz respeito a uma abordagem quali-quantitativa que está apresentada a seguir (obtida por meio da aplicação de um questionário) e mostrou de forma concreta como as pessoas lidam com as emoções no ambiente de trabalho.

A pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo e Sanches (1993) e Minayo (2010), trabalha com um universo de significados, motivos, aspirações e valores, que não podem ser respondidas apenas com estudos quantitativos, partindo do pressuposto de que os sujeitos têm representações, embora às vezes incompletas, relativamente coerentes em relação ao universo vivido e experimentado de seu cotidiano.

O método quantitativo, conforme Oliveira (apud Giorgi 2009, p. 24), é empregado no desenvolvimento de pesquisas descritivas de âmbito social, econômico, comunicação, mercadológicas, representando uma forma de garantir precisão dos resultados, evitando distorções.

#### **3.2 Sujeitos do estudo**

A amostra ideal, na pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo (2010), é a que reflete o conjunto de suas múltiplas dimensões e o número de entrevistas consideradas relevante para a análise será definida mediante as “convergências e divergências” sobre o tema que venham a se refletir nas diferentes falas.

Segundo Minayo (2008) o critério não é numérico. Para essa autora, é considerada ideal a amostra que representa a totalidade e permite aprofundar o que

se pretende investigar. O grupo social deve ser claramente definido e só esgota o assunto quando o quadro empírico do trabalho for delineado, com novas inclusões à medida que a pesquisa de campo for desenvolvida, confrontando-se as novas descobertas com a teoria. Dessa forma o número de entrevistados registrados não é determinado previamente. Durante o trabalho de campo, a repetição dos relatos aponta para o número.

O presente estudo seguiu as proposições de Minayo (2008) no que diz respeito à amostra. Assim, esta pesquisa foi desenvolvida com funcionários da uma empresa do setor de vestuário, localizada na Rua Osvaldo Cruz - Centro do município de São Luís – MA, tendo presente os seguintes critérios:

- a) Critério de Inclusão: todos os profissionais que trabalham na empresa em questão.
- b) Critério de Exclusão: os funcionários que não aceitarem participar da pesquisa.

### **3.3 Instrumentos de coleta de dados**

No estudo dos fenômenos sociais, não existe uma só possibilidade de técnica ou instrumentos de pesquisa privilegiados. Existem técnicas complementares, que possibilitam apreender a multiplicidade de pontos de vista acerca do tema-objeto.

Desta forma, para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas mediante a aplicação de um questionário que contempla informações como: sexo, idade, grau de escolaridade, profissão, situações de conflito no trabalho, como lidam com as emoções, se estão motivados para trabalharem todos os dias, como se relacionam com os colegas de trabalho e se possuem facilidade em interagir com as pessoas (APÊNDICE 2).

Para a análise do tema foco desta pesquisa foi utilizada a Escala de Inteligência Emocional, desenvolvida por Schutte et al. (1998). Ela tem 22 itens e é uma escala do tipo Likert de 5 pontos. Inclui três subescalas: a avaliação da emoção, a regulação da emoção e a utilização da emoção. A razão da escolha por esse instrumento de mensuração se deve a maior facilidade de aplicação em um ambiente muito movimentado; outros instrumentos poderiam exigir maior dedicação dos funcionários para responder e uma das proposições dessa pesquisa era de não perturbar o ambiente.



### **3.4 Técnica de análise**

Após a aplicação dos questionários, os mesmos foram introduzidos informaticamente, para tal foi utilizada a funcionalidade de formulários do Google Forms. Posteriormente, com o intuito de proceder ao tratamento dos dados obtidos, utilizar-se-á o programa Excel do Microsoft Office 2010, com o objetivo de transpor os resultados para gráficos.

### **3.5 Aspectos Éticos**

Pela preocupação com a qualidade ética dos procedimentos e com o respeito pelos princípios estabelecidos, a abordagem ética no estudo abrange todas as etapas do processo de pesquisa.

