

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALESANDRO SANTOS LOPES

**O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
APLICADA AOS NEGÓCIOS**

São Luís
2025

ALESANDRO SANTOS LOPES

**O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
APLICADA AOS NEGÓCIOS**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade Federal do
Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Dr. Hélio Trindade de Matos
Coorientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2025

Lopes, Alesandro Santos.

O microempreendedor individual e a inteligência emocional aplicada aos negócios / Alesandro Santos Lopes. – 2025.
23 f.

Orientador: Hélio Trindade de Matos

Coorientador: Ademir da Rosa Martins

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2025.

1. Inteligência emocional. 2. Microempreendedor Individual.
3. Gestão de negócios. I. Matos, Hélio Trindade de. II. Título.

ALESANDRO SANTOS LOPES

**O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
APLICADA AOS NEGÓCIOS**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade Federal do
Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 11/02/2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Hélio Trindade de Matos (Orientador)

Dr. em Administração de Empresas

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ademir da Rosa Martins (Coorientador)

Dr. em Informática em Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. João Mauricio Carvalho Beserra

Mestrado em Administração e Controladoria com foco em Estratégia

Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus por toda a capacidade que Ele me deu, e foi através disso que conseguir fazer esse trabalho acadêmico que levou bastante tempo.

Em seguida, quero agradecer imensamente do fundo do meu coração aos professores Dr. Ademir que me ajudou demais e ao meu orientador Dr. Hélio Matos que é uma história viva de superação, pois sem eles isso aqui não seria possível, foram os profissionais essenciais no desenvolvimento desse Trabalho de Conclusão de Curso.

Também quero agradecer aos ótimos professores que tive, aos bons colegas de turma que me apoiavam no meu aprendizado durante o curso, como por exemplo, as minhas colegas Thais Costa e Maria Aparecida. Todos vocês fizeram parte da minha boa jornada no curso de Administração aqui na Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Por fim, um agradecimento muito especial a minha namorada Isabelly que me deu muita liberdade, muito incentivo e o tempo todo me passou a confiança necessária para a conclusão deste trabalho que sempre será lembrado por mim.

Todos vocês fizeram parte disso, e foi com todo esse meu aprendizado e amadurecimento que tudo ocorreu bem.

Para concluir, deixo uma pequena frase de um dos maiores vencedores que eu conheço, *“O bom da vida é viver! viver a vida é encontrar alegria nas pequenas coisas do dia a dia e valorizar cada momento como único.”*

Muito obrigado, agradeço de coração a todos vocês!

RESUMO

Este trabalho investiga de que maneira a inteligência emocional (IE) impacta os resultados dos negócios de Microempreendedores Individuais (MEIs). A IE é entendida como a habilidade de gerenciar as próprias emoções e compreender as dos outros, sendo relevante para o sucesso do negócio do pequeno empreendedor. O objetivo foi analisar como os MEIs desenvolvem e aplicam essa habilidade no dia a dia de trabalho. A abordagem metodológica utilizada foi qualitativa, com entrevistas semiestruturadas realizadas com cinco empreendedores no Maranhão. As perguntas exploraram o entendimento sobre IE, suas práticas e os efeitos nos negócios. Os participantes variam em idades e atuam em negócios distintos. Os resultados revelaram que todos têm conhecimento sobre o conceito de IE e reconhecem sua importância para a gestão do negócio, especialmente em áreas específicas. No entanto, apenas um dos entrevistados buscou capacitação formal sobre o tema. Identificou-se que a IE corrobora com melhorias significativas nos pequenos negócios desses MEIs. Portanto, é entendido que a IE é uma habilidade indispensável para os MEIs, que é capaz de promover melhorias nos resultados gerais dos negócios. Recomenda-se o desenvolvimento de novas pesquisas sobre sua aplicação no contexto empreendedor.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Microempreendedor Individual; Gestão de negócios.

ABSTRACT

This study investigates how emotional intelligence impacts the business results of Individual Microentrepreneurs. Emotional intelligence is understood as the ability to manage one's own emotions and understand those of others, and is relevant to the success of the small entrepreneur's business. The objective was to analyze how Individual Microentrepreneurs develop and apply this skill in their daily work. The methodological approach used was qualitative, with semi-structured interviews conducted with entrepreneurs in the city of Maranhão. The questions explored the understanding of emotional intelligence, its practices and the effects on business. The participants varied in age and worked in different businesses. The results revealed that all of them were aware of the concept of emotional intelligence and recognized its importance for business management, especially in specific areas. However, only one of the interviewees sought formal training on the subject. It was identified that emotional intelligence corroborates significant improvements in the small businesses of these Individual Microentrepreneurs. Therefore, it is understood that emotional intelligence is an indispensable skill for Individual Microentrepreneurs, capable of promoting improvements in the overall results of the business. It is recommended that new research be developed on its application in the entrepreneurial context.

Keywords: Emotional intelligence; Individual Microentrepreneur; Business management.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
2.1	Inteligência emocional	8
2.2	Microempreendedor Individual.....	10
3	METODOLOGIA	12
4	RESULTADOS: A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEUS EFEITOS NO DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS	12
4.1	Características dos participantes	13
4.2	O conceito e o uso da inteligência emocional conforme a ótica dos Microempreendedores Individuais.....	13
4.3	Desenvolvimento da inteligência emocional entre os Microempreendedores Individuais	15
4.4	Impactos da inteligência emocional no negócio.....	16
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20
	APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTA	22

O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL APLICADA AOS NEGÓCIOS ¹

Alesandro Santos Lopes ²
Dr. Hélio Trindade de Matos ³
Dr. Ademir da Rosa Martins ⁴

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Menezes (2021), a inteligência emocional (IE) é a capacidade de reconhecer, compreender, gerenciar e expressar as próprias emoções, bem como as emoções dos outros. Ela é fundamental para o sucesso pessoal e profissional, influenciando a capacidade de lidar com as emoções, controlar reações, motivar-se, entender pessoas ao redor e construir relacionamentos saudáveis. A inteligência emocional pode ser desenvolvida através de técnicas que promovem o autoconhecimento, controle emocional, empatia, comunicação assertiva, gerenciamento do estresse e pressão no trabalho, entre outros aspectos.

Tendo em vista essas afirmações, desenvolver a inteligência emocional é benéfico para lidar com o estresse, promover equilíbrio emocional, fortalecer habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, tomar decisões assertivas, resolver conflitos de forma eficaz, desenvolver liderança e trabalho em equipe, e contribuir para um ambiente de trabalho saudável e produtivo. A prática de atividades como meditação, autoconhecimento, recebimento de *feedback* externo e revisão das habilidades envolvidas na inteligência emocional são essenciais para seu desenvolvimento.

Assim, a inteligência emocional é uma habilidade cada vez mais valorizada no mundo dos negócios, especialmente para os microempreendedores individuais (MEI) que precisam lidar com os desafios únicos de gerenciar e fazer crescer seus próprios empreendimentos. Este estudo explora a importância da IE para o sucesso dos MEIs, analisando como essa competência pode impulsionar o desempenho empresarial do pequeno negócio.

