



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**VINÍCIUS DA SILVA NASCIMENTO**

**LIDERANÇA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA  
EMPRESA GUEDES SHOPPING DA CIDADE DE PATOS - PB.**

**PATOS - PB  
2022**

**VINÍCIUS DA SILVA NASCIMENTO**

**LIDERANÇA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA  
EMPRESA GUEDES SHOPPING DA CIDADE DE PATOS - PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção de título de bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Gestão de Pessoas

**Orientador(a):** Dra. Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo.

**PATOS - PB  
2022**

## FICHA CATALOGRÁFICA

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

N2441 Nascimento, Vinicius da Silva.

Liderança e inteligência emocional [manuscrito] : um estudo de caso na empresa Guedes Shopping da cidade de Patos - PB / Vinicius da Silva Nascimento. - 2022.  
64 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas , 2022.

"Orientação : Profa. Dra. Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo , Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Gestão de Pessoas. 2. Liderança. 3. Inteligência emocional. 4. Medida de inteligência emocional. I. Título

21. ed. CDD 158.7

VINÍCIUS DA SILVA NASCIMENTO

**LIDERANÇA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA  
EMPRESA GUEDES SHOPPING DA CIDADE DE PATOS - PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção de título de bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Gestão de Pessoas  
**Orientador(a):** Dra. Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo

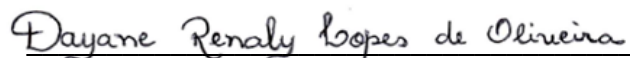
Aprovada em: 30/11/2022.

**BANCA EXAMINADORA**



**Prof. Dra. Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo**

**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**



**Prof. Me. Dayane Renaly Lopes de Oliveira**

**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**



**Prof. Dra. Aretuza Candeia de Melo**

**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**

## **AGRADECIMENTOS**

À minha irmã, Gisele, que possui todo o meu amor, sem a amizade e parceria nada disso seria concluído com tanto carinho e amor.

Aos meus pais Maria de Jesus da Silva Nascimento e Iordilson José do Nascimento que, com muita coragem e dedicação, me deram suporte em cada momento difícil durante a minha caminhada acadêmica. Sem vocês, nada faria sentido.

À professora Dra. Carolina Coeli pela paciência, confiança e simplicidade nos conselhos e orientações para com esse trabalho, minha gratidão é eterna.

Às professoras Rozângela, Thelma, Karen, Cinthia e Dayane que foram de extrema importância na minha vivência no curso de Administração na UEPB, grato por todo o conhecimento que vocês propuseram a mim e aos meus colegas de turma.

À Isabela, Ericarla e Elem que me ensinaram muito sobre a vida, fazem os meus dias mais felizes e nunca falham quando o assunto é deixar os momentos difíceis mais leves.

Aos meus amigos e companheiros de trabalho Elemária, Giselle, Marcus Vinícius, Pablo, Wanessa e Tereza Vitória, que sempre mostraram todo seu amor e amizade, apoiando cada momento da minha formação acadêmica.

À David Jair, por todo aprendizado emocional que você me proporcionou.

Aos meus colegas de classe Bianca Lima, Nicole Teotônio, Fernanda Kelly, Licurgo Martins, Lucas Martins e Paulo Roberto, por me mostrar que tudo é possível quando se tem amor, amizade e um toque bem pequeno de “imaturidade”.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**IE** - Inteligência Emocional

**MIE** - Medida de Inteligência Emocional

**QI** - Quociente de inteligência

**QE** - Quociente emocional

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1 A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES	10
2.2 INTELIGÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	12
2.3 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES	14
2.4 A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA OS LÍDERES NA ORGANIZAÇÃO.	16
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>18</b>
3.1 INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS	18
3.2 PARTICIPANTES	20
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	<b>21</b>
4.1 AUTOCONSCIÊNCIA	25
4.2 AUTOCONTROLE	29
4.3 AUTOMOTIVAÇÃO	33
4.4 EMPATIA	37
4.5 SOCIABILIDADE	40
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO APRESENTADO À EMPRESA</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO REALIZADO NO GOOGLE FORMS</b>	<b>53</b>

## RESUMO

A Inteligência Emocional se tornou campo de pesquisa cada vez mais relevante com o passar dos anos, considerando o cenário atual que está em constante mudança, as relações interpessoais se tornam ainda mais importantes para o entendimento das organizações, e favorecimento do alcance dos seus objetivos. E para entender como ocorrem essas relações dentro do cenário organizacional, é importante entender não apenas o intelecto de cada colaborador, mas também, aspectos emocionais dos indivíduos na empresa. Essa pesquisa trata-se de um estudo de caso, quali-quantitativo, realizado na empresa Guedes Shopping, localizado em Patos, na Paraíba. O principal objetivo dessa pesquisa é realizar uma análise a partir dos medidores de inteligência emocional com dados coletados entre os gestores administrativos da empresa Guedes Shopping, além de fundamentar teoricamente cada dado analisado. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário realizado no Google Forms e aplicado com os gerentes da empresa Guedes Shopping, com questões abertas e de múltiplas escolhas que traçam a MEI dos gestores. A partir desse estudo, constatou-se que a inteligência emocional faz parte do cotidiano organizacional, e quando entendida pelo líder administrativo ela pode ser uma facilitadora na hora de explorar motivações e diminuir conflitos internos a partir das capacidades oferecidas pela IE.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional. Líder. Medida de Inteligência Emocional. Gestão.



## **ABSTRACT**

Emotional Intelligence has become an increasingly relevant field of research over the years, considering the current scenario that is constantly changing, interpersonal relationships become even more important for understanding organizations, and favoring the achievement of their goals. And to understand how these relationships occur within the organizational scenario, it is important to understand not only the intellect of each employee, but also the emotional aspects of individuals in the company. This research is a case study, qualitative and quantitative, carried out at Guedes Shopping, located in Patos, Paraíba. The main objective of this research is to carry out an analysis from the emotional intelligence meters with data collected among the administrative managers of the company Guedes Shopping, in addition to theoretically substantiating each analyzed data. For data collection, a questionnaire carried out on Google Forms and applied to the managers of the company Guedes Shopping was used, with open questions and multiple choices that outline the MEI of the managers. From this study, it was found that emotional intelligence is part of the organizational routine, and when understood by the administrative leader, it can be a facilitator when it comes to exploring motivations and reducing internal conflicts from the capabilities offered by EI.

**Keywords:** Emotional intelligence. Leader. Emotional Intelligence Measure. Collaborator.

## 1. INTRODUÇÃO

Inteligência e emoção são dois temas que provocam pesquisadores há vários séculos, gerando polêmica e trazendo questões que podem ser aplicadas ao ambiente organizacional como fator pertinente, especialmente para a gestão de pessoas (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2022). Gerenciar as emoções, separando acontecimentos pessoais dos profissionais, é uma tarefa difícil para qualquer gestor ou colaborador, ao saber identificar e diferenciar cada uma das emoções, o indivíduo pode fazer uso da Inteligência Emocional e assim administrar os seus sentimentos e pensamentos da forma correta para que eles não tenham tanta influência na sua produtividade.

O conceito de Inteligência Emocional (IE) apareceu pela primeira vez em 1990, em dois artigos acadêmicos publicados por Peter Salovey e John Mayer, porém, a IE foi exposta apenas como uma “subclasse” da Inteligência Social e sua definição inicial era apresentada como sendo a habilidade de controlar sentimentos e emoções próprias e nos demais, diferenciar cada uma e fazer uso dessa informação para guiar ações e pensamentos (NETA; GARCIA; GARGALLO, 2008).

Por muito tempo, apenas o aprimoramento da inteligência intelectual era considerado como fator importante para levar o indivíduo a ser bem sucedido. Entretanto, estudos recentes comprovam que a inteligência intelectual sozinha não garante o estado de sucesso profissional dos colaboradores nas organizações. Características relacionadas à IE se tornam essenciais e de extrema importância para que um colaborador possa chegar a alcançar esse estado de autorrealização profissional. Essas características são de extremo valor para as organizações, considerando o impacto que causam dentro do clima organizacional (SILVA, *et.al.*, 2014).

As organizações são um sistema interligado, composto por pessoas que estão em constante comunicação e dependem uma das outras para executarem os serviços de forma eficaz, e assim atingirem os objetivos desejados pelas empresas. Para que isso ocorra é necessário uma comunicação transparente entre os colaboradores e seus respectivos gestores, e isso depende de como as pessoas se relacionam com elas mesmas e com seus companheiros de trabalho.

Os estudos sobre IE são um campo novo que propõem uma expansão do conceito tradicional do que é ser um indivíduo inteligente, adicionando novos pontos de vista relacionados às emoções e sentimentos como parte da inteligência (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2022).

Saber que existe uma relação entre o intelecto e a emoção pode resultar na capacidade do indivíduo entender e lidar com sua parte emocional de maneira inteligente e de acordo com seus objetivos pessoais e profissionais. A capacidade do indivíduo gerenciar as suas emoções e organizar os pensamentos de acordo com o ambiente em que está inserido é algo que interessa às organizações nos dias de hoje, a IE é um aspecto que influencia diretamente na produtividade do colaborador.

O tema escolhido para esse trabalho partiu da compreensão de que a inteligência emocional é uma característica tão importante como a inteligência racional, não apenas em situações afetivas, mas especialmente no ambiente organizacional. Estudos realizados nos últimos anos acerca da Inteligência Emocional aplicada nas empresas comprovam que as organizações estão altamente preocupadas em recrutar e selecionar candidatos com aptidões emocionais bem desenvolvidas, considerando não apenas as suas habilidades intelectuais, mas levando em consideração que suas competências emocionais complementem o perfil de candidato desejado pela empresa (SILVA, 2010).

Além disso, os resultados obtidos através deste projeto serão compartilhados com a empresa utilizada como campo de pesquisa para que possam analisar e perceber melhor como a IE pode contribuir como fator importante na motivação, produtividade e qualidade de vida do colaborador na organização. Assim, além de oferecer recursos para a empresa estudada, o propósito dessa pesquisa se dá a partir da necessidade de oferecer mais informações acerca da IE e como ela possui influência na área profissional de cada líder administrativo.

O principal objetivo desta pesquisa foi realizar uma análise dos medidores de inteligência emocional entre os gestores administrativos da empresa Guedes Shopping. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico acerca de temas relacionados à Inteligência Emocional aplicada à Administração, além da coleta e análise de dados a fim de compreender a importância da inteligência emocional na gestão administrativa da empresa Guedes Shopping.

A justificativa para a realização deste trabalho acadêmico consiste na contribuição com um material de pesquisa bibliográfica e exploratória em uma empresa de grande porte localizada na cidade de Patos na Paraíba. Também se vê uma grande necessidade de entender como cada líder gerencia suas emoções no ambiente organizacional, e como o descontrole da IE pode afetar a produtividade da gerência nas mais diversas áreas da hierarquia da empresa, quais fatores levam à desmotivação e quais podem influenciar positivamente na produção.

O presente trabalho está organizado em três seções. A primeira trata-se da fundamentação onde será apresentado o conceito de Inteligência Emocional e as suas características gerais, assim como um contexto histórico do surgimento dos estudos acerca da IE a partir da perspectiva de autores e pesquisadores do campo da Administração e da Psicologia. Em seguida, será apresentada uma proposta metodológica da pesquisa a ser realizada, que contará com uma entrevista com líderes de departamento da empresa Guedes Shopping, localizada na cidade de Patos na Paraíba. Na continuidade da pesquisa, será apresentada a análise dos dados coletados a partir do referencial teórico e das entrevistas realizadas, formando uma ponte, relacionando a Inteligência Emocional com a capacidade dos gestores de gerir as suas emoções no ambiente de trabalho, e como isso influencia na sua produtividade e qualidade de trabalho.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES

A origem da palavra organização vem do grego “organon” que tem sentido de “instrumento ou ferramenta”. As organizações surgem no início da existência do homem social, a partir do fato de pessoas se agruparem para a realização de determinadas atividades a fim de atingir um objetivo final (PONTES, 2008).