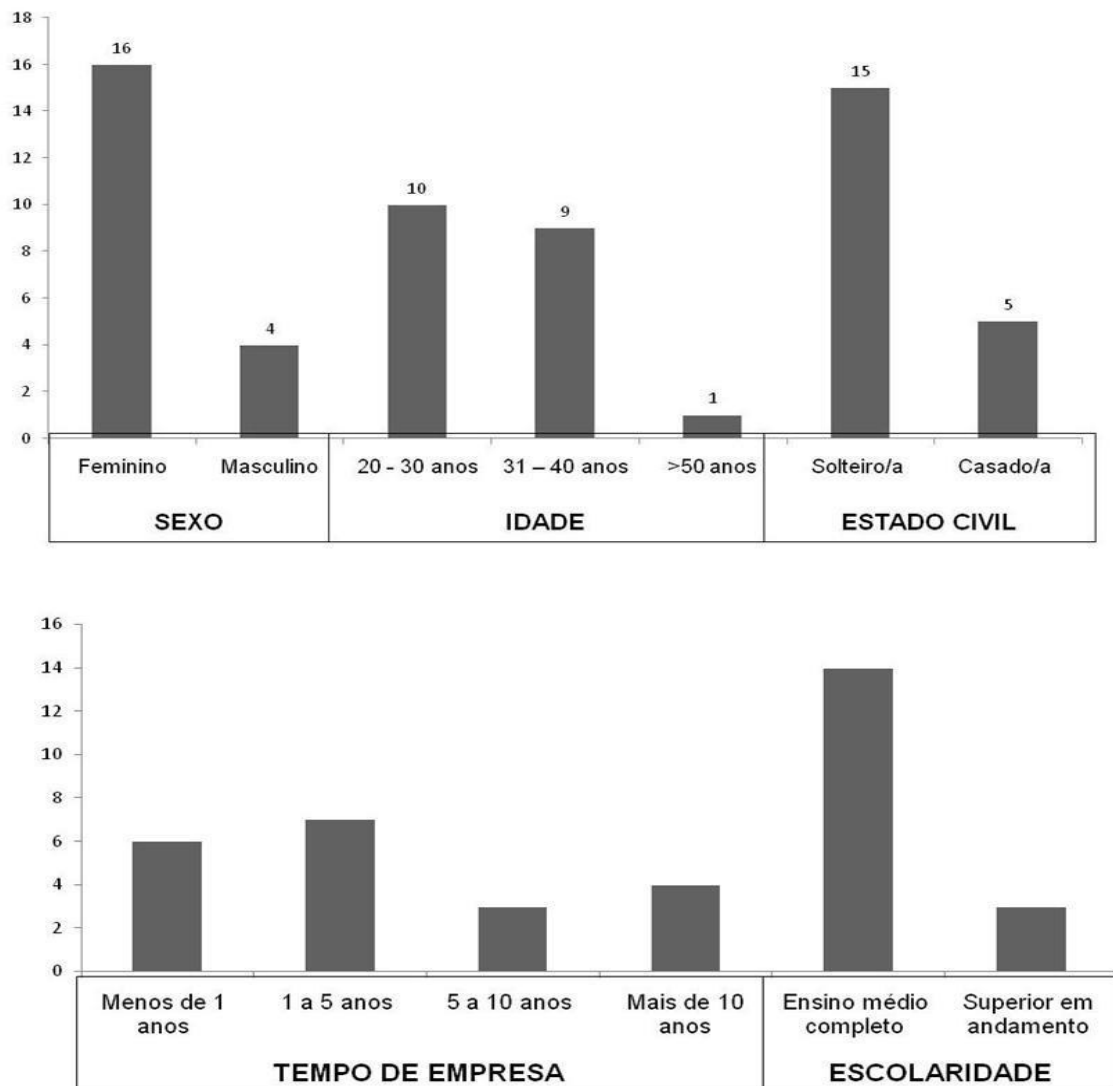
Assim, para o respectivo estudo foi feito um pedido de autorização do estudo ao Conselho de Administração da Empresa em questão, no qual todos serão informados dos objetivos da pesquisa e assinarão um termo de consentimento e autorização, cumprindo-se assim as exigências éticas. Esta aprovação pressupõe que todas as possíveis questões éticas foram analisadas e estão salvaguardadas (APÊNDICE 1).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados mostrados a seguir são provenientes de um questionário elaborado pela pesquisadora e aplicado em uma empresa do setor comercial. Para a pesquisa obteve-se um número de 20 (vinte) participantes, representando uma amostra dos setores de Supervisão, Fiscalização, Atendimento e Gerenciamento. O questionário possui um grupo de questões sobre o perfil do participante e outro grupo de questões relacionadas a IE.

A Figura 1 demonstra algumas características do perfil dos participantes, tais como gênero, idade, estado civil, tempo de trabalho na empresa e grau de escolaridade.

Figura 1 – Perfil dos Entrevistados



Fonte: Autora (2019). Dados da pesquisa.

Percebe-se que a maioria dos participantes é do sexo feminino (80%), com idade relativamente entre 20 a 30 anos. Quanto ao nível de escolaridade, 70% possui apenas Ensino Médio completo, 15% Superior em andamento e 15% Superior completo. Quanto ao tempo de experiência na empresa grande parte possui de 1 a 5 anos (35%), no qual o mesmo está relacionado com a idade dos participantes, sendo essa média para os mais jovens. Aqueles que possuem mais de 10 anos de trabalho (20%) ocupam cargos como Gerente e Supervisor.