Ademais, a inteligência emocional refere-se à capacidade de um indivíduo de reconhecer, entender, gerenciar e raciocinar sobre as emoções. Ela envolve habilidades como autoconhecimento, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais. Pesquisas demonstram que a IE é um fator-chave para o sucesso profissional e pessoal, superando até mesmo o Quociente de Inteligência (QI) em importância (Goleman, 1996).

O Microempreendedor Individual (MEI) é um regime jurídico criado pelo governo federal brasileiro para facilitar a formalização de pequenos empreendedores. De acordo com Nascimento Teixeira (2021), a figura do MEI surgiu no ano de 2008, com a implantação da Lei Complementar nº 128, e está em vigor desde 2009. O MEI foi criado pelo Governo Federal com a intenção de enquadrar profissionais que se encontravam em situação de informalidade e oferecer acesso a benefícios como aposentadoria, licença maternidade, auxílio-doença, dentre outros (Wissmann, 2021).

Para os Microempreendedores Individuais, a inteligência emocional é especialmente crucial, pois eles precisam lidar com uma ampla gama de responsabilidades e desafios, muitas

¹ Artigo apresentado para a disciplina de TCC II do Curso de Administração da UFMA e defendido como Trabalho de Conclusão de Curso perante banca examinadora em sessão pública no semestre de 2024.2, na cidade de São Luís/MA.

² Aluno do Curso de Administração/UFMA. Contato: alesandro.lopez@discente.ufma.br

³ Professor Orientador. Dr. em Administração de Empresas. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Contato: helio.matos@ufma.br

⁴ Professor Coorientador. Dr. em Informática em Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Contato: ademir.martins@ufma.br

vezes com recursos limitados. Algumas das maneiras pelas quais a IE beneficia os MEIs incluem: Melhor gerenciamento do estresse e resiliência em tempos difíceis; Habilidade de se conectar e se comunicar efetivamente com clientes, funcionários e partes interessadas; Maior autoconfiança e motivação para perseguir seus sonhos como empreendedores e a capacidade de tomar decisões mais equilibradas e eficazes.

Desenvolver a inteligência emocional não só impacta positivamente a vida pessoal, mas também é essencial para o sucesso no ambiente profissional, promovendo relações interpessoais saudáveis, tomada de decisões conscientes e eficazes, e uma abordagem mais equilibrada diante dos desafios do empreendedorismo e dos pequenos negócios.

Cada vez mais a inteligência emocional tem sido importante na gestão de negócios ao orientar os microempresários sobre comportamentos adequados para auxiliá-los nas tomadas de decisões que são significativas, a fim de alcançar ainda mais resultados e diminuir os riscos de se obter prejuízos ou o próprio fechamento do seu negócio; influenciando diretamente na qualidade e performance de suas decisões em seu empreendimento. Referente a isso, os microempreendedores individuais atuam em um ambiente complexo que se atualiza a todo instante, onde uma boa gestão se faz necessária para o sucesso do seu negócio. Diante disso, a IE é fundamental para o MEI, pois influencia diretamente na melhora individual de suas habilidades conceituais, humanas e técnicas. Como também, é fundamental para conquistar melhores resultados em seu próprio empreendimento. Portanto, se faz imprescindível entender o problema: **Como o desenvolvimento da inteligência emocional por parte dos microempreendedores individuais afetam os resultados dos seus negócios?**

O objetivo geral do estudo é analisar como o desenvolvimento da inteligência emocional por parte dos microempreendedores individuais afetam os resultados dos seus negócios. Como objetivos específicos tem-se:

- a) Identificar o perfil dos participantes;
- b) Analisar o conceito e o uso da inteligência emocional conforme a ótica dos Microempreendedores Individuais;
- c) Identificar o desenvolvimento da inteligência emocional entre os Microempreendedores Individuais;
- d) Verificar os impactos da inteligência emocional no negócio.

O empreendedorismo é um setor em crescimento rápido na economia global, com milhões de pequenos negócios surgindo todos os anos. No entanto, a taxa de mortalidade desses negócios é alta, com muitos fechando as portas nos primeiros anos de operação (Sebrae, 2023). Uma das principais razões para esse fenômeno é a falta de habilidades gerenciais e emocionais necessárias para lidar com os desafios únicos do empreendedorismo. Nesse contexto, a inteligência emocional (IE) emerge como uma habilidade crítica para o sucesso dos microempreendedores individuais (MEIs). Este estudo visa preencher essa lacuna, explorando a importância da IE para o sucesso dos MEIs.

Portanto, este estudo foi justificado pela sua contribuição para a literatura sobre o empreendedorismo e gestão de pequenos negócios, bem como pela sua aplicabilidade prática para os MEIs que buscam melhorar seu desempenho, com a consequente melhoria dos resultados de seus empreendimentos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inteligência emocional

De acordo com Goleman (1996), a inteligência emocional (IE) é a habilidade de se motivar e persistir, mesmo diante de obstáculos. É a capacidade de controlar seus impulsos, adiar a gratificação imediata e manter um bom humor, evitando que a ansiedade atrapalhe seu

raciocínio. Ser emocionalmente inteligente também envolve ter empatia pelos outros e confiar em si mesmo. Em outras palavras, a inteligência emocional é a combinação de autocontrole, automotivação, empatia e autoconfiança que permite às pessoas lidarem de forma eficaz com as emoções, tanto as próprias quanto as dos outros, por essa razão ela é essencial para o sucesso. Com base nisso, a IE é indispensável no desenvolvimento pessoal e profissional, sustentada por cinco pilares fundamentais que moldam a forma como interagimos com nós mesmos e com os outros.

Para o psicólogo e pesquisador Daniel Goleman, os cinco pilares da IE são:

1. Autoconsciência: o primeiro pilar é se conhecer, é ter consciência de si, de suas limitações e emoções; 2. Controlar as emoções: o segundo pilar é conhecer suas emoções e o que faz com a pessoa perca o controle; 3. Automotivação: saber de onde vem a força que impulsiona aliada ao otimismo fará com que uma pessoa motive a si mesma; 4. Empatia: A capacidade de se colocar no lugar do outro, mostrar sensibilidade à perspectiva alheia.; 5. Relações interpessoais: É a capacidade de se relacionar bem com outras pessoas, é uma arte social (Goleman, 1996).

Sendo assim, com esses pilares, todo tipo de relacionamento profissional do Microempreendedor Individual com seus stakeholders, como por exemplo colaborador, fornecedores e principalmente com os clientes, será beneficiado. Com esse gerenciamento emocional, o pequeno empreendedor terá muito mais chances de ser bem-sucedido.

Segundo Vieira (2015), O lado direito do cérebro é o responsável pelas emoções, pelos sentimentos, pelos pensamentos involuntários, pela inconsciência, pela intuição e pelas crenças. É o lado responsável pela nossa capacidade de realização. É onde reside o atualmente famoso Quociente Emocional ou Inteligência Emocional, assunto tão abordado hoje em dia pelo famoso psicólogo, Ph.D. de Harvard, Daniel Goleman e muitos outros cientistas e pesquisadores pelo mundo. Por conseguinte, O hemisfério direito do cérebro é fundamental na criação das emoções e na inteligência emocional. Entender essa interação pode auxiliar as pessoas a aprimorarem habilidades que beneficiem suas relações interpessoais e seu desempenho no trabalho.