Chiavenato (1997) conceitua a organização, na perspectiva das ciências comportamentais, como um sistema de comportamento de todos os membros; no ponto de vista de empresa, a organização é um empreendimento formado com o intuito de atingir um determinado objetivo; já a organização no ângulo de função administrativa, Chiavenato conceitua como um conjunto de atividades realizadas a fim de atingir os objetivos da empresa.

Milani (*et. al.*, 2008), afirmam que as organizações são criadas e planejadas, após análise e reflexão, com o propósito de realizar um determinado objetivo, sendo assim, elas se tornam unidades sociais com necessidades e interesses particulares.

As organizações são constituídas por pessoas e os colaboradores que fazem parte dela estão em constante interação na realização das suas atividades. De acordo com Pontes (2008), as pessoas que compõem a organização são dotadas de sentimentos e motivações diversas, essas pessoas estão sujeitas a serem influenciadas diretamente pelas mudanças que ocorrem no ambiente dentro e fora da organização, essas mudanças podem afetar diretamente a motivação

pessoal e profissional de cada componente da organização. A partir dessa perspectiva é necessário que determinados componentes da organização sejam responsáveis pela tarefa de gerenciar cada pessoa e atividade realizada dentro do ambiente organizacional.

De acordo com Marques (*et.al.*, 2013), podemos conceituar a liderança como um processo de comandar e dirigir um grupo de pessoas, fazendo com que elas se tornem uma equipe que possa gerar resultados satisfatórios, motivando e influenciando os colaboradores de forma correta e positiva, a fim de que voluntariamente eles possam colaborar para o alcance de objetivos da equipe e conseqüentemente da organização.

Um líder precisa estar ciente das suas atribuições, e das atividades realizadas por sua equipe, para que assim ele possa conduzir corretamente a sua equipe, estimulando a motivação individual de cada colaborador. Marques ainda complementa apontando que a liderança está associada a estímulos, incentivos e impulsos que possam estimular a motivação nas pessoas na realização da missão, visão e valores da organização (MARQUES, *et. al.*, 2013).

É de extrema importância que o líder esteja atento aos fatores que motivam cada funcionário, Pontes (2008) aponta que as pessoas desenvolvem suas forças motivacionais de acordo com o ambiente cultural no qual estão inseridas, a partir da forma que elas percebem suas atividades e encaram suas vidas. A forma como o colaborador realiza suas atividades está inteiramente ligada à sua motivação, é fundamental que o líder volte sua atenção para essas questões. As atitudes de cada colaborador no ambiente organizacional são frutos da sua motivação.

Silva (*et. al.*, 2014) afirma que atuar como líder significa desempenhar a capacidade, inteligência, flexibilidade, objetividade e, em algumas situações, o uso da autoridade para se colocar à frente da equipe ou organização, motivando e inspirando seus colaboradores. Essas habilidades exigem que o líder possua um posicionamento firme com seus colaboradores e consigo mesmo, para que possa desempenhar corretamente suas atribuições de liderança. Silva complementa apontando que o líder terá mais facilidade no desempenho da coordenação da sua equipe se possuir consciência das suas próprias emoções e isso significa possuir autoconhecimento, com essa habilidade ele terá maior aptidão para identificar e entender os sentimentos de seus colaboradores.

Diante disso, a liderança dentro da organização é uma tarefa que exige que o gestor possua a capacidade de gerenciar a sua competência intelectual e o seu emocional. Por estar em

constante interação com seus colaboradores é esperado que o líder possua firmeza, especialmente em uma das suas atividades principais, a de atribuir e supervisionar as tarefas dos seus liderados. Aprender a lidar com as suas motivações e frustrações é tão importante como aprender a entender os fatores motivacionais dos seus colaboradores. A partir disso, é importante que o gestor tenha ciência de que fatores internos e externos à organização podem influenciar diretamente na motivação do seu colaborador, entender como lidar com tais emoções será um diferencial no seu papel de liderança.

## **2.2 INTELIGÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

A inteligência é um tema que ao longo dos anos foi estudado por diversos campos acadêmicos, principalmente com o objetivo de mensurar e ampliar o grau de capacidade intelectual que o ser humano possui (JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011). Medir e avaliar a capacidade cognitiva do indivíduo é uma tarefa que perdura até os dias de hoje, e para a realização desse trabalho é necessário utilizar o índice de quociente de inteligência, também conhecido como QI, que foi desenvolvido e aprimorado por Albert Binet, no ano de 1920. Esse quociente leva em consideração a habilidade “lógico-matemática”, e é um método utilizado até os dias de hoje, especialmente por grandes organizações (ABRANTES; FILHO; ALMEIDA, 2009).

No ano de 1979, o professor e psicólogo Howard Gardner, elaborou um projeto que apresentou a origem da teoria das inteligências múltiplas. Nesse projeto, o professor percebeu a existência de sete inteligências múltiplas: Inteligência Linguística, Inteligência Lógico-Matemática, Inteligência Cinestésica, Inteligência Espacial, Inteligência Musical, Inteligência Interpessoal e Inteligência Intrapessoal (GARDNER, 2001).

Observando cada inteligência de um modo mais aprofundado, Gardner (2001), afirma que a inteligência linguística está relacionada à habilidade que o indivíduo possui de lidar com as palavras de forma criativa. A inteligência lógico-matemática diz respeito à competência que a pessoa possui para solucionar problemas que envolvam números e elementos matemáticos. A inteligência cinestésica faz referência à habilidade que o indivíduo tem de usar seu corpo de formas hábeis.

A inteligência espacial diz respeito à percepção de direção e espaço. A inteligência musical está relacionada à habilidade que o indivíduo possui de ordenar sons de forma criativa. A sétima inteligência, a inteligência intrapessoal, faz menção à capacidade que o indivíduo tem de

se relacionar consigo mesmo, em outras palavras, a habilidade de administrar suas emoções em busca de um determinado objetivo (GARDNER, 2001).

É a partir de dois tipos de inteligências, percebidos nas inteligências múltiplas apontadas por Gardner, que deu-se início ao estudo da Inteligência Emocional. (JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011). A idealização da Inteligência Emocional como uma habilidade começa a surgir a partir de uma série de artigos publicados na década de 1990, realizados por Mayer, DiPaolo e Salovey. A princípio a ideia visava questões teóricas a partir de comprovação empírica baseada num modelo psicométrico de inteligência. (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2022).

A expressão “Inteligência Emocional” aparece pela primeira vez em um artigo com o mesmo título, onde ela é apresentada como uma categoria da Inteligência Social, e as aptidões estavam relacionadas ao monitoramento das emoções em si mesmo e nos outros indivíduos, a diferença entre ambos e a utilização dessa informação para conduzir pensamentos e ações (BUENO; PRIMI, 2003).

De acordo com Woyciekoski e Hutz (2022) o conceito de Inteligência Emocional, traz uma proposta de expandir o que é tradicionalmente “ser inteligente”, abrangendo assuntos sobre o domínio da inteligência a partir de aspectos relacionados ao mundo das emoções e sentimentos. Sendo uma pesquisa relativamente nova no campo acadêmico, a sua proposta é desmistificar o que tradicionalmente é entendido sobre o que realmente é ser inteligente, trazendo questões que se referem tanto à Inteligência Emocional (IE), quanto à Inteligência Cognitiva (QI).

Entende-se que o conceito de inteligência vai além da exploração do aprendizado cognitivo, é muito mais que aprender números e linguagens. Entender, classificar e gerenciar emoções pode ser extremamente útil para o indivíduo em determinadas ocasiões, especialmente se unido ao intelecto cognitivo.

Goleman (2011), afirma que os indivíduos possuem duas mentes, e dois tipos diferentes de inteligência: a racional e a emocional. A competência do indivíduo em sua existência é determinada pelas duas mentes, ou seja, pelos dois tipos de inteligência, a aplicação da IE é fundamental para que o desempenho ocorra de forma desejada. “Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional”.

São múltiplas as inteligências existentes em nosso cognitivo, porém, para Goleman (2011, p.60) “a aptidão emocional é uma metacapacidade que determina até onde podemos usar bem quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto”. A inteligência emocional

faz parte do ser humano, assim como a inteligência cognitiva, a administração das emoções proporciona facilidade nas relações sociais, bem como a resistência a estímulos indesejáveis causados por impulsos emocionais.

Para Goleman (2011) a IE pode ser definida como a habilidade do indivíduo criar automotivação, de se manter nos seus objetivos apesar dos obstáculos que enfrentam, de possuir a capacidade de controlar seus impulsos, esperar a satisfação de seus desejos, a aptidão do indivíduo de se manter em um bom estado de espírito, controlar sua ansiedade para que ela não interfira na hora de raciocinar, de ser empático e possuir autoconfiança.

De acordo com Goleman (2011), o conceito de Inteligência Emocional é norteado por cinco aptidões correlativas, sendo elas a autoconsciência, a automotivação, o autocontrole, a empatia e a capacidade de socialização. A autoconsciência está relacionada à capacidade de reconhecer uma emoção específica quando ela ocorre dentro do indivíduo, Goleman ainda afirma que é “a pedra de toque da inteligência emocional” (GOLEMAN, 2011, p.66).

A automotivação, significa colocar as emoções à favor de um objetivo próprio, fazendo com que ele seja direcionado para o controle e a criatividade do indivíduo. Quando se trata do autocontrole, Goleman (2011) afirma que essa capacidade está caracterizada pela habilidade do indivíduo de se auto confortar, de afastar a ansiedade, tristeza ou sentimentos que o tornam incapaz. A empatia diz respeito à capacidade que o ser tem de reconhecer as emoções em outro indivíduo. Por último, a capacidade de socialização é associada pelo autor como “a arte de se relacionar”, uma aptidão que proporciona que o indivíduo possa lidar com a emoção dos próximos a ele.

### **2.3 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES**

Cada ser humano difere em vários aspectos, inclusive nas áreas emocionais, Goleman (1995) deixa nítido no livro “*Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*” que as pessoas podem se distinguir em suas aptidões emocionais, tendo facilidade para gerenciar mais uma emoção que outra. Essas habilidades são aspectos importantes em áreas pessoais de cada indivíduo, porém, a aplicação delas junto à capacidade intelectual do ser humano podem ser de grande diferencial no campo profissional de cada pessoa.

Marçon (2014), aponta que, um indivíduo emocionalmente inteligente possui uma estabilidade maior nas suas relações pessoais, no emprego, nas amizades e nos relacionamentos



amorosos, essa estabilidade proporciona uma desenvoltura na hora de solucionar problemas e conflitos relacionados à pressões. Além da facilidade nos relacionamentos, os indivíduos emocionalmente inteligentes possuem aptidões para liderança e trabalho em equipe.

Robbins (2005), diz que as emoções interferem diretamente na realização do trabalho do indivíduo nas organizações, principalmente as emoções negativas que podem afetar dificultosamente a performance do profissional. No entanto, elas podem aperfeiçoar o desempenho do indivíduo proporcionalmente de acordo com a sua capacidade de gerenciar suas emoções. Robbins complementa que as emoções podem incentivar a vontade do indivíduo, agindo de forma motivadora colaborando para um desempenho cada vez melhor, ele também aponta que “o esforço emocional reconhece que os sentimentos são parte do comportamento necessário ao trabalho” (ROBBINS, 2005, p.97).

A capacidade de administrar as emoções de forma eficaz proporciona um melhor resultado no alcance dos objetivos do indivíduo na organização, gerenciar as emoções negativas para que não afetem seu trabalho é de extrema importância para que isso não afete seu desempenho, especialmente em posições de coordenação e liderança.

É nítida a importância da inteligência emocional no contexto organizacional, visto que ela proporciona que o indivíduo possa retirar a partir dela a automotivação e o autocontrole, fazendo assim que elas não interfiram no seu desempenho. Weisinger (2001), afirma que a ausência da inteligência emocional atrapalha o crescimento do indivíduo dentro da organização, e o gerenciamento eficaz da IE pode alavancar o sucesso desse indivíduo, trazendo resultados positivos para ele e para a própria organização.

A Inteligência Emocional favorece para uma maior qualidade de vida para as pessoas que passam a gerenciar melhor suas emoções, essa aplicabilidade interfere diretamente no ambiente de trabalho, colaborando para um relacionamento mais favorável e reduzindo conflitos desnecessários, proporcionando assim foco nos objetivos da organização (JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011).