Com relação às 22 afirmativas do questionário referentes a aplicação da Escala de Inteligência Emocional, não existe certo ou errado. Os participantes escolheram em uma escala de 1 a 5 a resposta que mais se aproxima da realidade de seus sentimentos, sendo que 1 corresponde a nunca, 2 a às vezes, 3 a várias vezes e 4 equivale a sempre, 5 quase sempre.

Após análise, observou-se que a pontuação de número 5 foi a mais colocada nas afirmativas, indicando que a pessoa age conforme a afirmativa no qual atribui tal pontuação, conseqüentemente apontando uma elevada inteligência emocional. As pontuações 1 e 2 quase não foram atribuídas pelos participantes.

O Quadro 1 ilustra o resultado da contabilização de pontuação obtidas na pesquisa, Escala de Inteligência Emocional. Dos vinte participantes, doze (60%) obtiveram na soma de sua pontuação total resultado entre 40 a 51 pontos, demonstrando alta IE. Cerca de cinco (25%) participantes tiveram soma entre 31 a 40 pontos, apontando média inteligência emocional, entretanto três (15%) participantes alcançaram um resultado entre 20 a 30 pontos, o que sugeriria baixa IE.

Quadro 1 - Aplicação da Escala de Inteligência Emocional

<b>Pontuação</b>	<b>Participantes</b>	<b>Frequência</b>	<b>Classificação</b>
20 a 30	3	15%	Baixa IE
31 a 40	5	25%	Média IE
41 a 50	12	60%	Alta IE

Fonte: Autora (2019). Dados da Pesquisa.

De acordo com os índices obtidos, a percepção é de um funcionário emocionalmente inteligente poderia ser mais positiva do que a de um com uma menor inteligência emocional.

Para a questão acima, Silvia (2002) argumenta que a inteligência emocional serve como um amortecedor em situações estressantes e é visto que emocionalmente os funcionários podem regular seus próprios comportamentos, aumentar o nível de qualidade de vida no trabalho, motivação e satisfação no trabalho (SIDIQUI & HASSAN, 2013).

Há vários estudos que ilustram a IE como altamente correlacionada com os construtos como satisfação no trabalho e comprometimento, produtividade e desempenho, eficiência da equipe, qualidade de relacionamento no local de trabalho, habilidades de comunicação, qualidades de liderança, comportamento de cidadania organizacional, estresse e ansiedade etc. Assim, pode-se inferir que a inteligência emocional é um fator marcante no desempenho no trabalho dos funcionários. O mesmo resultado pode ser observado em Wu (2011), Onay (2011) e na pesquisa de Mohamad e Jais (2016).

Conforme Osman (2016), devido suas relações positivas com a satisfação no trabalho e desempenho no trabalho, a inteligência emocional deve ser levada em consideração mais pelas organizações. Os testes de inteligência emocional podem ser aplicados a indivíduos e funcionários pelas organizações enquanto tomam decisões importantes como avaliar, contratar, demitir, promover, transferir ou atribuir. Assim, as organizações podem se beneficiar da inteligência emocional na maneira de alcançar seus propósitos.

Destacamos que os participantes da pesquisa trabalham em um local de grande fluxo de clientes com movimentação de inúmeros itens de mercadoria. Nesse sentido, a IE pode desempenhar um papel significativo no ambiente de trabalho (GEORGE, 2000; GOLEMAN et al., 2002). Um ambiente altamente turbulento e competitivo com uma força de trabalho diversificada contribuiu para a crescente necessidade de IE no ambiente de trabalho. IE é mais eficaz para trabalhos típicos e situações de trabalho que as pessoas encontram no trabalho diário (SY & COTE, 2004).

Justamente, por ser, o local de pesquisa estudado, de grande interatividade entre pessoas (funcionários, gestores, clientes, fornecedores, etc) o conhecimento dos benefícios da IE é adequado, principalmente no tange ao controle de emoções. Ressalta-se com o estudo sobre o enigma do equilíbrio entre a vida profissional e o equilíbrio entre a vida social e profissional está sempre

sendo perturbado pelos aspectos das “emoções humanas”. A emoção é o caráter inerente que deve ou deve ser expresso através de vários sistemas psicomotores do corpo em diferentes condições com base nas demandas da situação (VANITHA, 2011). A emoção, sendo o componente mais significativo e influente da personalidade, desempenha um papel extremamente importante no bem-estar da pessoa e um gerenciamento eficaz das emoções é um aspecto importante do ajustamento humano e da satisfação com a vida. A gestão eficaz da emoção depende da inteligência emocional de uma pessoa, que foi proposta como uma adição importante na paisagem nos campos humanos da vida (GOLEMAN, 1995).