Para Kalaki (2021), podemos ver os conceitos da inteligência emocional (IE) em ação na vida profissional e pessoal das pessoas que demonstram maior satisfação e realização. Aqueles que alcançam “sucesso” tanto no trabalho quanto na vida pessoal tendem a exibir atitudes e comportamentos semelhantes aos princípios da IE. Em outras palavras, as habilidades emocionais como autocontrole, empatia, motivação e autoconfiança são fundamentais para o sucesso e a satisfação, tanto na carreira quanto na vida pessoal. Por essa razão, as pessoas que desenvolvem e aplicam esses aspectos da IE em seu dia a dia tendem a ter melhores resultados e uma sensação mais profunda de realização. Portanto, a IE não é apenas um conceito teórico, mas algo que pode ser identificado na prática, nas vidas daqueles que alcançam um nível elevado de sucesso e satisfação.

Complementando, Agrela Rodrigues (2022) ressalta a relevância do autoconhecimento e da gestão emocional no ambiente de trabalho, enfatizando que essas habilidades são fundamentais para fortalecer os vínculos, bem como para aumentar a produtividade, motivação e competência. No mundo atual globalizado e tecnológico, os trabalhadores enfrentam desafios crescentes, tornando essencial a capacidade de lidar com suas próprias emoções próprias e também a dos outros ao nosso redor. Gerenciar as emoções de maneira eficaz contribui para decisões mais certas. Adotando a prática dessas atitudes, isso pode acabar levando ao sucesso nas relações interpessoais, como também aos lucros tanto da empresa. Assim, desenvolver habilidades emocionais se torna uma prioridade no ambiente de profissional.

Segundo Goleman (1996), quando as emoções são gerenciadas de forma eficaz, elas contribuem para melhorar a produtividade, promover relacionamentos saudáveis e aumentar o bem-estar. Isso resulta em maior lealdade, comprometimento no trabalho e ajuda a resolver conflitos de maneira mais eficaz. Logo, as emoções não são apenas relevantes, mas

indispensáveis para tomar decisões assertivas, encontrar soluções eficientes para problemas, facilitar mudanças e, conseqüentemente, alcançar o sucesso.

Além disso, conforme Weisinger (2001), a inteligência emocional (IE) é simplesmente a capacidade de usar suas emoções de forma inteligente. Isso significa aproveitar intencionalmente suas emoções para que elas trabalhem a seu favor, utilizando-as como uma ferramenta para guiar seu comportamento e seu raciocínio, de modo a aprimorar seus resultados. Ou seja, identifica-se que a IE é a habilidade de gerenciar suas próprias emoções de maneira estratégica, em vez de deixá-las controlá-lo, para alcançar melhores desfechos.

Para Vasconcelos (2020), a inteligência emocional (IE) desempenha um papel crucial no crescimento dos estilos de liderança, uma vez que líderes com alta IE tendem a adotar abordagens mais benéficas. Líderes eficazes cultivam relações mútuas com suas equipes, desempenhando um papel fundamental nas organizações ao promover o desenvolvimento tanto individual quanto coletivo através do aprendizado. Nesse contexto, entende-se que os gestores com alta IE são capazes de compreender melhor as necessidades e sentimentos dos seus membros, o que os permite tomar decisões mais informadas e criar um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo.

Analogamente, Araújo (2020) enfatiza a relevância das emoções no crescimento e desenvolvimento pessoal, destacando a inteligência emocional como uma competência essencial para o bem-estar e a eficácia nas interações sociais. Essa perspectiva é apoiada por muitos psicólogos, que reconhecem a importância de cultivar essa habilidade para promover uma vida mais equilibrada.

Segundo Menezes (2022), a inteligência emocional (IE) é cada vez mais reconhecida como uma capacidade comportamental fundamental no ambiente organizacional contemporâneo. Essa habilidade tem se tornado um campo de estudo notável e essencial, dada sua crescente relevância e aplicabilidade nas organizações. A IE é considerada não apenas um campo de estudo importante, mas também uma capacidade essencial a ser desenvolvida e aplicada no contexto organizacional. Sua importância reside na forma como pode impactar positivamente o desempenho, a liderança e as relações interpessoais dentro da empresa. Portanto, a IE é uma habilidade comportamental emergente e fundamental para o ambiente organizacional moderno, sendo objeto de estudo cada vez mais relevante e cuja aplicação prática é essencial para o sucesso das organizações.

Conforme Moitin et al. (2023), a inteligência emocional (IE) é fundamental para um empreendedor, pois permite que ele gerencie suas emoções de forma eficaz diante dos desafios que enfrenta. Isso o capacita a liderar com habilidade e a interagir com outras pessoas de forma mais calma e eficaz. Desse modo, nota-se quando uma pessoa é capaz de controlar e equilibrar seus relacionamentos interpessoais dentro do ambiente organizacional, isso contribui tanto para o seu crescimento pessoal quanto para o desenvolvimento da empresa. Isso porque o comportamento das pessoas é um aspecto fundamental dentro do contexto organizacional. Ou seja, a habilidade de gerenciar de forma equilibrada as interações com colegas, fornecedores, superiores e clientes é essencial tanto para o progresso individual quanto para o sucesso do pequeno negócio do MEI como um todo.

2.2 Microempreendedor Individual

Para Sammour e Silva (2020), o Microempreendedor Individual é aquele indivíduo que exerce atividade por conta própria e tem, no máximo, um empregado remunerado com salário-mínimo ou conforme o piso salarial da respectiva categoria. Para se qualificar como MEI, é necessário que o empreendedor não seja sócio de outra empresa e que seu faturamento anual não ultrapasse R\$ 81.000,00. Dessa forma, percebe-se que o MEI é uma importante alternativa para todas aquelas pessoas que desejam iniciar seu próprio negócio, além do fato de existir uma

certa autonomia dentro do empreendimento e uma certa exigência a ser cumprida, que é o fato de não poder ter uma ligação direta com outra empresa.

De acordo com Matos (2013), no Brasil muitos empreendedores enfrentam grandes obstáculos para exercer suas atividades por conta própria, especialmente devido à falta de registro legal. Embora isso seja um desafio, a criação da figura jurídica do Microempreendedor Individual (MEI) é uma política pública que visa incentivar a legalização desses pequenos negócios, oferecendo benefícios para aqueles que escolhem regularizar suas atividades. Nesse contexto, entende-se que o empreendedorismo no Brasil enfrenta variados obstáculos, e a ausência de registro legal é uma das principais barreiras que muitos empreendedores precisam superar. Operar de forma informal pode parecer a opção mais acessível no curto prazo, mas acaba impedindo esses pequenos negócios de importantes benefícios e oportunidades.