A automotivação é uma tarefa que nem sempre se mostra fácil, entretanto, é de extrema importância que as organizações trabalhem essa questão com os seus colaboradores. Weisinger (2001), propõe que as organizações exercitem a motivação em seus funcionários, provocando que os colaboradores encontrem os seus próprios pontos motivacionais e que apliquem esses

comportamentos no dia a dia do trabalho, ao invés de oferecer recompensas financeiras e sociais como proposta de motivação para os colaboradores.

O autor sugere técnicas que podem auxiliar no aprimoramento da IE dos indivíduos da organização, por exemplo, como a de tratar de assuntos sobre a autoconsciência com os colaboradores e como aplicá-la no ambiente organizacional; como controlar as emoções; como conhecer seus pontos de automotivação e fazer uso dela durante o trabalho, e utilizar da inteligência emocional nas relações interpessoais com os parceiros de equipe dentro da própria organização.

#### **2.4 A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA OS LÍDERES NA ORGANIZAÇÃO.**

O contexto atual em que as empresas estão inseridas necessitam de uma administração com um modelo estratégico, tendo em vista a importância do crescimento nos desempenhos internos e externos de cada organização, a fim de alcançar os objetivos pré-determinados por cada gestor da alta hierarquia. Tendo em vista essa necessidade, o líder de hoje possui diariamente um espaço essencial dentro das organizações, sendo ele o principal agente que irá garantir o alcance dos objetivos da empresa (FERREIRA, 2016). Considerando que os líderes são responsáveis pelo planejamento, organização, direção e controle da sua equipe, cabe a eles a responsabilidade de motivar e orientar cada um dos colaboradores de sua equipe, essa função requer uma habilidade intelectual e emocional para que ele possa gerenciar os trabalhos de forma correta, eficiente e de acordo com as necessidades da empresa.

Ferreira (2016) afirma que esse contexto administrativo impele que o líder saiba como atuar nas mais diversas questões de conflito, que na maioria dos casos ocorrem a partir da natureza comportamental de cada colaborador. Além de gerenciar os trabalhos executados no departamento liderado, o gestor terá de gerenciar seus colaboradores, lidando assim com vários tipos de comportamentos e emoções. A partir desse desafio que os gestores recebem de enfrentar múltiplos conflitos, lidar com comportamentos diversos e motivar colaboradores, percebemos a importância do gerenciamento das emoções.

Cury (2008), aponta que é importante que aprendamos a administrar nossos próprios sentimentos e emoções, para que assim possamos lidar com a emoção dos indivíduos que fazem parte do nosso redor. Antes de lidar com as emoções dos seus liderados, os gerentes precisam

possuir inteligência emocional o suficiente para se automotivar e autocontrolar, evitando que suas emoções negativas, ou até mesmo positivas, controlem suas ações na organização. É necessário separar o que ocorre dentro e fora das organizações, emoções vividas fora da organização podem interferir diretamente na realização do trabalho do líder, e conseqüentemente, ter efeito direto na execução do trabalho de seus colaboradores. Identificar a capacidade de líderes administrativos reconhecerem as próprias emoções é uma das principais propostas de análise deste trabalho científico.

Segundo Junqueira (2011), é importante compreender que as emoções são um campo valioso, em vista disso, não podemos deixar que qualquer pessoa ou evento o invada, que qualquer ocorrência prejudique o andamento da tranquilidade do indivíduo. O autor acrescenta que, um relacionamento baseado na confiança e lealdade colabora para o aumento da motivação dos envolvidos, e conseqüentemente proporciona uma maior qualidade de vida deles. Os indivíduos se põem mais à vontade, se aprimoram mais e isso contribui para o alcance de melhores resultados, tendo em vista que os colaboradores se dedicam mais quando estão fazendo quando se sentem motivadas (JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011).

O líder precisa entender esses fatores na hora de gerenciar a sua equipe, aplicar a inteligência emocional dentro da organização é de extrema importância, e é uma habilidade essencial para os gerentes no âmbito empresarial nos dias de hoje. Habilidade essa que se torna cada vez mais importante na busca por profissionais no mercado de trabalho, a IE é considerada um quesito valioso para que o indivíduo chegue a se tornar um profissional de sucesso.

Sousa (2013) explica que além da cognição (QI) e da competência empresarial, o indivíduo necessita da inteligência emocional para que possa se tornar um profissional de sucesso. As habilidades cognitivas são a primeira aptidão a serem avaliadas no ato do recrutamento e seleção, porém, o que irá ditar o crescimento profissional do candidato é a sua capacidade de lidar com as próprias emoções e com as emoções das pessoas que o cercam. Gerenciar suas emoções com sabedoria se torna um diferencial no arsenal de cada líder, a autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e a capacidade de socialização são características que apresentarão um diferencial na hora de dirigir sua equipe com eficiência, e facilitará na busca pelos objetivos, tanto pessoais quanto profissionais do gerente.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para início dessa pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico acerca de materiais sobre Inteligência Emocional, sendo eles: artigos, monografias, livros e afins que colaborem com informações iniciais para a construção dessa pesquisa. Fonseca (2002), define a pesquisa bibliográfica como a busca por referências teóricas e científicas já analisadas, aprovadas e publicadas em meios eletrônicos ou escritos.

Esta pesquisa trata-se de um Estudo de Caso realizado na empresa Guedes Shopping com o objetivo de efetuar uma análise dos medidores de Inteligência Emocional entre os líderes administrativos da empresa Guedes Shopping. Patton (2002) traduz o objetivo do estudo de caso como o agrupamento de informações aprofundadas sobre um determinado evento. O estudo de caso é amparado por um referencial teórico, que conduz os questionamentos e propósitos do estudo, reunindo uma série de informações adquiridas através de levantamentos de dados e indicadores. (MARTINS, 2008). Por ser uma empresa familiar e com uma estrutura hierárquica bem definida, com um número considerável de líderes administrativos, essas características proporcionam maior facilidade na hora da obtenção de dados para a realização do estudo e a partir disso entender o uso da Inteligência Emocional no ambiente administrativo.

Quanto ao tratamento e análise dos dados, a pesquisa caracteriza-se como quali-quantitativa, uma vez que essa pesquisa mostra-se apropriada para uso de análises quantitativas e qualitativas, a fim de esboçar reflexões mais profundas do grupo social estudado. Taborda e Rangel (2015) descrevem a importância da pesquisa quali-quantitativa destacando a capacidade analítica descritiva desse tipo de pesquisa, quando aplicada à fenômenos do cotidiano. As autoras descrevem essa junção da pesquisa quantitativa e qualitativa como uma forma de pesquisa promissora para cientistas que procuram entender os procedimentos e complexidades de grupos em seu cotidiano.

#### 3.1 INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo da Inteligência Emocional, no Brasil, foi um assunto abordado por Siqueira, Barbosa e Alves (1999), que criaram, um modelo de Medida de Inteligência Emocional (MIE) constituído por 59 itens que resultam em característica sobre as habilidades de autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade.

O MIE, Medida de Inteligência Emocional, foi o modelo de teste selecionado para o desenvolvimento desta pesquisa. Segundo Lopes (2020), o teste de MIE, desenvolvido pelos pesquisadores Siqueira, Barbosa e Alves, respectivamente da Universidade Metodista de São Paulo, da Pontifícia Universidade Católica de Campinas e da Universidade Federal de Uberlândia, foi validado a partir de uma pesquisa científica publicada na revista *Psicologia: Teoria e Pesquisa*.

O questionário (em apêndice) utilizado nesta pesquisa teve como base a avaliação aplicada pela pesquisadora Lopes (2020) que utilizou a Medida de Inteligência Emocional em sua dissertação de mestrado. A partir dos 59 itens que constituem o MIE, foram filtrados 32 itens que são de maior interesse para a pesquisa realizada com os 08 (oito) líderes de departamento do setor administrativo do Guedes Shopping. Antes da realização da pesquisa foi solicitado a autorização da diretora geral da empresa para a coleta de dados com os gerentes administrativos, o termo assinado encontra-se em apêndice.

O Google Drive desempenhou um papel essencial facilitando a coleta de dados dos líderes em questão. Segundo Heidemann e Oliveira (2010), o Google Drive por se tratar de uma evolução natural do “antigo” Google Docs, consegue agregar um conjunto de ferramentas e aplicações que favorecem de maneira expressiva a edição colaborativa, disponibilização de arquivos, backups e portabilidade dos mesmos.

O questionário utilizado nesta pesquisa foi desenvolvido e aplicado através da ferramenta Google Forms, que tornou a coleta de informações prática e sucinta. Martins (2020) afirma que o Google Forms possui aspectos que fornecem otimização e diminuição de tempo na criação e compartilhamento de avaliações, devido aos seus métodos que colaboram na administração de resultados e avaliações em tempo real.

Inicialmente o questionário traça um perfil sociodemográfico, com 09 (nove) questões, a fim de caracterizar cada participante, antes de esboçar a medida de inteligência emocional de cada um. O questionário foi dividido em 06 (seis) sessões, a primeira trata-se do levantamento sociodemográfico, a segunda seção em diante aborda questões sobre as habilidades de IE, como: autoconsciência, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade, respectivamente. Cada seção possui de 05 (cinco) à 07 (sete) questões com perguntas que avaliam o nível de IE de cada líder entrevistado.

Esse levantamento beneficiou no entendimento de como o uso da Inteligência Emocional é importante para os líderes nas organizações, visto que o ambiente interno e externo da organização passa por mudanças constantes, e os indivíduos nele inseridos são influenciados por tais mudanças, sejam elas internas ou externas ao ambiente organizacional.

### **3.2 PARTICIPANTES**

A pesquisa foi realizada no Guedes Shopping, empresa pertencente ao Grupo Guedes. A empresa está localizada na cidade de Patos, no estado da Paraíba, e foi o primeiro shopping center existente na cidade. O Guedes Shopping possui mais de 40 lojas e serviços atuando em Patos na Paraíba, além de praça de alimentação e três salas de cinema (Guedes Shopping, c2022).

O Guedes Shopping foi inaugurado em 21 de Dezembro de 2004, com o intuito de ampliar a visão empresarial da cidade onde ela se insere, a partir da visão de Luiz Guedes Sobrinho. A organização, hoje, possui 17 anos de atuação no mercado, caminhando para completar seu 18º aniversário em 2022. A gerência geral do Guedes Shopping segue um padrão de empresa familiar. Atualmente o Guedes Shopping é administrado por uma das filhas do empresário Luiz Guedes Sobrinho, Leila Rocha de Medeiros Guedes Soares, que ocupa o cargo de Diretora Administrativa, e por seu marido, Paulo Gustavo de Mello e Silva Soares, ocupando o cargo de Diretor Comercial (Guedes Shopping, c2022).

Lima (2009) descreve a caracterização da empresa familiar a partir da existência de um empreendedor fundador, que ao analisar e entender uma oportunidade de inserção empresarial, cria e consolida uma certa atividade de mercado em um determinado ambiente. E a partir dessa inserção ele adquire conhecimentos administrativos e de mercado a partir das experiências adquiridas. Werner (2004) descreve a empresa familiar como uma empresa que nasceu a partir de uma pessoa que fundou, desenvolveu e com o passar dos anos constituiu a organização com membros da família, com o objetivo de que na sua falta, os membros pudessem assumir a liderança total da empresa.

Participaram desta pesquisa, os 08 (oito) líderes que gerenciam o departamento administrativo da empresa Guedes Shopping, sendo 04 (quatro) do gênero feminino e 04 (quatro) do gênero masculino. A administração da empresa é composta pelo setor de recursos humanos, financeiro, marketing, trade marketing, supervisão de vendas, gerência operacional, direção administrativa e direção comercial.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A parte inicial desta pesquisa com os líderes da empresa Guedes Shopping analisa o perfil sociodemográfico de cada líder, com a finalidade de apresentar características sociais que possuem influência direta no uso da Inteligência Emocional dos gestores da empresa em questão. A primeira questão tinha o intuito de conhecer o gênero dos líderes que compõem o setor administrativo da empresa.

A empresa possui 08 (oito) departamentos administrativos, e as lideranças são compostas por 04 homens e 04 mulheres. Pode-se observar a importante atuação feminina nos cargos de liderança na empresa. No Guedes Shopping, os departamentos que possuem mulheres na liderança são o departamento de marketing, departamento operacional, supervisão de vendas e a direção administrativa.