Como a capacidade de entender as emoções dos outros e regular as emoções é o componente central da inteligência emocional, ele ou ela demonstraria melhor adaptação às habilidades sociais e melhor adaptação aos estressores e poderia lidar efetivamente com os problemas de uma organização, o que poderia levar à baixa troca de empregos.

Por fim, relacionando todos os estudos realizados junto a essa pesquisa, concordamos com Gupta (2014) quando ressalta que a IE ajuda os funcionários a aumentar autoconsciência emocional, expressão emocional, criatividade, aumentar a tolerância, aumentar a confiança e integridade, melhorar as relações dentro e através da organização e, assim, aumentar o desempenho de cada funcionário e da organização como um todo. Ainda, para esse autor, a IE produzirá um funcionário que conhecerá sua capacidade, seu trabalho, terá uma visão futura e estará confiante em uma ação bem pensada. Isso será mais valioso do que a ação de um funcionário com alto QI e bom conhecimento, mas baixa IE.

## 5 CONCLUSÃO

O pensamento fundamental subjacente à noção de inteligência emocional é que ações eficazes acarretam mais do que um pensamento racional. Emoção é segregar para preparar e organizar o comportamento. Da mesma forma, para ser feliz e produtivo na vida, é necessário mais do que essencialmente competência cognitiva.

Esta pesquisa investigou a importância da inteligência emocional de funcionários de uma empresa e desenvolveu-se em duas frentes metodológicas a fim de alcançar os objetivos propostos. A primeira metodologia consistiu em uma pesquisa bibliográfica, essencial pela característica do trabalho, com intuito de atribuir-lhe uma fundamentação mais consistente. A segunda metodologia diz respeito a uma abordagem quali-quantitativa com dados obtidos pela aplicação de um questionário.

Vimos que os participantes da pesquisa auto relataram bons índices de uso da IE, sendo que a grande maioria (60%) atingiu uma pontuação que permite uma classificação de Alta IE, respondendo a itens como; confiança, empatia, honestidade, reação a pressões e fracassos, autoconsciência das emoções, entre outros.

Os resultados do estudo fornecem algumas implicações para organizações e futuros pesquisadores. Devido às suas relações positivas com a satisfação no trabalho e desempenho no trabalho, a inteligência emocional deve ser mais levada em consideração pelas organizações.

Os testes de inteligência emocional podem ser aplicados a indivíduos e funcionários pelas organizações enquanto tomam decisões importantes como avaliar, contratar, demitir, promover, transferir ou atribuir.

Assim, as organizações podem se beneficiar do conhecimento da inteligência emocional na maneira de alcançar seus propósitos.

Deste modo, ao observar as nuances desenvolvidas na obra de Goleman (1995) nota-se que os indivíduos que não oferecem entraves a descobrir habilidades outrora ocultas aproveitam mais o seu potencial. Ao desenvolver a sua emoção, com a conscientização delas, reconhecer a influência disso nas outras áreas da vida é o início do autocontrole, o que acarretará efeitos positivos pessoais que denotarão resultados promissores no trabalho, uma vez que, quando a pessoa está dotada de uma maior positividade sobre si mesmo, passará a exercer semelhantemente atitudes de mesmo cunho acerca das pessoas que a circundam, sejam seus subordinados, pares e, até mesmo, superiores.

Conseqüentemente, quando o profissional está de posse destas qualidades, torna-se bem mais responsável e se autodesenvolve, compreendendo e alinhando os princípios da inteligência emocional neste processo de desenvolver a si próprio, o que ocasiona maior assimilação e reconhecimento das competências antes desconhecidas com maior velocidade, além de aperfeiçoar as preexistentes. Deste modo, quando há um acréscimo das experiências ao conhecimento, a potencialidade se torna um processo cada vez mais efetivo, uma vez que a *práxis* é justamente isso: a junção do saber teórico com o prático.

Este trabalho foi relevante, pois confirmou a importância enorme do cultivo da inteligência emocional não simplesmente à pessoa do profissional como também às empresas, principalmente no que tange a estas últimas fomentarem situações e condições que possibilitem essa realização.

Não obstante, todo este estudo foi realizado para conscientizar a todos de que o maior investimento de qualquer organização é em seu capital humano, pois um funcionário com suas potencialidades desenvolvidas é sinônimo de maior produtividade.