Segundo Morais e Filho (2018), O Microempreendedor Individual foi criado para atender às pessoas que trabalham por conta própria, permitindo que elas sejam legalizadas como microempreendedores. Isso lhes concede, além da regularidade, benefícios e obrigações previdenciárias. Logo, representa uma medida significativa para os trabalhadores que trabalham por conta própria no Brasil.

Tendo essas visões, para Wissmann (2021), a inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) é um requisito fundamental para a categorização de um indivíduo como Microempreendedor Individual (MEI). Essa inscrição traz impactos importantes, como a possibilidade de abrir contas empresariais, contratar empréstimos, emitir notas fiscais e fornecer serviços ao governo. Além disso, o registro na categoria MEI confere ao indivíduo e seus dependentes a cobertura previdenciária, garantindo benefícios como aposentadoria por idade ou invalidez, auxílio-doença e auxílio-maternidade. Portanto, é uma iniciativa que busca trazer reconhecimento do trabalho, a sua devida valorização, como também é possível identificar as vantagens que essas oportunidades oferecem.

Para Dalvi e Silva (2023), o Microempreendedor Individual (MEI) se apresenta como um mecanismo que busca estimular a regularização de pequenos negócios, ao mesmo tempo em que proporciona benefícios sociais e impulsiona o desenvolvimento econômico do país. Essa iniciativa visa ampliar a inclusão de trabalhadores informais no sistema formal, com o objetivo de promover a seguridade social e fomentar o crescimento econômico. Assim, verifica-se que o MEI se mostra como uma solução inteligente e abrangente para estimular a regularização de pequenos negócios no Brasil.

De acordo com Costa et al (2023), O Microempreendedor Individual (MEI) oferece uma série de vantagens significativas para aqueles que desejam empreender. De acordo com a Lei Complementar 123/06, o MEI permite que o empreendedor trabalhe a partir de sua própria residência, desde que obtenha um alvará de funcionamento provisório. No entanto, é importante ressaltar que essa permissão é válida apenas para atividades que não envolvam alto risco ou grande circulação de pessoas. Uma das principais vantagens do MEI é o pagamento de um imposto menor em comparação com outros tipos de empresas. Além disso, o empreendedor recebe um CNPJ (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica) e após a abertura do MEI, o empreendedor tem a liberdade de determinar seus próprios horários de trabalho, sem a necessidade de justificar atrasos ou faltas a ninguém. Dessa forma, o empreendedor torna-se seu próprio patrão, desfrutando da autonomia e flexibilidade que essa condição proporciona. Outra vantagem significativa do MEI é a possibilidade de ter uma carteira de trabalho assinada, garantindo os mesmos direitos de um cidadão com registro formal.

Conforme argumentado por Machado et al. (2021), como um novo participante no mercado, o Microempreendedor Individual também precisa lidar com a forte concorrência de empresas maiores e mais estabelecidas. Pois, essas empresas já estão no mercado há muito mais tempo. Por isso, antes de abrir um negócio, é fundamental fazer um estudo e o uso prático adequado das habilidades necessárias e um plano de negócios. Isso ajudará a ter mais firmeza

em suas habilidades, assim como se certificará referente a viabilidade real do seu negócio e se este é o momento adequado para empreender.

3 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa deste trabalho quantos aos seus objetivos foi exploratória que, de acordo com Lakatos e Marconi (2017), tem por objetivo o aumento da familiaridade do pesquisador com o assunto em questão e o entendimento de uma situação rara de um determinado ambiente, além de clarificar conceitos. A oportunidade do conhecimento de experiências relacionadas ao tema inteligência emocional (IE) torna tal metodologia a mais qualificada para exposição deste estudo.

Quanto a sua abordagem foi feita uma pesquisa de caráter qualitativo, “uma vez que entram em jogo anotações para descrever e compreender uma situação, mais do que números para enumerar as frequências de comportamentos” (Angers, 1992). A capacidade subjetiva da pesquisa qualitativa colaborou para a compreensão do fator social e das relações humanas, o que não poderia ser expresso tão claramente por números ou estatística.

Em seus meios e procedimento foi realizado um estudo de caso (Yin, 2001) que representou uma forma de se investigar um tópico prático seguindo-se um conjunto de procedimentos pré-especificados, dada a capacidade de apurar um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, particularmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão bem definidos, assim sendo uma estratégia de pesquisa abrangente. Foi necessário a aplicação deste procedimento para maior intimidade com o tópico de pesquisa em questão.

A coleta de dados foi feita através de entrevistas aplicadas com profissionais que correspondem diretamente no campo do empreendedorismo referente aos pequenos negócios dos Microempreendedores Individuais (MEIs) em *in loco* para um maior aproveitamento das informações e entendimento das peculiaridades de cada participante da pesquisa. Segundo Dencker (2000), “as entrevistas podem ser estruturadas, constituídas de perguntas definidas ou semiestruturadas, permitindo uma maior liberdade ao pesquisador. Dessa forma, optando por uma ou outra, alguns procedimentos se apresentam como indispensáveis”. Tais entrevistas foram realizadas com cinco MEIs da cidade de São Luís do Maranhão no ano de 2024 e a escolha dos empreendedores foi feita de forma aleatória. Os recursos essenciais para a realização da pesquisa foram um pesquisador, disponibilidade de tempo, folhas do roteiro de entrevista e também foi utilizado caneta esferográfica. Ademais, uma das limitações da pesquisa foi que nem todo pequeno empreendedor se fez acessível para participar.

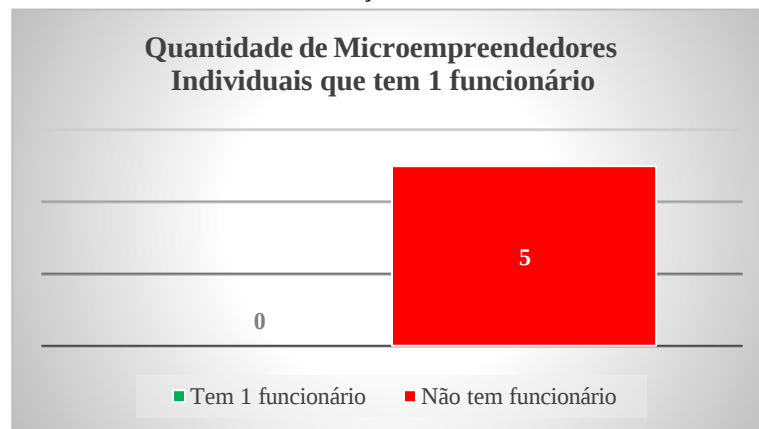
4 RESULTADOS: A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEUS EFEITOS NO DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

Este capítulo tem por finalidade realizar uma apresentação geral acerca da pesquisa que foi realizada, como também visa descrever e interpretar os dados colhidos a partir dos entrevistados. Com base no tema proposto foi realizado uma pequena entrevista individual com cada microempreendedor em dezembro de 2024. Para garantir o anonimato e a confiabilidade, os empreendedores entrevistados são tratados nessa pesquisa como entrevistado nº 01, nº 02, nº 03, nº 04 e nº 05. Os resultados estão estruturados em quatro seções organizadas de acordo com os dados coletados junto aos participantes da pesquisa. Assim, a seguir, os resultados estão subdivididos em a) características dos participantes b) o conceito e o uso da inteligência emocional conforme a ótica dos Microempreendedores Individuais c) desenvolvimento da inteligência emocional entre os Microempreendedores Individuais d) impactos da inteligência emocional no negócio.