Silva (2017) indica que no contexto atual, homens e mulheres que possuem cargos de liderança em organizações, por muitas vezes em posições semelhantes, são notados com uma certa diferença, tanto relacionada ao gênero quanto em valorização salarial ou habilidades técnicas. Existem organizações que desenvolvem planos de cargo e carreira com o intuito de diminuir essas discriminações relacionadas a gênero. A autora também afirma que as mulheres possuem características que são marcantes para um perfil de líder, isso as torna mais versáteis e faz com que elas tenham maior facilidade em relação à comunicação com uma equipe.

Para Silva (*apud*, COHEN, 2017), as mulheres possuem um quociente de inteligência e emocional alto, que cientificamente ultrapassam ao do sexo masculino. Analisando as características no QI e QE de cada mulher, o autor afirma que as mulheres possuem em seu quociente intelectual fluência verbal, bom intelecto, tendência à introspecção, ansiedade, culpa e comedimento; já no quociente emocional são comunicativas, possuem boa adaptação à momentos de tensão, espontaneidade, raramente sentem-se ansiosas ou com culpa. Esse perfil pode variar de mulher para mulher, porém o autor cita que cada mulher possui um pouco de cada característica mencionada anteriormente.

Em seguida, os participantes informaram qual cor se autodeclaram. Entre os participantes, apenas um se auto declarou da cor parda. Como é apresentado no gráfico a seguir:

Cor:

8 respostas

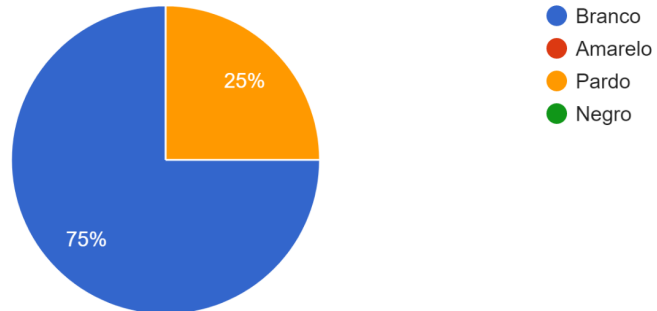


Gráfico 1 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

As seguintes questões são relacionadas ao estado civil e a progênie de cada participante da pesquisa, a fim de entender como as relações afetivas possuem influência direta nas questões relacionadas à Inteligência Emocional, dos 08 (oito) entrevistados, apenas 01 gestor não possui filhos, como apresentado nos gráficos a seguir:

Estado civil:

8 respostas

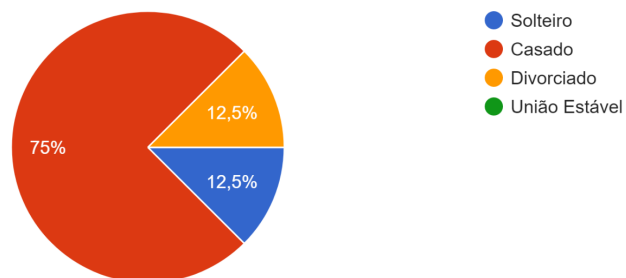


Gráfico 2 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria



Possui filhos?

8 respostas

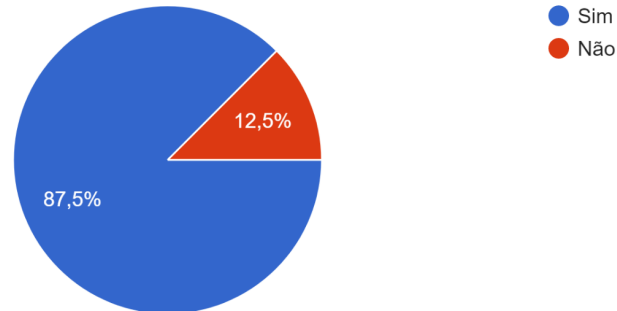


Gráfico 3 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Se sim, quantos?

7 respostas

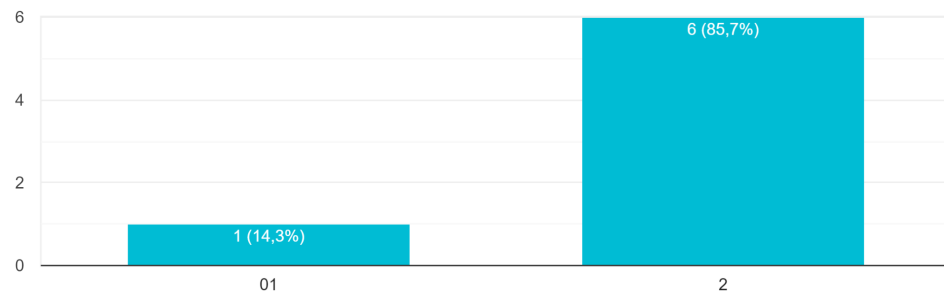


Gráfico 4 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Fernandes (2012) explica que o fato do ser humano ser extremamente social ressalta a importância dele estabelecer relações entre os indivíduos que o cerca. Além disso, a autora também expõe que os seres humanos compreendem as emoções de acordo com a interação que realizam uns com os outros, e a partir disso eles introduzem essas emoções ao seu comportamento.

As interações realizadas dentro e fora da organização possuem impacto direto nas ações dos gestores, sejam interações realizadas dentro de casa, em família, ou a partir de relacionamentos afetivos. Fernandes (2012) afirma que a IE colabora para que os indivíduos

possam coexistir em sincronia emocional, entendendo e sentindo as mesmas emoções através do uso da empatia.

Em seguida, os participantes informaram o seu nível de escolaridade. Como é apresentado no gráfico a seguir:

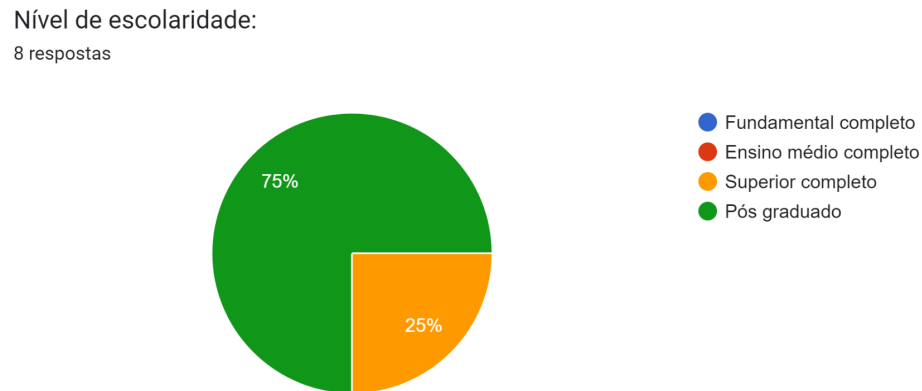


Gráfico 5 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Todos os líderes de departamento possuem graduação superior, e apenas 02 (dois) dos participantes possuem pós-graduação em seu nível de escolaridade. Tavares (2018) ao tentar relacionar o nível de escolaridade ao uso da IE afirma que não existem estudos que possam aplicar comparações entre grau de escolaridade e habilidades emocionais. Porém para Tavares (apud, FREITAS, 2011), formar cidadãos críticos, reflexivos e cientes de seus direitos e deveres é um dever da escola, para que os indivíduos possam colaborar, ou não, para a construção de uma sociedade justa. Além de ser uma forma do ser humano estabelecer relações sociais, torná-lo capaz de conviver em grupo, enfrentar situações que envolvam indivíduos, pensamentos e crenças distintas (TAVARES, 2018).

Há quanto tempo atua na empresa:  
8 respostas

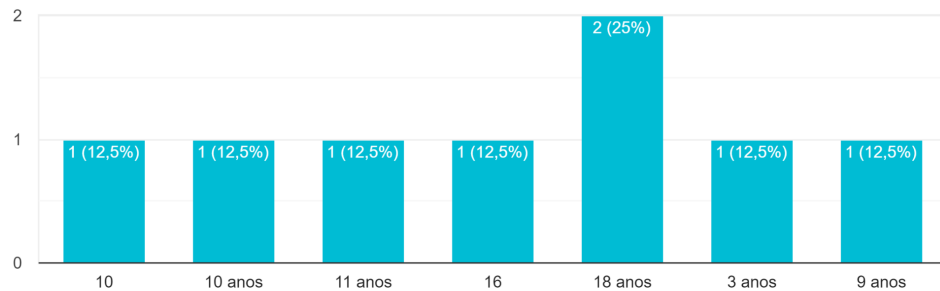


Gráfico 6 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa

Fonte: Autoria Própria

Na Gráfico 6 é apresentado o tempo que cada gestor está atuando na organização. É possível observar que 06 (seis) dos 08 (oito) líderes entrevistados colaboram com a empresa há mais de 10 anos. O tempo de atuação de um colaborador na empresa pode ser justificado devido a fatores motivacionais realizados pela gestão de pessoas da organização. Ferreira e Costa (2019), em sua pesquisa, listam uma série de fatores que são responsáveis pelo tempo de permanência dos colaboradores em uma organização, como por exemplo: satisfação com a gerência da equipe, satisfação com os colegas de trabalho e sentimento de importância na empresa, fatores como esse tornam o ambiente organizacional mais saudável para o colaborador, fazendo com que ele seja adequado para o desenvolvimento de toda a equipe, e conseqüentemente o da própria empresa.

A segunda seção do questionário analisa como os gestores participantes da entrevista percebem e entendem as suas habilidades de Inteligência Emocional, com questões sobre autoconsciência, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade.

#### 4.1 AUTOCONSCIÊNCIA

Os gráficos a seguir apresentam análises sobre as competências de autoconsciência coletadas a partir da entrevista.

1. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.  
8 respostas

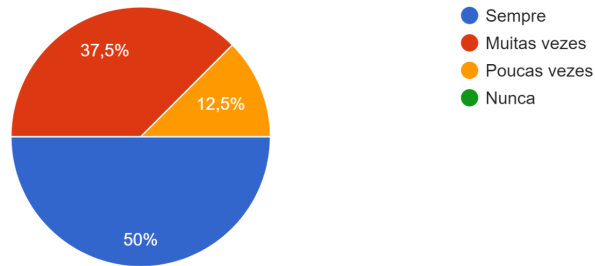


Gráfico 7 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

No gráfico acima é possível perceber que 50% que corresponde ao total dos 04 (quatro) dos participantes conseguem reconhecer seus sentimentos com facilidade, 37,5%, correspondendo à 03 (três) dos líderes entrevistados, afirma que possui essa facilidade muitas vezes, e 12,5% não possui tanta facilidade na hora de reconhecer suas emoções.

Como analisado a partir da entrevista aplicada, 87,5%, representando 07 (sete) dos participantes, afirmam avaliar seus sentimentos para poder entender o que estão sentindo, apenas 01 (um) participante afirmou não avaliar suas emoções.

Silva (*et. al.*, 2014) aponta que quanto maior conhecimento o gestor possuir acerca dos seus próprios sentimentos, maior facilidade ele encontrará em identificar e entender os sentimentos do próximo. O autoconhecimento proporciona ao líder a identificação de sentimentos positivos ou negativos do seu colaborador, e conseqüentemente, o entendimento de como tais sentimentos podem afetar as relações interpessoais do seu departamento. Em muitos casos o percebimento de tais sentimentos podem evitar a geração de conflitos internos no próprio departamento organizacional.

### 3. Preocupo-me com o que estou sentindo.

8 respostas

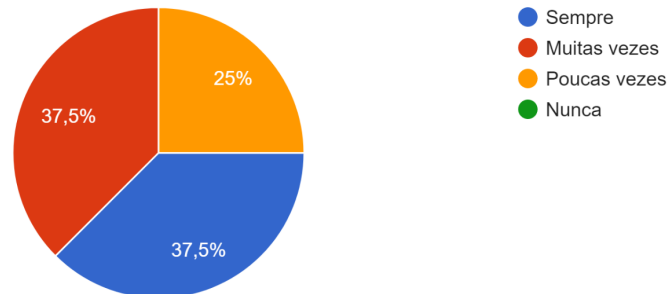


Gráfico 8 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Com base nos dados adquiridos acima, é possível perceber que 37,5% dos participantes afirmaram preocupar-se com o que estão sentindo, 02 (dois) dos participantes afirmaram que essa preocupação não é tão recorrente no dia-a-dia.