## REFERÊNCIAS

- ARICIOĞLU, A. **Yönetmel Başarının Deęerlemesinde Duygusal Zekanın Kullanımı**. Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi, 4: 26-42, 2000.
- ARMSTRONG, R. **Armstrong's Handbook of Management and Leadership. A Guide to Managing for Results**. 2nd Edition, Kogan Page, London, 2009.
- ARSLAN, R.; EFE, D.; AYDIN, E. **Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlıkçalışanları Üzerinde Bir Araştırma**. Uluslararası Alanya İşletme Fakóltesi Dergisi, 5(3): 169-180, 2013.
- ASHKANASY, N. M.; TSE, B. **Transformational leadership as management of emotion: A conceptual review**. In N. M. Ashkanasy, C. E. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in working life: Theory, research and practice* (pp. 221–235). Westport, CT: Quorum, 2000.
- BAR-ON, R. **The emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence**. Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health Systems, 1996.
- BENLİGIRAY, S. **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, 2004.
- BOYATZIS, R. E.; GOLEMAN, D.; & RHEE, K. S. **Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory**. In R. BarOn, & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000.
- BRADBERRY, T.; GREAVES, J. **Emotional Intelligence 2.0**. San Diego, CA: TalentSmart, 2009.
- CANN, A. **Rated importance of personal qualities across four relationships**. *The Journal of Social Psychology*, 144, 322–335, 2004.
- CARUSO, D. R.; MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **Emotional intelligence and emotional leadership**. In R. E. Riggio, S. E. Murphy, and F. J. Pirozzolo (Eds.), *Multiple intelligences and leadership* (pp. 55–73). Mahwah, NJ: Erlbaum., 2002.
- CAVALIERI, A. M. A. P.; SOARES, A. B. **O que é a inteligência? Uma perspectiva histórico evolutiva**. *Rev. Cient. Cent. Univ. Barra Mansa, Barra Mansa*, v. 9, n. 17, p. 4-16, 2007.
- CONWAY, J. M. **Managerial performance development constructs and personality correlates**. *Human Performance*, 13(1), 23–46, 2000.
- COOPER, R. **Inteligência Emocional na Empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- CUNHA, M. P., REGO, A., CUNHA, R. C., & CARDOSO, C. C. **Manual de comportamento organizacional e gestão (6ªEd.)**. Lisboa: RH Editora, 2007.



DAMASIO, A. R. **Descartes' error: Emotion, reason, and the human brain.** New York: Avon Books, 1994.

DOLAN, R. J. **Emotional processing in the human brain revealed through functional neuroimaging.** In: M. S. Gazzaniga (Ed.), *The New Cognitive Neurosciences* (2nd ed., pp. 1115–1131). Cambridge, MA: MIT Press, 2000.

EISENBERG, N. **Emotion, regulation, and moral development.** *Annual Review of Psychology*, 51, 665–697, 2000.

FERREIRA, H. M. G. **Conflito interpessoal em equipes de trabalho: o papel do líder como gerente das emoções do grupo.** [Volta Redonda], 2007.

FINLEY, D. **Ways to increase your Emotional Intelligence.** *Journal of Financial Planning: Practice Management Solutions.* Retrieved from ProQuest, 2008.

FORGAS, J. P. **Introduction: Affect and social cognition.** In: J. P. Forgas (Ed.), **Handbook of Affect and Social Cognition** (pp. 1–24). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2001.

GEORGE, J. **Emotions and leadership: The role of emotional intelligence.** *Human Relations*, 53, 1027–1055, 2000.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente.** 25. ed. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente.** Edição de 10º aniversário. Tradução do original: *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ* para o português por Marcos Santarrita. 10. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Social: O Poder das Relações Humanas.** 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional:** Tradução do original: *Working With Emotional Intelligence* por M. H. C. Côrtes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 412 p.

GOULART, I. B. **Psicologia Organizacional e do Trabalho: teoria, pesquisas e temas correlatos.** 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002..

GREGORIM, C. O. et al. **Michaelis: dicionário escolar de língua portuguesa.** São Paulo: Melhoramentos, 2002.

GUPTA, S. **Research Paper on Emotional Intelligence and Work Libfe Balance of Employees in the Information Technology Industry.** 2014

GÜRBÜZ, S. **Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.** *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 6, S. 21, 240-260, 2007.

HADDAD, Y., & SAMARNEH, M. **Principals' interpersonal orientations and their relationships to teachers' perceptions, feelings, and job satisfaction with school-work climate.** *Dirasat: Educational Sciences*, 26(1), 202–222, 1999.