4.1 Características dos participantes

A pesquisa contou com a participação de 05 Microempreendedores Individuais (MEIs) localizados no bairro da Cidade Operária na cidade de São Luís do Maranhão. Com base nas análises realizadas a partir das entrevistas, observou-se que os empreendedores estão trabalhando no mercado há mais de 1 ano e que a faixa etária dos participantes varia de 22 a 70 anos, sendo que 3 são do gênero masculino e 2 do gênero feminino. Quanto à escolaridade, constatou-se que, entre os participantes da pesquisa, apenas um possui ensino superior completo, enquanto um outro possui ensino superior incompleto e três participantes têm ensino médio completo, o que reflete a diferença educacional no grupo analisado. Para mais, há uma diversidade nos tipos de segmentos de negócios dos entrevistados, estando atrelados as áreas como: beleza, alimentação, comércio e serviços de informática. Ademais, foi verificado com eles a seguinte questão:

Gráfico 1 - Relação se há funcionários



Fonte: Autor (2025).

A pesquisa revelou que nenhum dos entrevistados possui funcionários, de acordo com esse resultado, isso pode ser interpretado sob diferentes perspectivas. Visto que, deve ser levado em consideração os fatores econômicos e pessoais do empreendedor gerenciando o seu negócio. Em síntese, a escolha de não empregar um único funcionário para ajudá-lo pode restringir as chances de expansão do seu negócio.

4.2 O conceito e o uso da inteligência emocional conforme a ótica dos Microempreendedores Individuais

Gráfico 2 – Pergunta nº 01



Fonte: Autor (2025).

Com base nos dados do gráfico 2, todos os participantes que foram entrevistados dizem conhecer a inteligência emocional (IE). Logo, esse indício é riquíssimo porque acaba demonstrando que a inteligência emocional é conhecida entre os Microempreendedores Individuais que fizeram participação na pesquisa. Diante disso, um dos empreendedores foi questionado sobre o que é a IE, aprofundando uma das respostas da pesquisa foi dito nas próprias palavras da entrevistada nº 01:

(...) Inteligência emocional é a habilidade de lidar com as suas próprias emoções, é saber como se comportar e reagir as mais diversas coisas que podem acontecer no seu dia a dia de trabalho, assim como perceber o que os outros estão sentindo. No meu caso, ela é muito importante porque primeiro preciso gerenciar a mim mesma para que assim, eu possa gerenciar o meu negócio, pois isto me ajuda a conseguir controlar a ansiedade e o estresse no trabalho, além de me ajudar a compreender melhor as necessidades dos clientes, também me auxilia em um melhor relacionamento com eles.

Nesse sentido, verifica-se que a resposta da entrevistada se relaciona diretamente com quase todos os pilares da inteligência emocional (IE) de Daniel Goleman. Pois, é retratado sobre a autoconsciência quando ela menciona a habilidade de reconhecer e lidar com as próprias emoções. No controle de emoções ela também fala sobre controlar a ansiedade e o estresse no trabalho. Já quando retrata sobre empatia é destacado pela entrevistada a importância de perceber o que os outros estão sentindo e compreender as necessidades dos clientes. Por fim, ao se tratar das relações interpessoais ela mencionou que a IE a ajuda a ter um melhor relacionamento com os clientes. Essas conexões mostram como a IE é aplicada de maneira prática no trabalho do pequeno empreendedor, reforçando a importância dos cinco pilares mencionados por Goleman.

Em seguida, sobre o mesmo questionamento o entrevistado nº 02 explicou:

Eu digo que é usa a nossa mente da melhor forma possível, minha definição é que a inteligência emocional é quando tratamos as pessoas como elas gostariam de ser tratadas, acho que a inteligência emocional é o nosso meio de reagir aos acontecimentos da rotina de trabalho, tem muito a ver com ver meus clientes como seres humanos.

Sob essa ótica, a afirmação do entrevistado de que a inteligência emocional está relacionada a como reagimos aos acontecimentos da rotina de trabalho se conecta com a ideia de Araújo (2020) sobre a gestão das emoções para tomar melhores decisões, considerando o contexto social, pois o controle emocional é necessário para lidar com situações estressantes no ambiente de trabalho. Somando-se a isso, o entrevistado também destaca a importância de ver os clientes como seres humanos, e isso reflete o conceito de que a inteligência emocional envolve não apenas o reconhecimento das emoções, mas também uma abordagem humanizada nas interações sociais.

Ademais, quando indagado sobre quais habilidades da inteligência emocional você considera mais importantes para a gestão do seu negócio, foi respondido pelo mesmo:

Eu digo que tem que saber se controlar emocionalmente, ser uma pessoa simpática e com confiança são as mais importantes. Ter controle sobre as emoções me permite tomar decisões certas, a simpatia me ajuda a entender melhor os meus clientes e a confiança é crucial para seguir em frente quando as coisas não estão fáceis. Sendo bem sincero, entre nós dois, no começo era muito difícil e a vontade de desistir era grande.

Por esta razão, na resposta do entrevistado, identificou-se que ele menciona que ao saber se controlar emocionalmente isso permite tomar decisões mais racionais, o que está diretamente relacionado ao conceito de autocontrole emocional. Além disso, é mencionado também sobre a empatia que ajuda a entender melhor os clientes, demonstrando a aplicação prática desse princípio da inteligência emocional (IE) em sua vida profissional. Em suma, o entrevistado afirma que a autoconfiança é essencial para seguir em frente nos momentos difíceis, destacando como essa habilidade é vital tanto para a superação de desafios quanto para a realização de objetivos. Portanto, a resposta obtida pelo empreendedor exemplifica perfeitamente os conceitos de IE mencionados por Kalaki (2021), mostrando como essas habilidades emocionais podem ser aplicadas na vida prática do pequeno empreendedor para alcançar melhores resultados e uma sensação mais profunda de realização em seu negócio.

4.3 Desenvolvimento da inteligência emocional entre os Microempreendedores Individuais

Realizando uma análise detalhada das respostas recebidas e selecionadas das entrevistas, é possível ver como o desenvolvimento da inteligência emocional (IE) entre os Microempreendedores Individuais (MEIs) é um tema de grande relevância, porque no mercado existem empreendedores que não buscam ativamente capacitações profissionais sobre o assunto, visto que isso poderia beneficiá-los nessa jornada desafiadora de ser gestor de um negócio. Adiante, verificou-se com os entrevistados questionamentos acerca das formas de aprendizado científico no que diz respeito a IE.

Gráfico 3 – Pergunta nº 04



Fonte: Autor (2025).