Entender e reconhecer seus próprios sentimentos faz parte da habilidade de autocontrole, a partir dessa capacidade, os gestores organizacionais podem identificar quais se adequam ou não às atividades e relações exercidas dentro da empresa. Brandão e Câmara (2017), acentuam a importância do desenvolvimento da IE para o benefício das relações interpessoais dentro da dinâmica organizacional, as autoras afirmam que “todo profissional deve buscar e desenvolver da melhor maneira possível o autoconhecimento para enfrentar as situações apresentadas não só no ambiente de trabalho...” (BRANDÃO; CÂMARA, 2017, p. 76).

### 4. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.

8 respostas

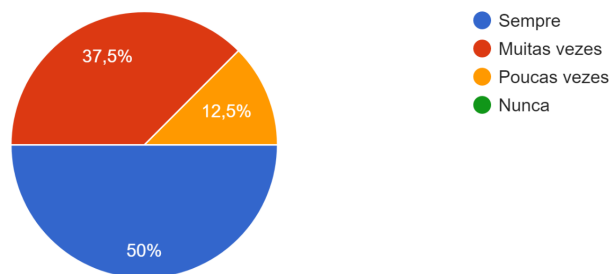


Gráfico 9 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Em relação ao reconhecimento de sentimentos como alegria e tristeza em si mesmo, 50% dos participantes afirmaram que sempre reconhecem esses tipos de sentimentos, 37,5 %, correspondendo à 03 (três) dos participantes, informaram que muitas vezes percebem essas emoções. Já 12,5%, 01 (um) participante, aponta que não reconhece tal emoção com frequência.

5. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.

8 respostas

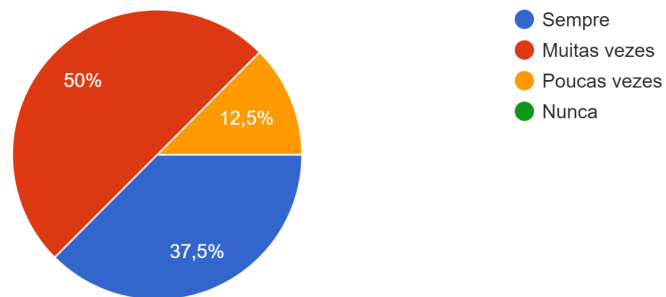


Gráfico 10 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa

Fonte: Autoria Própria

Quando questionados sobre a capacidade de nomear os sentimentos que marcaram a vida de cada um, 50% dos participantes responderam que conseguem nomear tais sentimentos em muitas vezes, 37,5% afirmam que possuem a capacidade de nomear sempre essas emoções, e 12,5% possui dificuldade para classificar emoções nesse tipo de situação.

O inverso acontece no gráfico abaixo, é possível notar que 50%, que equivale à 04 (quatro) dos participantes tem certa dificuldade para perceber sentimentos contraditórios, e 37,5%, equivalente à 03 (três) dos líderes informam que possuem maior facilidade em reconhecer essas emoções, e 12,5% percebe essas emoções com uma facilidade maior ainda.

6. Reconheço meus sentimentos contraditórios.  
8 respostas

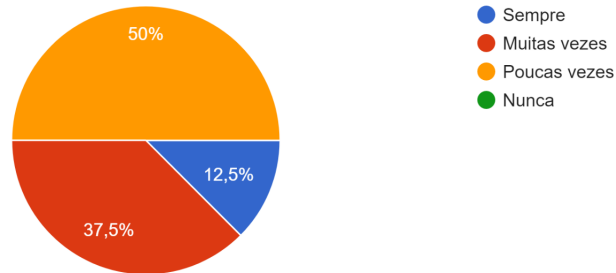


Gráfico 11 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria.

Goleman (2011) diz que a IE é a aptidão de reconhecer e distinguir os próprios sentimentos e dos outros que nos cercam. O reconhecimento de tais emoções dentro do ambiente organizacional, especialmente para o líder, é de extrema importância, visto que um dos principais objetivos do líder é gerenciar e motivar cada um de seus colaboradores.

Tavares (2018) aponta que é essencial que os colaboradores entendam a importância de identificar e distinguir suas emoções e comportamentos. O líder necessita incentivar seus colaboradores no exercício da inteligência emocional.

A partir dos dados e análises apresentados neste tópico, é possível perceber que a habilidade de autoconhecimento é fundamental para os indivíduos que atuam dentro da organização. Discernir qual emoção está ocorrendo dentro de si mesmo gera a capacidade de administrar tais sentimentos e até mesmo identificá-los no próximo. Para um líder organizacional, a capacidade de autoconhecimento proporciona um diferencial na hora de gerenciar seus colaboradores, em virtude que facilitará no percebimento de emoções positivas e negativas dos seus funcionários, e a partir desta percepção o líder poderá utilizar estes sentimentos como fatores motivacionais e até mesmo evitar conflitos internos dentro do departamento.

## 4.2 AUTOCONTROLE

As questões desta seção estão relacionadas à competência “autocontrole”, os próximos gráficos apresentam análises obtidas a partir da questionário com os líderes da empresa.

1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.

8 respostas

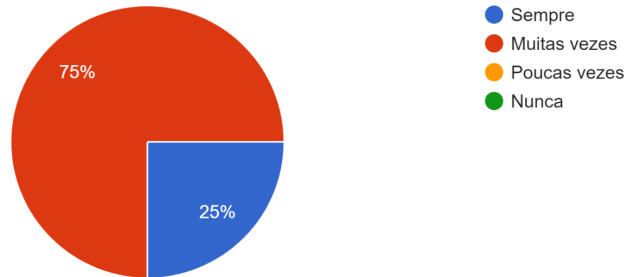


Gráfico 12 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Como apresentado, é possível perceber que os gestores entrevistados costumam pensar antes de responder com impulsividade, neste caso, 75%, que equivale à 06 (seis) entrevistados costumam pensar muitas vezes quando confrontados, e 25%, 02 (dois), participantes fazem uso do autocontrole com regularidade nesse tipo de situação.

Siqueira, Barbosa e Alves (1999), afirmam que a capacidade de autocontrole está relacionada à dificuldade que os indivíduos possuem acerca de responder de forma diferente a ofensas e provocações recebidas de outras pessoas.

Goleman destaca que “a capacidade de controlar os impulsos é a base da força de vontade e do caráter.” (GOLEMAN, 2011, p.26). A capacidade de autocontrole é essencial para que o líder possa gerenciar suas emoções em momentos de pressão. Silva (*et. al.*, 2014), ressalta que o autocontrole, que é competência da IE, proporciona ao gestor a capacidade de controlar as suas emoções, especialmente em momentos que resulta em maior tensão.



## 2. Procuo reagir com cautela diante de provocações.

8 respostas

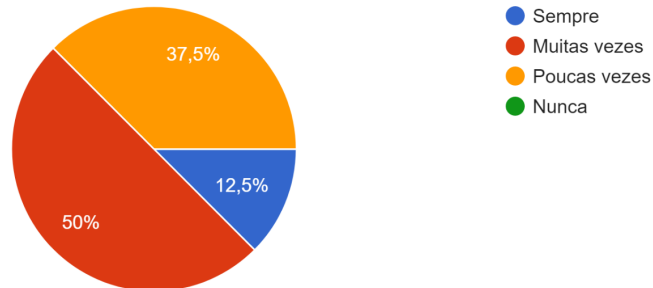


Gráfico 13 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

O dado obtido através do gráfico acima mostra que 50% dos entrevistados costumam ter cautela na hora de reagir às provocações recebidas, 37,5% possui dificuldade na hora de exercer tal autocontrole, e 12,5% têm grande facilidade em resistir a provocações ocorridas no decorrer do dia.

Ainda em relação ao controle de impulsos, como é possível observar nos gráficos abaixo, a maioria dos participantes da pesquisa afirmaram que costumam tentar controlar suas emoções durante situações desconfortáveis. Especialmente quando se trata de reagir de forma impulsiva a esse tipo de situação. Quando questionados sobre o uso do autocontrole em momentos que são confrontados com desaforos, 37,5% dos participantes responderam que em poucos casos conseguem fazer uso da habilidade, e 12,5% têm dificuldade nesse tipo de situação.

## 3. Conto até dez antes de responder a um desaforo.

8 respostas

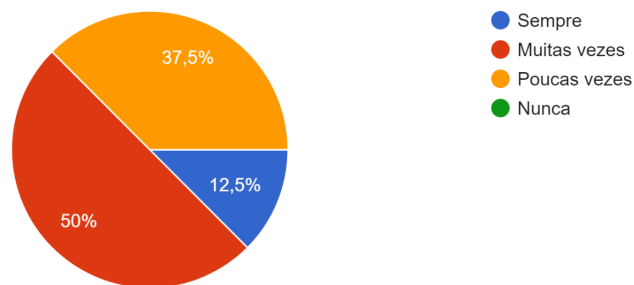


Gráfico 14 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

## 4. Tomo decisões com base em meus impulsos.

8 respostas

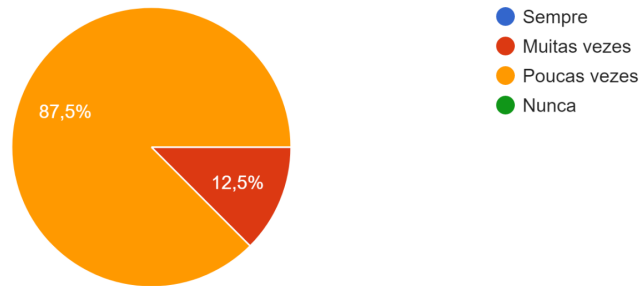


Gráfico 15 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Goleman (2011) ressalta que provavelmente não exista competência psicológica mais essencial que a habilidade de resistir a impulsos. É a base de todo o autocontrole emocional do ser humano, visto que, por natureza, as emoções nos conduzem a um impulso para agir de determinada forma. A capacidade que os gestores possuem de manter o controle em situações de confronto caracteriza a sua capacidade de ser um bom líder.

Silva (*et. al.*, 2014) destaca que os acontecimentos vividos nas organizações resultam em grande pressão para todos os membros da empresa, e, na maioria das vezes, se transforma em forte tensão emocional, onde muitos dos colaboradores podem chegar a perder o controle total ou parcial das suas ações, gerando assim resultados indesejáveis nos objetivos gerais da empresa. Esses resultados podem chegar a se tornar motivo de desmotivação total entre a equipe que vivenciou tais ocorrências (SILVA, *et. al.*, 2014).

Os gerentes precisam estar atentos para evitar que confrontos desagradáveis relacionados a comportamentos impulsivos afetem o alcance dos objetivos empresariais, e conseqüentemente, impedir que essas ações afetem de forma negativa a motivação de sua equipe, para que não ocorra a desarmonização no ambiente organizacional.

#### 5. Controlo os sentimentos que me perturbam.

8 respostas

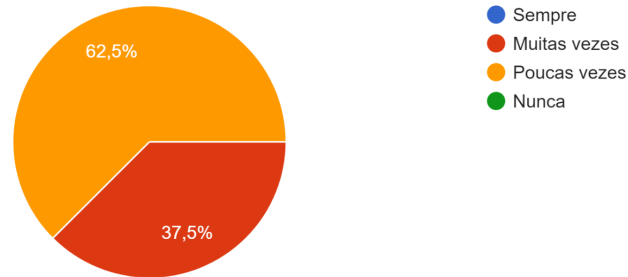


Gráfico 16 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Já no que se refere ao autocontrole dos sentimentos que os perturbam, 62,25%, que corresponde à 05 (cinco) dos participantes responderam que em poucas vezes conseguem controlar suas emoções perturbadoras, e 37,5%, 03 (três) dos gestores participantes, afirmaram que conseguem gerenciar bem esse tipo de emoção negativa.