HAMACHEK, D. **Dynamics of self-understanding and self-knowledge: Acquisition, advantages, and relation to emotional intelligence.** *Journal of Humanistic Counseling Education & Development*, 38 (4), 230-243, 2000.

HOWELL, J. M., & AVOLIO, B. J. **Transformational leadership, transactional leadership, locus of control, and support for innovation: Key predictor of consolidated-business- unit performance.** *Journal of Applied Psychology*, 78, 891–902, 1993.

HOWIESON B. & THIAGARAJAH T. **What is clinical leadership?** *Clin Teach.*, Mar;8(1):22-6, 2011.

KELLETT, J. B., HUMPHREY, R. H., & SLEETH, R. G. **Empathy and complex task performance: Two routes to leadership.** *Leadership Quarterly*, 13, 523–544, 2002.

LAM, S. S. K. AND SCHAUBROECK, J. **Total Quality Management and Performance Appraisal: Na Experimental Study of Process versus Results and Group versus Individual Approaches.** *Journal of Organizational Behavior*, 20 (4), pp. 445-457, 1999.

LAUER, Caio. **O que é inteligência emocional?** CATHO, 12 set. 2012. Disponível em: < <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/o-que-e-inteligencia-emocional>>. Acesso em 01 jul. 2014.

LAZARUS, R. S. **Emotion and adaptation.** New York: Oxford University Press, 1991.

LEDOUX, J. Emotion circuits in the brain. **Annual Review of Neuroscience**, 23, 155–184, 2000.

LIMA, A. **Como desenvolver sua inteligência emocional.** Portal Algosobre.com.br. Disponível em: <http://www.algosobre.com.br/carreira/como-desenvolver-sua-inteligencia-emocional.html>. Acesso em: 12 mai. 2019.

LONG, T. J., & SCHULTZ, E. W. **Empathy: A quality of an effective group leader.** *Psychological Reports*, 32, 699–705, 1973.

MARTIN, J., KNOPOFF, K., & BECKMAN, C. **Bounded emotionality at the body shop.** In: S. Fineman (Ed.), *Emotion in Organizations* (2nd ed., pp. 115–139). London: Sage Publishing, 2000.

MASTENBROEK, W. **Organizational behavior as emotion management.** In: N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel & W. Zerbe (Eds), *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice* (pp. 19–35). Westport, CT: Quorum Books, 2000.

MAYER J.D., ROBERTS R.D. & BARSADE S.G. **Human abilities: emotional intelligence**. *Annual Review of Psychology* 59, 507–536, 2008.

MAYER, J. D., & SALOVEY, P. **What is emotional intelligence? Implications for educators**. In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence* (pp. 3–31). New York: Basic Books, 1997

MAYER, J. D., DIPAOLO, M., & SALOVEY, P. **Perceiving the affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence**. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772–781, 1990.

MAYER, J. D., SALOVEY, P., & CARUSO, D. **Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual**. North Tonawanda, NY: Multi-Health Systems, 2002.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 11. ed. São Paulo: HUCITEC/ABRASCO, 2008.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. **Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementariedade?** *Cad. Saúde Pub.*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set. 1993.

MINAYO, M. C.. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Rio Janeiro: Vozes, 2010.

MOHAMAD, M. AND JAIS, J. **Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teacher**. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 35, pp. 674-682, 2016.

MUMBY, D. K., & Putnam, L. A. **The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality**. *Academy of Management Review*, 17, 465–4, 1992.

NETA, N. F. A; GARCÍA, E. G.; GARGALLO, I. S. **A inteligência emocional no âmbito acadêmico**. *Psicol. Argum.*, [S.l.], p. 11-22, 2008. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/129432875/A-Inteligencia-Emocional-No-AmbitoAcademico>> Acesso em: 5 maio 2014.

OLIVEIRA, L. C.; PIVOTO, E. A.; VIANNA, P. C. P. **Análise dos resultados de qualidade de vida em idosos praticantes de dança sênior através do SF-36**. *Acta Fisiátrica*, v.16, n.3, p.101-14, 2009.

ONAY, M. **Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Perofrmans Üzerindeki Etkisi**. *Ege Akademik Bakış*, Cilt 11, Sayı 4, 587- 600, 2011.

OSMAN, U. **The Associations among Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Job Performance**. *Istanbul-Turkey*, 15-17, 2016.

PATERSON, K. **What's your EQ? Rough Notes**. Retrieved from ProQuest, 2011.

SEIBERT, S. E., CRANT, J. M., & KRAIMER, M. L. **Proactive personality and career success**. *Personnel Psychology*, 54, 416–427, 1999.