Conforme o Gráfico 3, é revelado um dado interessante, porque o resultado é de que apenas um único entrevistado leu livros referente à inteligência emocional (IE) e o restante informou que não. Assim, constata-se concluir que a maioria dos empreendedores desta pesquisa ainda não teve contato com a literatura específica sobre a IE. Logo, fica evidente que a falta de leitura sobre a IE pode refletir um menor entendimento e prática a respeito desse assunto. Portanto, vale ressaltar que a IE é crucial para o sucesso em diversas áreas, principalmente quando se fala de empreendedorismo, onde a gestão de emoções acaba impactando diretamente o desempenho do negócio no mercado atual. Isso indica lamentavelmente que muitos MEIs podem estar perdendo chances de crescerem como empresa.

Em seguida, os Microempreendedores Individuais (MEIs) foram indagados se já fizeram alguma participação acadêmica que aprofundasse seus conhecimentos acerca da temática inteligência emocional.

Gráfico 4 – Pergunta nº 05



Fonte: Autor (2025).

Referente ao questionamento do Gráfico 4 mostra que apenas um entrevistado respondeu que sim, enquanto os outros quatro responderam que não participaram de cursos, treinamentos ou workshops focados em inteligência emocional (IE). A respeito das respostas obtidas, quando foi perguntado o motivo pela qual os entrevistados não fizeram cursos, treinamentos e nenhum tipo estudo profissional sobre a IE, os quatro participantes da pesquisa que responderam não, informaram que a justificativa foi a falta de tempo. Isso é interessante, porque esse resultado provoca algumas reflexões significativas sobre a formação e o desenvolvimento pessoal desses pequenos empresários. Logo, nota-se através dessa análise que a falta de treinamento em IE pode deixar esses pequenos empreendedores menos preparados para enfrentar os desafios do dia a dia, como também acaba limitando o seu potencial de crescimento e sucesso no mercado que é tão competitivo. Então é interessante que o pequeno empresário encontre tempo para que possa investir em si mesmo, haja vista que isso corrobora para o seu desenvolvimento como empreendedor e como empresa.

Por último, a empreendedora que respondeu sim justificou o motivo pelo qual, apontou que:

No meu tempo livre algumas vezes eu me permito buscar estratégias com quem realmente já chegou ao sucesso no empreendedorismo. E isso é importante para que eu melhore a gestão e a maneira como o meu negócio é visto, por essa razão é uma obrigação de uma empreendedora estar apta a aprender o que for necessário quando se importa em crescer. Tem impactado de forma positiva, meu contato com todos tem sido melhor.

Em vista disso, a resposta da empreendedora tem fortes relações com os conceitos abordados por Goleman (1996) e Machado et al. (2021), haja vista que a entrevistada reconhece que aprimorar a gestão do seu negócio está diretamente ligado à sua capacidade de aprender sobre IE, e ao investir em seu desenvolvimento emocional, ela está se preparando para enfrentar os obstáculos do mercado e da rotina empreendedora da melhor forma possível. Ademais, é identificável que a habilidade de gerenciar emoções pode ser um diferencial competitivo, possibilitando que ela tome decisões mais certas. Pois, a participação em cursos e treinamentos sobre IE não é apenas uma questão de conhecimento, mas sim uma estratégia muito boa para impulsionar seu negócio na região.

4.4 Impactos da inteligência emocional no negócio

Com relação ao tipo de trabalho que os MEIs realizam, busca-se, de fato, entender profundamente os impactos da inteligência emocional (IE) dos pequenos empreendedores

aplicada aos negócios. Dando continuidade na entrevista, quando um dos empreendedores foi questionado referente a que área do seu negócio você percebe que a IE tem o maior impacto, foi relatado pelo entrevistado nº 03:

Sem dúvida, na área de atendimento com o cliente. Quando eu entendo o que o cliente realmente precisa e, principalmente, como ele se sente, fica mais fácil busca o que ele realmente quer, garantindo que ele tenha uma boa experiência. Isso também me ajuda a resolver alguns problemas com mais calma e assertividade.

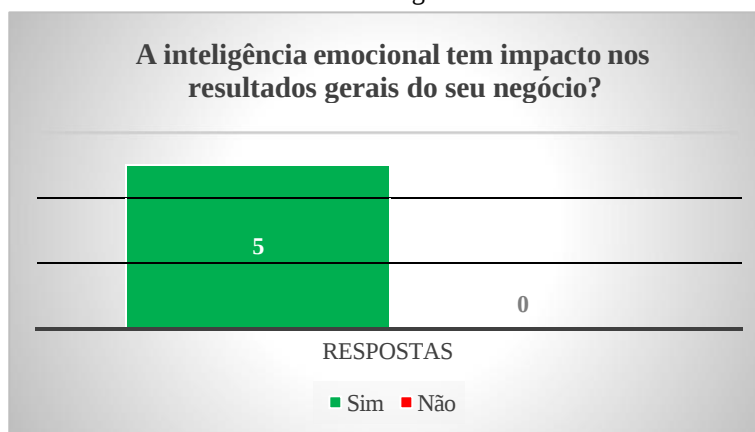
Nesse viés, na resposta do entrevistado, observa-se que a relação entre a teoria de Menezes (2022) e a resposta da entrevista estão interligadas, pois os dois destacam a importância da inteligência emocional (IE) no ambiente organizacional. Pois, o entrevistado reforçou isso ao mostrar que a IE é fundamental na área de atendimento ao cliente, uma das áreas mais críticas por muitas empresas. Ademais, o entrevistado observa que entender as necessidades e sentimentos dos clientes permite atender melhor às expectativas deles, melhorando a experiência geral e, consequentemente, o desempenho do negócio. Além disso, ele destacou que a IE ajuda a resolver problemas com mais calma e assertividade, mostrando como essa habilidade comportamental é aplicada na prática para melhorar o serviço ao cliente e a gestão de situações difíceis, em outras palavras, existe uma preocupação com o atendimento ao cliente para garantir uma experiência positiva e eficaz.

Adiante, com o mesmo entrevistado da pergunta acima, foi questionado sobre de que forma você acredita que a inteligência emocional pode afetar a motivação dos Microempreendedores Individuais (MEIs), foi relatado que:

De forma positiva! Porque quando pensamos em desafios, a gente entende que são difíceis né, e se o empreendedor não estiver motivado a lidar com isso, uma hora ou outra o negócio dele irá desmoronar. Então, levando isso em consideração, é ouro ter estratégias e utilizar-se delas, com um bom uso da inteligência emocional temos que obter uma mentalidade e comportamentos diferente da maioria, temos que ter uma visão aguçada do nosso próprio negócio e isso de certa forma ajuda muito a se manter motivado.

Conforme a resposta dada na entrevista, nota-se que há uma associação com a teoria de Weisinger (2021) entre a habilidade de gerenciar suas próprias emoções e a capacidade de enfrentar desafios com resiliência. Pois, confirma-se a teoria porque o entrevistado relata que o gerenciamento emocional permite que o pequeno empreendedor fique mais preparado para lidar com situações adversas, evitando que a frustração e o desânimo os dominem.

Gráfico 5 – Pergunta nº 08



Fonte: Autor (2025).