Baseado nos dados e análises apresentadas, pode-se entender que o desenvolvimento do autocontrole, que é resultado da Inteligência Emocional, proporciona que os líderes tenham a habilidade de controlar certas emoções e impulsos em determinadas situações que possam ocorrer dentro da organização, assim, evitando conflitos e acontecimentos desagradáveis que possam chegar a afetar o alcance dos objetivos do seu departamento e consequentemente os objetivos organizacionais.

### 4.3 AUTOMOTIVAÇÃO

Neste tópico os gráficos demonstram a porcentagem em relação às questões respondidas acerca da automotivação de cada gestor participante da entrevista.

1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.

8 respostas

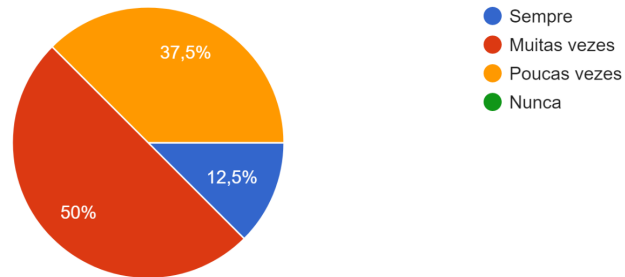


Gráfico 17 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

A partir do gráfico acima, é possível notar que 50% dos entrevistados se mantêm firmes muitas vezes em relação aos obstáculos enfrentados no alcance dos seus objetivos, 37,5% encontram dificuldade nesse tipo de ocasião e 12,5% não encontram tanta dificuldade em situações assim. Goleman diz que “pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade.” (GOLEMAN, 2011, p. 73). Gerenciar suas emoções a fim de alcançar um determinado objetivo é fundamental para que o líder possa desenvolver a automotivação. O direcionamento dessas emoções pode gerar controle e criatividade no ato da realização das tarefas organizacionais, e por consequência, facilitar a execução das atividades que aproximam a conquista dos objetivos, pessoais e profissionais.

2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.

8 respostas

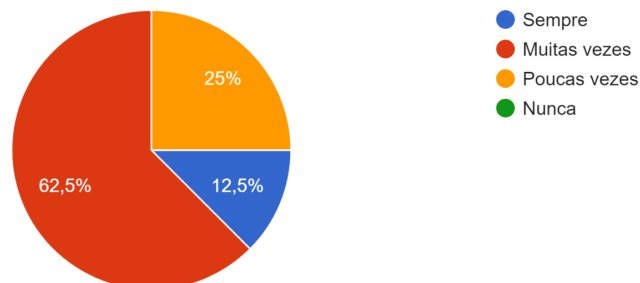


Gráfico 18 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Através das respostas obtidas, pode-se observar que 62,5% dos gestores conseguem, em muitos casos, superar seus obstáculos para o alcance dos seus objetivos, 25% têm facilidade

nesses casos e 12,5%, que se refere à 01 (um) dos participantes, desenvolve muito bem essa habilidade emocional.

Tavares (2018), alega que é relevante que as organizações entendam, não apenas a importância de motivar seus funcionários, como a minuciosidade de serem mais atentos para evitar que ocorram situações que afetem diretamente a automotivação de cada colaborador.

3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.

8 respostas

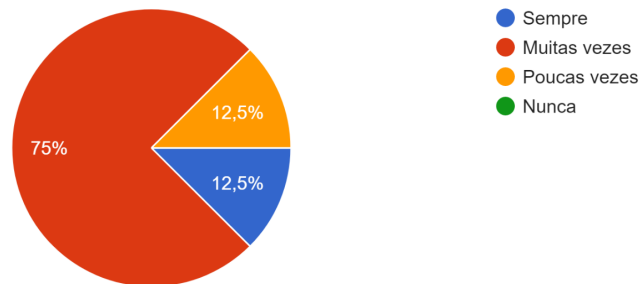


Gráfico 19 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa

Fonte: Autoria Própria

Como observado acima, 75%, a maioria dos participantes têm sua atenção voltada para os planos e objetivos da própria vida, já 12,5% aparecem repetidamente no gráfico. Siqueira, Barbosa e Alves (1999) afirmam que a automotivação possui relação com a “persistência, coragem, força, otimismo e entusiasmo com que o indivíduo maneja objetivos e planos para a vida” (SIQUEIRA, *et. al.*, 1999, p. 150). No ambiente organizacional, a automotivação se faz necessária especialmente em momentos de frustrações que o líder, ou até mesmo os seus liderados, podem chegar a vivenciar.

4. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.

8 respostas

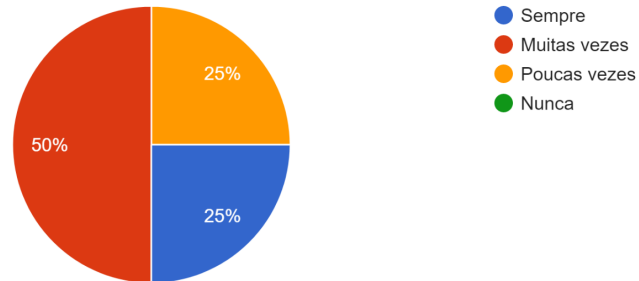


Gráfico 20 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

A maioria dos entrevistados possuem seus planejamentos e suas ações do presente focadas para seus planos futuros, como podemos analisar a partir do questionário aplicado. Pontes (2008), no cenário atual, as empresas estão com suas preocupações voltadas para o nível de motivação dos seus colaboradores, não apenas para que eles atinjam certo nível de felicidade, mas no que isso representa em termos de resultados no alcance dos objetivos da própria organização. A autora também acrescenta que a função do líder, e da sua forma de liderança, é primordial para influenciar o clima dentro da organização, colaborar para a motivação de seus liderados, desenvolver o comprometimento dos colaboradores, a confiança, segurança e sentimento de valorização que a empresa passa.

6. Tenho entusiasmo com a minha vida.

8 respostas

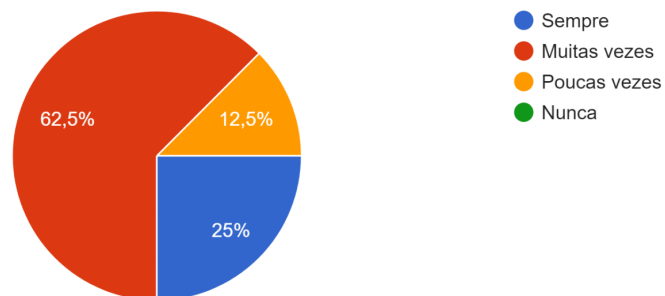


Gráfico 21 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Pode-se notar que 62,5%, que representa 05 (cinco) dos participantes afirmaram ter, muitas vezes, entusiasmo com a vida, já 25% afirmam sempre estar entusiasmados com sua vivência e 12,5% respondeu que em poucas vezes se encontra empolgado com sua vida.

Quando questionados se costumam alcançar os objetivos estipulados em suas vidas, 07 (sete) dos gestores participantes, que correspondem a 87,5%, informaram que muitas vezes conseguem esse feito. Já 12,5% afirmam que poucas vezes atinge os objetivos planejados.

Determinar um foco para o alcance dos objetivos nem sempre é uma tarefa de fácil execução, especialmente quando se entende que a motivação é algo que difere de pessoa para pessoa. Um líder precisa, primeiramente, entender em si mesmo quais são as questões que o motiva, e em seguida analisar quais as questões motivacionais que possuem influência em seus colaboradores. Segundo Marques (*et.al.*, 2013), as atribuições dos colaboradores que exercem cargo de liderança estão ligadas às atividades que geram influência nas pessoas, em outras palavras, que causam motivação suficiente para realizar um objetivo destacado pelas estratégias organizacionais. Pontes (2008) também acrescenta que o papel do líder é facilitar essa execução, a motivação deve ser algo intrínseco ao colaborador.

A partir dos dados coletados, pode-se entender que a automotivação é uma capacidade intrínseca ao indivíduo, que deve ser estimulada pelos líderes da organização a fim de tornar essa habilidade um adicional nas ferramentas utilizadas na gerência de pessoas, sendo assim um diferencial que auxiliará no alcance dos objetivos organizacionais.

#### **4.4 EMPATIA**

Este tópico analisa as questões de inteligência emocional relacionadas à capacidade empática de cada líder participante da pesquisa.

1. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas.

8 respostas

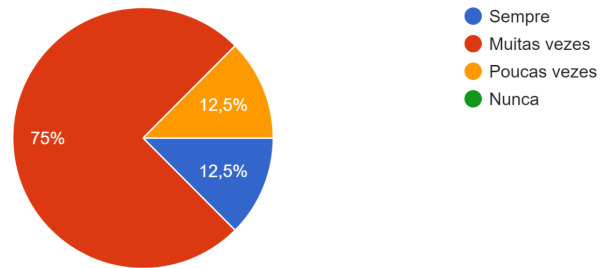


Gráfico 22 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

2. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.

8 respostas

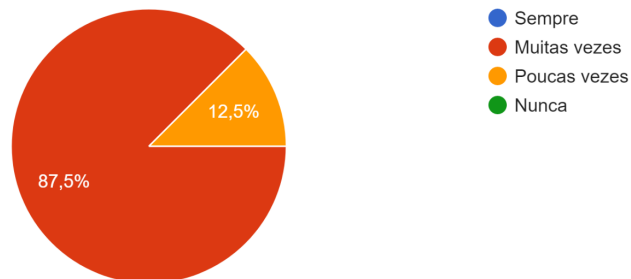


Gráfico 23 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

3. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começa a falar.

8 respostas

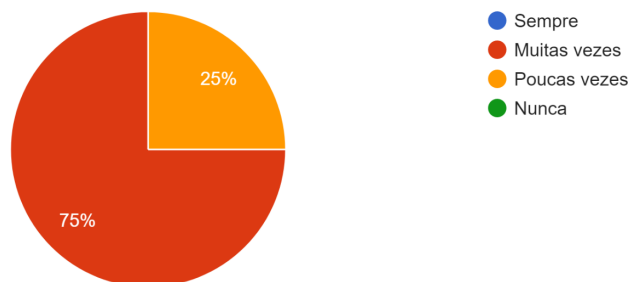


Gráfico 24 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria



A maioria dos gestores participantes da pesquisa apresentaram facilidade em questões da identificação dos sentimentos de outras pessoas. Goleman aponta que “a empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto a apreensão do sentido das palavras contidas numa página impressa.” (GOLEMAN, 2011, p. 37). Além de identificar e entender seus próprios sentimentos, o líder precisa saber observar em seus colaboradores sentimentos que possam contribuir ou afetar o alcance dos objetivos da organização.

Pontes (2008), ressalta que o líder de sucesso precisa dominar a capacidade de se colocar no lugar de cada um dos seus liderados, e ser habilidoso o suficiente para observar o mundo a partir dos olhares de outras pessoas. O gestor não precisa concordar com o tipo de visão que seu colaborador possui, mas ele precisa ter a capacidade de entender como os indivíduos se sentem e perceber suas perspectivas.

Todos os gestores entrevistados afirmaram perceber com facilidade os sentimentos de outras pessoas, mesmo que seja a partir de uma característica específica, como por exemplo: um tom de voz diferente. Goleman afirma que a empatia “é a ‘aptidão pessoal’ fundamental.” (GOLEMAN, 2011, p. 74). A capacidade de identificar e entender emoções no próximo proporciona ao gerente uma maior facilidade ao realizar as suas relações interpessoais com seus colaboradores dentro do departamento, é uma aptidão essencial para que ele possa administrar corretamente seus liderados, considerando que cada um é dotado de razões e sentimentos que diferem uns dos outros.

6. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas  
8 respostas

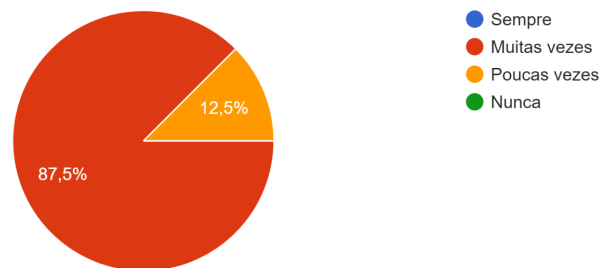


Gráfico 25 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Em relação a denominar os sentimentos das pessoas mais próximas, apenas 01 (um), respondeu que possui certa dificuldade neste quesito.

7. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.

8 respostas

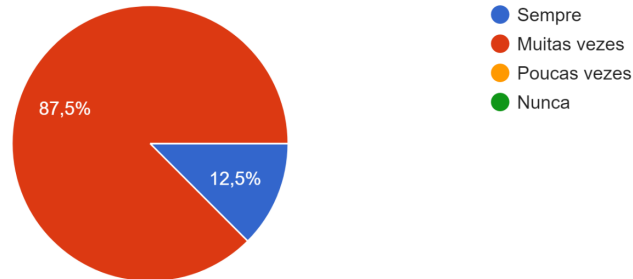


Gráfico 26 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

É possível observar que 87,5% dos entrevistados afirmaram perceber, muitas vezes, quais os interesses das pessoas que fazem parte do seu círculo social e 12,5% responderam que entende com maior facilidade tais sentimentos.

A empatia é a capacidade de um indivíduo perceber as emoções que ocorrem em outros que fazem parte do seu ciclo social. A partir dos dados recolhidos durante a pesquisa, é possível notar que, assim como as outras habilidades de IE, a empatia é indispensável para quem exerce atividades voltadas para a liderança. Compreender as emoções do colaborador proporciona ao gestor um maior entendimento de como é o ponto de vista dos seus liderados, além da capacidade de se colocar no lugar dos seus funcionários em situações de frustração com questões relacionadas à motivação ou em casos de desapontamento referente ao trabalho.

#### 4.5 SOCIABILIDADE

Por fim, este tópico irá abordar a última das competências da IE, a sociabilidade.

## 1. Tenho muitos amigos.

8 respostas

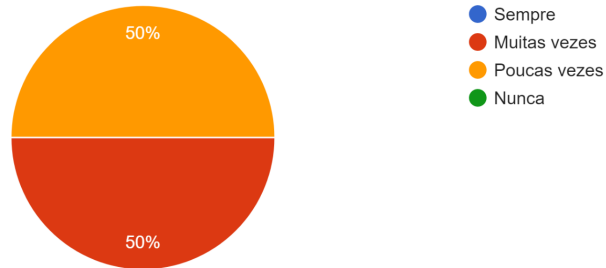


Gráfico 27 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Como pode ser observado no gráfico acima, a relação entre ter muitos amigos muitas vezes e poucas vezes aparece em empate nos resultados. Já quando se refere à preferência de ter poucos amigos, 50% dos entrevistados afirmam optar por essa opção em muitas vezes, 12,5%, surge de forma repetida, já 25% dos entrevistados dizem preferir ter muitos amigos, como é possível analisar nos dados apresentados abaixo.

## 2. Prefiro ter poucos amigos.

8 respostas

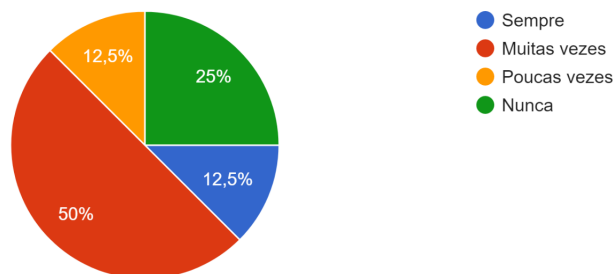


Gráfico 28 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Tavares (2018) caracteriza a competência de sociabilidade, ou o relacionamento interpessoal, como o dom de aumentar o seu ciclo de amizade; animar diversos ambientes, conversar com entusiasmo com um indivíduo desconhecido e deixar pessoas à vontade quando estão ao seu redor.

## 3. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.

8 respostas

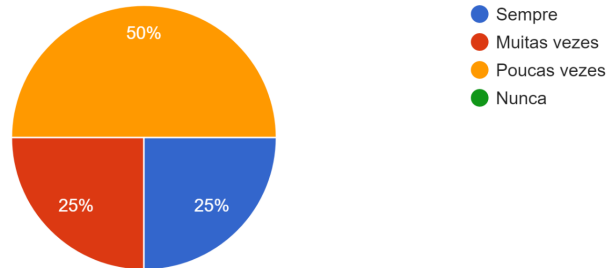


Gráfico 29 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

Através das respostas obtidas, pode-se identificar uma certa dificuldade entre 50% dos participantes em relacionar-se com qualquer tipo de pessoa, 25% possuem facilidade em muitas vezes e os outros 25% restantes afirmam se relacionar bem sempre com qualquer pessoa. Esse tipo de timidez é ressaltado no gráfico a seguir, onde 62,5%, correspondente a 05 (cinco), dos participantes apontam que muitas vezes preferem ficar quietos ao conversar com pessoas desconhecidas.

## 4. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.

8 respostas

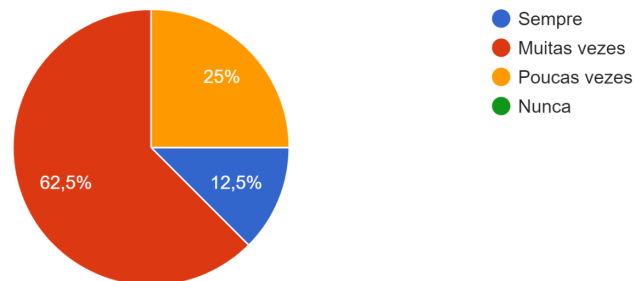


Gráfico 30 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

## 5. Deixo as pessoas à vontade perto de mim.

8 respostas

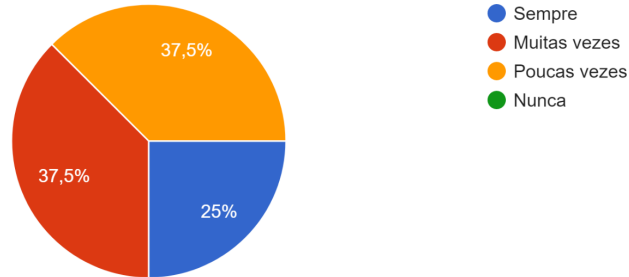


Gráfico 31 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

A partir dos dados acima, pode-se notar que 03 (três) dos participantes, equivalente a 37,5%, afirmam que muitas vezes deixam as pessoas ao seu redor a vontade, o número aparece novamente, porém ressaltando que mais 03 (três) entrevistados sentem que poucas vezes deixam as pessoas à vontade ao seu redor e 25%, que representa 02 (dois) dos líderes participantes, responderam que costumam sempre deixar os demais em seu círculo social a vontade.

Fernandes (2012), afirma que quando o indivíduo está bem consigo mesmo, ele colabora para que a convivência social seja a melhor possível, porém, quando as suas emoções negativas o dominam, seus relacionamentos interpessoais se tornam desagradáveis graças ao alto nível de aborrecimento.

## 6. Prefiro trabalhar sozinho.

8 respostas

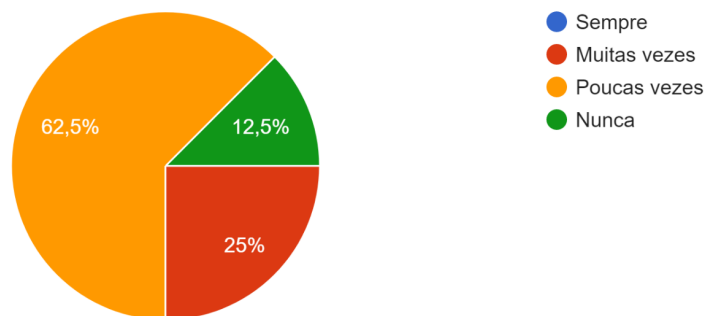


Gráfico 32 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa  
Fonte: Autoria Própria

O gráfico acima mostra que 62,5% dos participantes informaram que poucas vezes preferem trabalhar sozinhos, já 25% afirmam que muitas vezes essa é a sua preferência, e 12,5% não opta por exercer suas atividades sozinho.

Os líderes devem estimular o trabalho em equipe no seu departamento, e evitar ao máximo o afastamento entre os colaboradores, é necessário que haja uma supervisão do líder no trabalho de equipe executado na organização. Brito (2012) declara que a equipe de trabalho resulta em uma cooperação positiva, que converte o empenho simples em um alto nível de performance, gerando assim um aumento considerável nos resultados da organização para o alcance dos objetivos, sem a necessidade de um alto investimento para tal feito.

7. Consigo animar qualquer ambiente.

8 respostas

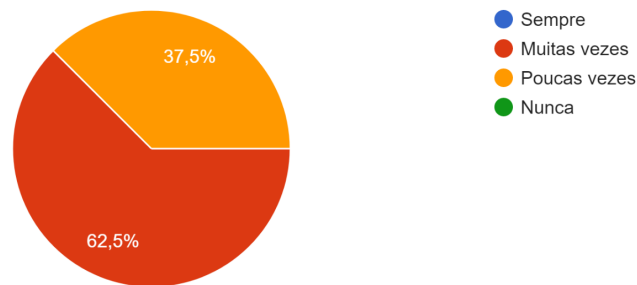


Gráfico 33 - Captura de tela do Google Forms durante a execução da pesquisa

Fonte: Autoria Própria

No gráfico acima, que estabelece a última pergunta do questionário, é possível notar que 05 (cinco) dos entrevistados muitas vezes conseguem estimular de forma positiva qualquer ambiente, enquanto 37,5%, o equivalente a 03 (três) participantes, sentem que não possuem essa habilidade em todos os lugares.

A partir da análise sociodemográfica, foi permitido traçar o perfil de cada líder da empresa Guedes Shopping, e com base no questionário de medida de inteligência emocional é possível notar como questões emotivas, fundamentado com teoria de autores e pesquisadores acerca da IE, possuem influência direta no trabalho de coordenação de equipe que o líder exerce dentro da organização. Considerando que cada líder entrevistado direciona um ou mais colaboradores em seu departamento, é importante entender como as emoções colaboram para um

clima organizacional agradável e como elas possuem interferem, positiva ou negativamente, na motivação do colaborador em relação aos principais objetivos da empresa.

Fernandes (2012) comprova que a Inteligência Emocional proporciona que o indivíduo reconheça as emoções quando são expostas por si mesmo ou por outro indivíduo, colaborando assim para que seus relacionamentos interpessoais atendam às suas necessidades sociais, além de contribuir para um desempenho satisfatório nas organizações em que estão inseridos.

Considerando os dados apresentados nessa seção nota-se a relevância que a inteligência emocional possui na vida dos gestores administrativos dentro do ambiente organizacional. As competências fornecidas pela IE de autoconsciência, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade aparecem não só em questões intrínsecas ao líder, mas também aparentam ter grande influência nas atividades exercidas por seus colaboradores. A capacidade de identificar cada competência emocional fornece um diferencial não só para o líder, mas para o alcance dos objetivos da própria organização.

Como discutido anteriormente na análise de dados, colaboradores que possuem atividades voltadas para a liderança possuem influência direta nos seus liderados, o estímulo do aprendizado com questões voltadas a IE deve ser iniciado da alta hierarquia, para que tais hábitos sejam aplicados pelos demais na hierarquia organizacional. Silva (*et. al.*, 2014) aponta a importância da IE para os liderados afirmando que “a utilização da Inteligência Emocional também pelos liderados, promove e contribui com o desenho de resultados positivos e promissores.” A inteligência cognitiva, sozinha, não determina a capacidade intelectual do indivíduo. É necessário que os líderes entendam que temas voltados para a inteligência emocional são tão importantes quanto assuntos que dizem respeito ao QI. Silva (*et. al.*, 2014) acrescenta que a maioria dos responsáveis por cargos de liderança ainda não compreendem as vantagens adquiridas a partir da compreensão de o que é o recurso “inteligência emocional”.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa objetivou realizar uma análise a partir dos medidores de inteligência emocional coletados entre os gestores administrativos da empresa Guedes Shopping. A pesquisa foi baseada em um levantamento bibliográfico acerca de livros, artigos, dissertações e monografias que abordam questões sobre a Inteligência Emocional. A partir da análise obtida através do questionário aplicado com os gestores da empresa foi possível observar a importância da IE no trabalho dos gestores organizacionais.