SHALLEY, C. E., & PERRY-SMITH, J. E. **Effects of social-psychological factors on creative performance: The role of informational and controlling expected evaluation and modeling experience.** *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84, 1–22, 2001.

SIDDIQUI, R. S. AND HASSAN, A. **Impact of Emotional Intelligence on Employee Turnover Rate in FMCG Organizations.** *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7 (2), pp. 394-404, 2013.

SILVIA, E. F. Análise da Escala de Inteligência Emocional Schutte em jovens estudantes e idosos. Dissertação (Mestrado em Ciências - Psicobiologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 2007.

SILVIA, P. J. **Self-Awareness and Emotional Intensity.** *Cognition and Emotion*, 16, pp. 195-216, 2002.

SOBRAL, Felipe; PECL, Alketa: **Administração: Teoria e Prática No Contexto Brasileiro** - 2ª Ed. Prentice Hall, Brasil, 2013.

SOBRINHA, Laize Maria de Miranda Leite. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais.** [S.l], 2010.

SOSIK, J. J., & MEGERIAN, L. E. **Understanding leader emotional intelligence and performance.** *Group & Organization Management*, 24(3), 367–390. 86, 1999.

SPREA, J. **Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas.** [S.l], 2009.

SY, T., & COTE, S. Emotional Intelligence: A key ability to succeed in the matrix organization. **Journal of Management Development**. 23, 437-455, 2004.

TROBST, K. K., COLLINS, R. L., & EMBREE, J. M. **The role of emotion in social support provision: Gender, empathy, and expressions of distress.** *Journal of Social & Personal Relationships*, 11(1), 45–62, 1994.

Vera Lucia Moreira **A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES.** *Gestão e Desenvolvimento em Revista* V. 1, N. 1, jan-jun/2017, p. 84-96.

WEISINGER, H. **Emotional intelligence at work.** San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no Trabalho.** 12. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

WEISS, H. M., & BRIEF, A. P. **Affect at work: A historical perspective.** In: R. L. Payne & C. L. Cooper (Eds). *Emotions at Work: Theory, Research, and Applications for Management* (pp. 133–172). Chichester, UK: Wiley, 2001.

WOLFF, S. B., PESCOSOLIDO, A. T., & DRUSKAT, V. U. **Emotional intelligence as the basis of leadership emergence in self-managing teams.** *Leadership Quarterly*, 13, 505–522, 2002.

WONG C.A., CUMMINGS G.G. & DUCHARME L. **The relationship between nursing leadership and patient outcomes: a systematic review update.** *Journal of Nursing Management* n. 21(5), 709–724, 2013.

WOYCIEKOSKI, Carla. HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias.** *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 22, n. 1, 2009.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. *Inteligência emocional avaliada por autorrelato difere do construto personalidade?.* **Psico-USF** (Impr.), Itatiba , v. 15, n. 2, p. 151-159, Aug. 2010 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712010000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712010000200003&lng=en&nrm=iso)>. access on 21 June 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-82712010000200003>.

WU, Y. C. **Job Stress and Job Performance among Employees in the Taiwanese Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence.** *Social Behavior and Personality*, Vol. 39, No. 1, pp. 21-31, 2011.

YOUNG, M., & DULEWICZ, V. **Similarities and differences between leadership and management: High-performance competencies in the British Royal Navy.** *British Journal of Management*, 19(1), 17–32, 2008.

ZAJONC, R. B. **Emotion and facial efference: A theory reclaimed.** *Science*, 228, 15–21, 1995.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

(Em 2 vias, uma para o participante e outra para o pesquisador)

#### 1 – Título do estudo

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO EM SÃO LUÍS-MA.

#### 2 – Objetivo do estudo

Essas informações estão sendo fornecidas para sua participação voluntária neste estudo, que visa descrever a importância da inteligência emocional de funcionários de uma empresa localizada em São Luís – MA.

#### 3 – Descrições dos procedimentos

A pesquisa adotará a seguinte técnica qualitativa e quantitativa: aplicação de questionários.

#### 4 – Relação dos procedimentos rotineiros e como são realizados

Aplicação de questionários.

#### 5 – Descrições dos desconfortos e riscos

Os desconfortos e os riscos que eventualmente venham a ocorrer, serão de ordem subjetiva, no que diz respeito à reflexão sobre a sua imagem.

#### 6 – Descrição dos benefícios

Não há benefício direto para o participante deste estudo. Apenas no final do estudo será possível saber o grau de automotivação e de autopercepção dos colaboradores, os níveis de ansiedade e o gerenciamento de conflitos.

#### 7 – Garantia de acesso

Em qualquer etapa do estudo, você terá acesso aos profissionais responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de eventuais dúvidas.

#### 8 – Direito de confidencialidade

As informações obtidas serão analisadas em conjunto com outros indivíduos, não sendo divulgado a identificação de nenhum participante.

#### 9 – Garantia de acesso aos dados

Direito de ser mantido atualizado sobre os resultados parciais das pesquisas, quando em estudos abertos, ou de resultados que sejam do conhecimento dos pesquisadores.

#### 10 – Despesas e compensações

Não há despesas pessoais para o participante em qualquer momento do estudo.

## 11 – Princípio de especificidade

O pesquisador tem o compromisso de utilizar os dados e o material coletado somente para esta pesquisa.

Informações do participante																			
Nome:																			
Endereço:																			
Complemento:																			
Bairro:																			
Cidade:																			
CEP:																			
Telefone:		Código:				Número:													
Ponto de referência:																			

Eu discuti com o orientador, pesquisadores da pesquisa sobre a minha decisão em participar nesse estudo. Entendi todas as explicações que me foram fornecidas de forma clara e simples, inclusive permitindo que eu realizasse todas as perguntas e fizesse todas as observações que eu achei pertinente para entender o que ocorrerá comigo neste estudo, não me ficando dúvidas sobre os procedimentos a que serei submetido. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que minha participação é isenta de despesas e que tenho garantia do acesso a tratamento hospitalar quando necessário. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido.

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o estudo: A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO EM SÃO LUÍS-MA.

Assinatura do participante/representante legal  
(Rubricar as demais páginas)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**SEXO**

F  M

**IDADE**

20 a 30 anos  31 a 40 anos  41 a 50 anos  Mais de 51 anos

**ESTADO CIVIL**

Solteiro/a  Casado/a  Divorciado/a  Viúvo/a

**TEMPO DE EMPRESA**

Menos de 1 anos  1 a 5 anos  5 a 10 anos  Mais de 10 anos

**ESCOLARIDADE (CONSIDERAR O TÍTULO MAIS ALTO QUE POSSUI)**

- Ensino médio completo (2º grau completo)
- Superior em andamento
- Superior completo
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutorado

**QUAL CARGO VOCÊ EXECUTA?** \_\_\_\_\_

**INSTRUÇÕES:**

- Responda de acordo com a sua tendência real, e não à luz do que gostaria de ser ou do que julga que deveria ser.
- Utilize a escala de 1 - 5, sendo o 1 Quase Nunca e o 5 Quase Sempre, colocando à frente de cada afirmação o número correspondente à sua resposta.
- Não há respostas certas ou erradas – todas são corretas desde que correspondam ao que pensa e sente.
- Tente compreender bem a pergunta antes de responder. Depois, responda rapidamente.
- Seja absolutamente sincero.

**EU...**

1. Partilho meus pensamentos e emoções com os outros.
2. Sou capaz de construir relações de confiança com os outros.
3. Consigo colocar-me na posição dos outros para desta forma melhor compreender como e porque sentem.
4. Sou honesto(a) comigo próprio(a) acerca das minhas necessidades e motivações.
5. Geralmente parto do pressuposto que tudo vai resultar em algo bom.
6. Faço os outros sentirem-se bem com eles próprios e com seu trabalho.
7. Tomo em consideração os sentimentos dos outros, a quando ou antes de entrar em ação.
8. Projeto uma imagem de mim próprio(a) que é calma, deixando os outros à vontade.
9. Sou flexível e adaptável, quando confrontado(a) com mudanças inesperadas.
10. Sobre pressão, sou capaz de me manter focado(a) e pensar claramente.
11. Sinto-me confortável, e confiante quando me relaciono com pessoas de todos os níveis das organizações.
12. Escuto atentamente aos outros.
13. Estou consciente do impacto que as minhas emoções e comportamentos a minha volta.
14. Reajo a contratempos de uma forma determinada.
15. Estou aberto(a) a feedback direto/honesto.

16. Quanto estou irritado(a), frustrado(a), ou preocupado(a) consigo manter-me calmo(a).
17. Sou capaz de me manter com espírito aberto, focado e presente quando falo com os outros.
18. Consigo ler as emoções dos outros.
19. Mudo imediatamente de opinião quando as evidências mostram que eu não tenho razão.
20. Consigo lembra-se de acontecimentos sem ficar aborrecido.
21. Quando alguém me trata mal, eu penso em algo positivo e não revido.
22. Quando fracasso em algo no trabalho, persisto até obter êxito.

Por último, relate os pontos que a organização em que você trabalha poderia melhorar em relação ao investimento de desenvolvimento da Inteligência Emocional dos seus funcionários.

---

---

---

---

---