Através da pesquisa feita, referente ao Gráfico 5 têm-se os resultados de que as cinco pessoas afirmaram que sim, enquanto nenhuma respondeu contrário a isso. Logo, é notório que há um consenso de 100% entre os entrevistados sobre a relevância da inteligência emocional (IE) na obtenção de resultados positivos, os Microempreendedores Individuais (MEIs) percebem a IE como um fator determinante para o sucesso e a sustentabilidade de seus negócios, sendo uma ferramenta valiosa para alcançar resultados mais favoráveis. Nesse contexto, um dos entrevistados chamou atenção quando foi questionado referente de como ela avaliaria o impacto do uso da IE nos resultados gerais do seu negócio, podendo citar alguma experiência. Foi informado pela entrevistada nº 04:

(...) Porque é isso que vai ajudar a ganhar o meu pão e ajudará a ganhar mais clientes. E eu acabo tendo um reconhecimento e um tratamento melhor com alguns clientes, é claro que existe as exceções. Contudo, é algo bom, pois isso afeta no faturamento do meu negócio. Só posso dizer que através das minhas experiências com os clientes, é que fazendo o trabalho bem feito, na maioria dos casos eles retornam.

Diante disso, a resposta fornecida pela entrevistada sobre o impacto da inteligência emocional (IE) nos resultados gerais do seu negócio está em consonância com a teoria apresentada por Vasconcelos (2020), ressaltando como a IE influencia estilos de liderança e, assim, promove resultados positivos tanto individuais quanto coletivos. Dessa forma, afirma-se a teoria, pois a resposta na pesquisa destaca a importância de tratar os clientes da melhor maneira, o que está alinhado com a ideia de que líderes com alta IE cultivam relações mútuas. Ao fazer isso, o empreendedor não só melhora o atendimento, mas também fortalece os laços com os clientes, contribuindo para a fidelização. Ademais, ela reconhece que existem exceções, mas sublinha que, em geral, o tratamento positivo aos clientes resulta em chances maiores delas retornarem ao serviço que é oferecido.

Em seguida, quando questionada se ela recomendaria que outros Microempreendedores Individuais (MEIs) desenvolvesse a inteligência emocional (IE), assim respondeu a mesma:

É obvio! A inteligência emocional ajuda a lidar melhor com as dificuldades diárias de um negócio, porque ela melhora a comunicação com os clientes e nos dá mais clareza para tomar decisões. Ela também contribui para o nosso bem-estar e ganhos financeiros. Eu diria que, sem essa habilidade, fica mais difícil enfrentar os altos e baixos do meu trabalho em minha rotina de empreendedora.

Nessa perspectiva, é interessante observar como os conceitos apresentados por Goleman (1996) e Matos (2013) se relacionam diretamente com a experiência prática explorada na pesquisa. Considerando que, a entrevistada enfatiza que a inteligência emocional (IE) é fundamental para lidar com as dificuldades diárias do negócio, melhorar a comunicação com os clientes e tomar decisões mais claras, o que está associado com as teorias de Goleman. Ela menciona o impacto positivo no bem-estar, algo que Goleman identifica como crucial para o desempenho no trabalho. Fora isso, ela também menciona como a IE é essencial para enfrentar os altos e baixos de sua rotina empreendedora. Isso alinha-se com os obstáculos descritos por Matos, pois a inteligência emocional pode fornecer a resiliência necessária para superar os desafios e manter-se motivado, mesmo diante das dificuldades legais e burocráticas de ser um Microempreendedor Individual (MEI) no Brasil.

Na continuidade, referente ao mesmo questionamento o entrevistado nº 05 revela:

Sim, sem nenhuma dúvida! Porque para um empreendedor a inteligência emocional, quando é bem utilizada vamos dizer que é um instrumento que pode facilitar sua vida de empreendedor com capacidades de mudar a cara do seu negócio. O conhecimento nunca é demais e utilizando a prática da coisa, você só tem a ganhar. Eu costumo dizer um seguinte, uma pessoa que estuda o seu próprio negócio e entende bem sobre ele, ela também é capaz de aprimorar mais ainda o seu empreendimento, ela é capaz de

aprender qualquer coisa buscando os conhecimentos certos que somam nos resultados que o seu negócio está precisando. Pois é isso, um empreendedor precisa ser aquele cara que gosta de aprender e a Inteligência Emocional é uma dessas coisas fundamentais que não pode ficar de fora da sua empreitada.

Sob esse olhar, é identificável que a teoria de Moitin et al. (2023) vai ao encontro com a resposta do entrevistado, porque ele destacou que a inteligência emocional (IE), quando bem utilizada, se torna um forte recurso que pode transformar de maneira positiva o empreendimento. Além disto, através da resposta obtida, há uma valorização na importância de estudar e entender o próprio negócio, o que é crucial para o sucesso e crescimento de um Microempreendedor Individual (MEI). O desenvolvimento de habilidades, incluindo a IE, também pode cooperar para a sustentabilidade e expansão desses pequenos negócios, alinhando-se com os benefícios sociais e econômicos de um MEI para o país, mencionados por Dalvi e Silva (2023).

Por fim, referente ao mesmo questionamento a entrevistada nº 01 revela:

Com certeza! Desenvolver a inteligência emocional pode trazer muitos benefícios que são visíveis na minha rotina, como por exemplo, isso melhora a minha capacidade mental, fortalece meu relacionamento com os clientes. E é na minha opinião uma estratégia para melhorar o sucesso do meu negócio.

A partir desse ponto de vista, Agrela Rodrigues (2022) menciona que, no contexto globalizado e tecnológico atual, os trabalhadores enfrentam desafios crescentes que exigem habilidades emocionais. E isso alinha-se com o que foi respondido pela entrevistada, porque ela também reconhece que usar a inteligência emocional é uma estratégia para melhorar o sucesso em seu negócio, indicando uma percepção compartilhada sobre a necessidade de lidar com emoções em um ambiente de trabalho desafiador.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inteligência emocional (IE) é a capacidade de reconhecer, compreender, gerenciar e expressar as próprias emoções, dentro do contexto empresarial ela se torna um diferencial competitivo que pode influenciar positivamente a gestão dos negócios dos Microempreendedores Individuais (MEIs). Sendo assim, esta pesquisa buscou compreender como a inteligência emocional (IE) dos MEIs afetam os resultados do seu pequeno negócio. Para cumprir com esse objetivo foram feitas entrevistas semiestruturadas com cinco MEIs da cidade, com a intenção de verificar se conhecem a IE, se de alguma forma buscam aprender mais sobre ela, de que modo a utilizam e quais os efeitos dela em seu negócio.

O estudo demonstrou que os Microempreendedores Individuais (MEIs) conhecem e utilizam a inteligência emocional (IE) mesmo entre suas diferenças de idade e/ou de escolaridade. Apesar de que, quatro dos entrevistados informaram não fazer nenhum tipo de leitura ou treinamento profissional a respeito do assunto. Assim, é pertinente destacar aqui não apenas como um alerta sobre a necessidade dos MEIs que não conhecem tanto da inteligência emocional, procurarem desenvolvê-la como meio de melhorar ainda mais a gestão e os resultados gerais do seu negócio.

Baseado nos dados obtidos da pesquisa, a IE é recomendada para outros MEIs, pois é demonstrado a sua suma importância, como, por exemplo, o fato de melhorar de diversas maneiras o desempenho do sucesso nos negócios desses pequenos empreendedores que foram entrevistados. Com base nas informações mencionadas, é possível confirmar que os objetivos desta pesquisa foram alcançados e o questionamento principal esclarecido, pois conseguiu-se identificar o conceito, desenvolvimento e os impactos da inteligência emocional (IE) dos Microempreendedores Individuais (MEIs) aplicadas aos negócios.

Sob o enfoque da administração, a presente pesquisa não busca limitar o tema, mas pretende ampliar a exploração do assunto da inteligência emocional (IE) para os atuais e futuros Microempreendedores Individuais (MEIs), bem como contribui para o aumento do conhecimento para a administração. Entre os resultados obtidos, sobressaem-se as principais contribuições:

- Melhoria no atendimento aos clientes
- Diminui os níveis de estresse do pequeno empreendedor
- O pequeno empreendedor individual consegue lidar melhor com os desafios do seu negócio
- Fortalece seus relacionamentos interpessoais através das emoções
- Impacta positivamente no desempenho geral do negócio

Por fim, espera-se que este estudo promova novas pesquisas e práticas que destaquem o desenvolvimento da inteligência emocional (IE) como um pilar estratégico para a gestão do pequeno empreendedor perante o seu negócio. Reconhecendo que a IE constitui uma competência essencial para os Microempreendedores Individuais (MEIs), espera-se que os resultados desta pesquisa sirvam de alicerce para futuras investigações que reforcem sua relevância no contexto empresarial.

REFERÊNCIAS

AGRELA RODRIGUES, F. de A. **Inteligência emocional é crucial para otimizar e melhorar os negócios**, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 2783-2799, (2022).

ANGERS, J. F. **Avaliação de desempenho**: uma abordagem baseada em custos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

ARAÚJO, Fábio Gomes de. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**. Revista Gestão em foco, Edição nº 12, 10.17648/unifia-gestao-foco-ed-12-2020-1, (2020).

COSTA, C. J. da S.; MESQUITA, C. H.; VIEIRA, J. R.; SILVA, L. H. P. A. da; SILVA; T. E. da. **MEI MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**. ETEC Francisco Garcia. Cajuru (SP), nov. 2023.

DALVI, Vagner Lopes; SILVA, Gercione Dionizio. **INFORMALIDADE E MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO: UMA ANÁLISE SOBRE O IMPACTO DA FIGURA DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI)**. In: Encontro de Economia do Sudeste e do Espírito Santo - Vitória, 2023.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. Editora: Futura. São Paulo, 2000.

FEITOSA, M. de O.; DA CUNHA, F. A. P.; LIMA, P. C. C.; FILHO, L. C. M. de S.; MACHADO, V. T.; MACIAL, L. T.; MEDEIROS, T. V. **Microempreendedor individual: uma análise dos desafios enfrentados na pandemia do covid-19**. Brazilian Journals Publicações de Periódicos. São José dos Pinhais, Paraná, 2021.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. Editora: Objetiva. Rio de Janeiro, 1996.

KALAKI, Rayanne Rodrigues. **A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO EMPREENDEDORISMO FEMININO EM TEMPOS DE PANDEMIA**. Faculdade de Tecnologia de São Carlos. São Carlos, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. Atlas. São Paulo, 2017.

MATOS, Hélio Trindade de. **EMPREENDENDO O DESENVOLVIMENTO: Informalidade e inclusão social a partir da lei do microempreendedor individual em São Luís do Maranhão**. Universidade Estadual do Maranhão. São Luís, 2013.

MENEZES, Beatriz Campos Gouveia de Paula. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O PAPEL DO LÍDER: Um estudo de caso em um shopping do Recife**. Faculdade Damas da Instrução Cristã. Recife, 2022.

MOITIN, Alan Barrie Andrade; PEREIRA, Thais Cristine Nunes; SANTOS, Jorgina Francisca Severino dos. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, VANTAGEM PARA OS EMPREENDEDORES**. Revista FOCO Interdisciplinary Studies. Curitiba (PR), 2023.

MORAIS, Maria Aparecida Silva; FILHO, Raimundo Ivan Feitosa. **A Relevância do Contador para o Microempreendedor Individual (MEI)**. Revista Multidisciplinar e de Psicologia. (2018).

SAMMOUR, Julia Rumão; SILVA, CLESIOMAR REZENDE. **AS PECULIARIDADES DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) E A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL CONTÁBIL NA CIDADE DE BRITÂNIA/GO PARA ESSA MODALIDADE EMPRESARIAL**. Revista de Estudos Interdisciplinares do Vale do Araguaia - Reiva. Britânia (GO), 2021.

SEBRAE. **A Taxa de Sobrevivência das Empresas no Brasil**. Disponível em: Sebrae - A Taxa de Sobrevivência das Empresas no Brasil (2023). Acesso em: 3 de jun. de 2024.

VASCONCELOS, Ákyla Meneses de. **A influência da inteligência emocional no desenvolvimento dos estilos de liderança: uma análise dos estilos segundo o modelo de Daniel Goleman (2015)**. Faculdade Vale do Aço. Açailândia, 2020.

VIEIRA, Paulo. **O poder da ação: faça sua vida ideal sair do papel**. Editora: Gente. São Paulo, 2015.

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

WISSMANN, A. D. M. **DISCURSOS E DESCONSTRUÇÃO SOBRE A FIGURA DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI)**. Universidade FUMEC, Minas Gerais, 2021.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Bookman. Porto Alegre, 2001.

APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Conhecendo um pouco sobre o empreendedor(a) entrevistado(a).

Nome: _____

Qual o seu sexo? _____

Quantos anos você tem? _____

Qual a sua escolaridade? _____

Qual o segmento do seu negócio? _____

Quanto tempo você atua como MEI? _____

Você tem funcionário? () sim ou () não

Roteiro de entrevista para os Microempreendedores Individuais sobre a Inteligência Emocional aplicada aos negócios.

1. Você como pequeno(a) empreendedor(a) já ouviu falar sobre a inteligência emocional?
() Sim
() Não

2. Para você Microempreendedor Individual, como você definiria inteligência emocional?

3. Quais habilidades de inteligência emocional você considera mais importantes para a gestão do seu negócio?

4. Você já leu livros sobre inteligência emocional? Por que?

() Sim

() Não

Justificativa:

5. Você já participou de cursos, treinamentos ou workshops focados em inteligência emocional? Se sim, como isso impactou sua atuação profissional? Caso não, por qual motivo?

() Sim

() Não

Justificativa:

6. Em que área do seu negócio você percebe que a inteligência emocional tem o maior impacto?

7. Como você acredita que a inteligência emocional pode afetar a motivação dos Microempreendedores Individuais?

8. A inteligência emocional tem impacto nos resultados gerais do seu negócio? Por que?

() Sim

() Não

Justificativa:

9. Você recomenda que outros microempreendedores individuais desenvolvam sua inteligência emocional? Por quê?