A partir dessa pesquisa foi possível observar que, a inteligência emocional favorece o desempenho das atividades dentro da organização. As competências fornecidas pela inteligência emocional, como autoconsciência, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade fornecem ao líder organizacional, não apenas a capacidade de entender e controlar as suas questões emocionais, mas também a capacidade de observar no próximo questões como motivação e frustração, e a partir dessa percepção, como evitar que elas afetem o clima organizacional e o alcance dos objetivos da empresa.

Estimular o aprendizado emocional dentro da organização é essencial para promover o bem estar organizacional. É importante que a gestão de pessoas entenda que as emoções do colaborador são importantes e devem ser estimuladas da forma correta. Ao longo dessa pesquisa foi possível observar que alguns autores sugerem técnicas para incentivar o aprendizado das competências emocionais, vindas da inteligência emocional.

Os líderes precisam estar atentos não apenas nas tarefas executadas pelos seus colaboradores, mas em como as suas emoções afetam a execução das suas atividades. A partir das competências oferecidas pela IE, o gestor possui um arsenal de informações que irão auxiliar na gerência da sua equipe.

A inteligência emocional, quando atrelada às estratégias da gestão de pessoas da empresa, pode favorecer na eficiência da execução das tarefas dos líderes e dos colaboradores. É importante estimular o aprendizado dessa inteligência, para que favoreça não apenas o alcance dos objetivos organizacionais, mas também a saúde emocional de cada colaborador dentro da organização.

Como limitações para a realização da pesquisa, pode ser citado a dificuldade na coleta de dados devido a disponibilidade de horário dos líderes administrativos, por questões de acúmulo



de atividades e reuniões estabelecidas durante o período do estudo realizado. A partir dos dados coletados foi possível cumprir com o principal objetivo dessa pesquisa, porém, esse estudo não deve ser interrompido aqui.

Há outros caminhos e reflexões em relação à Inteligência Emocional que devem ser estudados e compreendidos para que pesquisadores e líderes organizacionais possam encontrar facilitadores no entendimento de como ocorrem as emoções no ambiente organizacional, e como elas influenciam a motivação e produtividade de cada colaborador. Arrisco, com esse trabalho, provocar novas discussões acerca do tema proporcionado abordado nessa pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- ABRANTES, J.; FILHO, J. T. S.; ALMEIDA, B. **O conceito das inteligências múltiplas e a nova gestão empresarial**. 11f. SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2009. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos09/182\\_SEGET2009.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos09/182_SEGET2009.pdf)>.
- BRITO, Ediane Torres. Liderança e a sua interferência no trabalho em equipe nas organizações. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Tema: Gestão, Inovação e Tecnologia para a Sustentabilidade. IX SEGeT. 2012.
- BUENO, José Maurício Haas; PRIMI, Ricardo. **Inteligência Emocional: Um Estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções**. Psicologia: Reflexão e Crítica, 2003, 16(2), pp. 279-291.
- CHIAVENATO, Ildebrando. **Introdução à teoria geral de administração**. 5.ed. São Paulo: Makron Books, 1997.
- CURY, Augusto. **Oitavo código da inteligência: código do eu como gestor da emoção**. In: O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil/Ediouro, 2008.
- FERNANDES, Ana Luiza. **Importância em desenvolver a inteligência emocional nas organizações**. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2012.
- FERREIRA, Fábíola da Cunha. **A Importância da Inteligência Emocional no Contexto Organizacional**. XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 29 e 30 de setembro de 2016.
- FERREIRA, Francilene Aparecida de Carvalho; COSTA, Haroldo Junior. **Um estudo sobre os fatores responsáveis pela permanência de colaboradores em uma organização**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. XVII SEGeT. 2019.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- GARDNER, Howard. **Inteligência: um conceito reformulado**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente** / Daniel Goleman; tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. Recurso digital.
- GONZAGA, Alessandra Rodrigues. **Inteligência emocional e qualidade de vida em líderes organizacionais**. Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2009.

GUEDES SHOPPING. **Guedes Shopping - Institucional**. Disponível em: <<http://guedesshopping.com.br/o-shopping/institucional>>. Acesso em: 09 de Novembro de 2022.

HSIEH, Ma Lei; DAWSON, Patricia H.. **A university's information literacy assessment program using Google Forms**. In: 10th Brick and click libraries: Proceedings of an academic library symposium, 2010, Maryville, Missouri. **Anais eletrônicos...**Maryville: ALS, 2010.

JUNQUEIRA, Fernanda Campos; COUTO, Elisama de Souza Aguiar; PEREIRA, Marlon Kenupp da Silva. **A Importância da Inteligência Emocional na Atuação de um Líder**. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011.

LIMA, Maria José de Oliveira. **As empresas familiares da cidade de Franca: um estudo sob a visão do Serviço Social**. 2007. 200 f. Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de História, Direito e Serviço Social, 2007. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/106096>>.

LOPES, Mavial Filipe Lacerda do Nascimento. **Análise das medidas de inteligência emocional: antes e após intervenções dessas vivências**. São Paulo, 2020. Dissertação (Mestrado - Programa de Pós Graduação em Neurociências e Comportamento) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2020.

MARÇON, Stela Tavares. **A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO**. Trabalho de Conclusão de Curso - Faculdade de Pindamonhangaba, Pindamonhangaba - SP, 2014.

MARQUES, Elaine Sereno et al. **A importância do desenvolvimento da liderança**. SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, v. 10, 2013.

MARTINS, Fernanda Adorno. **Google Forms como ferramenta de apoio: experiência docente em meio a pandemia corona vírus**. Anais do CIET:EnPED:2020 - (Congresso Internacional de Educação e Tecnologias | Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância), São Carlos, ago. 2020. ISSN 2316-8722. Disponível em: <<https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/1809>>.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil**. Revista de Contabilidade e Organizações, v. 2, n. 2, p. 9-18, jan./abr., 2008.

MILANI, Nilton Cesar; MOSQUIN, Estevão Silvio; MICHEL, Murillo. **Uma breve análise sobre os conceitos de organização e cultura organizacional**. REVISTA CIENTÍFICA ELETRÔNICA DE ADMINISTRAÇÃO. Ano VIII – Número 14 – Junho de 2008 – Periódicos Semestral.

- NETA, Nair Floresta Andrade; GARCÍA, Emilio García; GARGALLO, Isabel Santos. **A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO ACADÊMICO: Uma aproximação teórica e empírica.** *Psicologia Argumento*, 26 (52), 11-22.
- PONTES, Celia Maria. **O novo papel das lideranças nas organizações.** Florianópolis, 2008. 60 p. Monografia do Trabalho de conclusão de curso. Curso de Especialização em Administração Judiciária. UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAÚ - UVA.
- PATTON, M. G. **Qualitative Research and Evaluation Methods, 3 ed.** Thousand Oaks, CA: Sage, 2002.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Preunice Hall, 2005.
- SILVA, Beatris Maria Monteiro da. et al. **A Inteligência Emocional na Liderança e Sua Relação com a Melhoria da Comunicação Interpessoal nas Organizações: Estado do Conhecimento no Seget.** 2014.
- SILVA, Fernanda Borges da. **Desafios das mulheres em cargos de liderança.** 2017. Monografia (Graduação em Administração - LFE Administração de Empresas) – Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, 29 nov. 2017.
- WERNER, R. A. **Família & negócios: um caminho para o sucesso.** Barueri: Manole, 2004.
- SILVA, Mayara O. **Inteligência emocional nas organizações /** Mayara Oliveira Silva. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2010. 49p.
- SIQUEIRA, M. M.; BARBOSA, N. C.; ALVES, M. T. **Construção e validação fatorial de uma medida de Inteligência Emocional.** *Psicologia: teoria e pesquisa*. Brasília, DF, v. 15, n. 2, p. 143-152, Maio/Ago. 1999.
- SOUSA, Daniele Alves. **Inteligência Emocional no Trabalho.** Trabalho de Conclusão de Curso - UniCeub – Centro Universitário de Brasília, Brasília - DF. 2013.
- TAVARES, Márcia; RANGEL, MARY. **Pesquisa Quali-quantitativa On-line Relato de uma experiência em desenvolvimento no campo da saúde.** v. 1: Atas – Investigação Qualitativa na Saúde. 2015.
- TAVARES, Fernanda de Carvalho. **Inteligência emocional: reflexos na resolução de conflitos.** Instituto Federal do Espírito Santo, Guarapari, 2018.
- WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias**. Disponível em: <[www.scielo.br/prc](http://www.scielo.br/prc)>. Acesso em 15 de Março de 2022.

## APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO APRESENTADO À EMPRESA



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - CAMPUS VII  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS - CCEA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Eu, Leila Rocha de Medeiros Guedes Soares,  
administradora da empresa guedes center  
\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ 06.198.672/0001-30, autorizo  
Linneus da Silva Nascimento, aluno do curso de Bacharelado em  
Administração da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, a realizar uma pesquisa utilizando  
dados e informações da organização em questão. Me responsabilizo pelas informações  
necessárias para construção da pesquisa da referida aluna sob orientação da professora  
doutora Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo.

Patos, 08 de Novembro de 2022

Linneus da Silva Nascimento  
Assinatura da pesquisadora

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) gestor(a)

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO REALIZADO NO GOOGLE FORMS

14/11/2022 23:03

Inteligência Emocional - TCC

### Inteligência Emocional - TCC

Olá, me chamo Vinicius Silva e gostaria de convidá-lo(a) a participar desta pesquisa que contribuirá para a realização do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), que tem como objetivo como o gestor utiliza da sua Inteligência Emocional durante a jornada de trabalho, bem como traçar um perfil sociodemográfico a partir das respostas adquiridas. A pesquisa é orientada pela professora e doutora Carolina Coeli e estamos disponíveis para sanar quaisquer dúvidas com relação ao trabalho em questão.

Desde já, agradeço imensamente a todos que puderem contribuir.

**\*Obrigatório**

#### Identificação Pessoal e Profissional

1. Nome completo: \*

\_\_\_\_\_

2. Gênero: \*

*Marcar apenas uma oval.*

Masculino

Feminino

Outro: \_\_\_\_\_

3. Cor: \*

*Marcar apenas uma oval.*

Branco

Amarelo

Pardo

Negro

Outro: \_\_\_\_\_

14/11/2022 23:03

Inteligência Emocional - TCC

## 4. Estado civil: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Solteiro
- Casado
- Divorciado
- União Estável
- Outro: \_\_\_\_\_

## 5. Possui filhos? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

## 6. Se sim, quantos?

\_\_\_\_\_

## 7. Nível de escolaridade: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Fundamental completo
- Ensino médio completo
- Superior completo
- Pós graduado
- Outro: \_\_\_\_\_

## 8. Há quanto tempo atua na empresa: \*

\_\_\_\_\_



9. Qual cargo exerce na empresa: \*

---

### AUTOCONSCIÊNCIA

10. 1. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

11. 2. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

12. 3. Preocupo-me com o que estou sentindo. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

13. 4. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

14. 5. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

15. 6. Reconheço meus sentimentos contraditórios. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

#### **AUTOCONTROLE**

16. 1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

17. 2. Procuo reagir com cautela diante de provocações. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

18. 3. Conto até dez antes de responder a um desaforo. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

19. 4. Tomo decisões com base em meus impulsos. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

14/11/2022 23:03

Inteligência Emocional - TCC

20. 5. Controlo os sentimentos que me perturbam. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

### **AUTOMOTIVAÇÃO**

21. 1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

22. 2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

23. 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

24. 4. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

25. 5. Planejo situações para concretização de meus objetivos. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

26. 6. Tenho entusiasmo com a minha vida. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

27. 7. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

### **EMPATIA**

28. 1. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

29. 2. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

30. 3. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começa a falar. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

31. 4. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

32. 5. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo tom da voz. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Muitas vezes  
 Poucas vezes  
 Nunca

33. 6. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

34. 7. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

#### **SOCIABILIDADE**

35. 1. Tenho muitos amigos. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca



36. 2. Prefiro ter poucos amigos. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

37. 3. Relaciono-me bem com qualquer pessoa. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

38. 4. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

39. 5. Deixo as pessoas à vontade perto de mim. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

14/11/2022 23:03

Inteligência Emocional - TCC

40. 6. Prefiro trabalhar sozinho. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

41. 7. Consigo animar qualquer ambiente. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Muitas vezes
- Poucas vezes
- Nunca

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários