

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Vanessa Karolline Leite Rocha

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES DE JUAZEIRO DO
NORTE- CE: modismo ou necessidade?**

Juazeiro do Norte-CE
2020

Vanessa Karolline Leite Rocha

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES DE JUAZEIRO DO
NORTE- CE: modismo ou necessidade?**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Professora Mestre Joyce da Silva Albuquerque

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES DE JUAZEIRO DO
NORTE- CE: modismo ou necessidade?**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do
Trabalho de Conclusão de Curso de Vanessa Karolline
Leite Rocha.

Data da Apresentação __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____
Orientador (Professora Mestre Joyce da Silva Albuquerque)

Assinatura: _____
Membro: Silvia Moraes de Santana Ferreira

Assinatura: _____
Membro: Larissa Vasconcelos Rodrigues

Juazeiro do Norte-CE

2020

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES DE JUAZEIRO DO NORTE-CE: MODISMO OU NECESSIDADE?

Vanessa Karolline Leite Rocha¹

Joyce da Silva Albuquerque²

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar se as organizações de Juazeiro do Norte-CE têm investido em Inteligência Emocional. A metodologia está baseada em uma pesquisa de natureza básica com abordagem quantitativa em que dá relevância complexa aos dados dos indivíduos estudados. É classificada como descritiva, que busca detalhar como os indivíduos gerenciam suas emoções no clima organizacional destacando ainda em analisar a forma como reagem em situações de conflitos, interação e relação com os colegas no trabalho, compreendendo a importância da inteligência emocional nas organizações. A pesquisa possui fonte bibliográfica executada em livros, teses, artigos, entre outros, utilizando para coleta de dados primários um questionário estruturado. A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação do questionário a 203 pessoas, amostra determinada por meio do cálculo amostral referente a população de Juazeiro do Norte-CE, aos quais atuam no mercado de trabalho formalmente e estudantes. Como resultados, verificou-se que as empresas da cidade em estudo não têm investido em Inteligência Emocional, onde os respondentes acreditam que conseguem identificar suas emoções no momento em que elas ocorrem, como também a necessidade orientada da inteligência emocional no ambiente de trabalho, levando em consideração que no momento não é aplicada em grande parte das empresas de Juazeiro do Norte-CE.

Palavras Chave: Inteligência Emocional. Importância. Organizações.

ABSTRACT

The present study aims to analyze whether the organizations of Juazeiro do Norte-CE have invested in Emotional Intelligence. The methodology is based on a basic research with quantitative approach in which gives complex relevance to the data of the individuals studied. It is classified as descriptive, which seeks to detail how individuals manage their emotions in the organizational climate, also highlighting in analyzing how they react in situations of conflicts, interaction and relationship with colleagues at work, understanding the importance of emotional intelligence in organizations. The research has a bibliographic source executed in books, theses, articles, among others, using a structured questionnaire for primary data collection. Data collection occurred through the application of the questionnaire to 203 people, a sample determined by means of the sample calculation referring to the population of Juazeiro do Norte-CE, to whom they work in the labor market formally and students. As results, it was found that the companies of the city under study have not invested in Emotional Intelligence, where the respondents believe that they can identify their emotions at the moment they occur, as well as the oriented need of emotional intelligence in the work environment, taking into account that at the moment it is not applied in most companies of Juazeiro do Norte-CE.

¹ Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão-
vanessakarolline123@gmail.com

² Professora orientadora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão- Mestra em Administração-
joyce@leaosampaio.edu.br

Keywords: Emotional Intelligence. Importance. Organizations.

1 INTRODUÇÃO

O universo trabalhista vem passando por grandes transformações, a qual submete as organizações a moldarem seus tipos de gestão as mudanças necessárias, causando fortes impactos relacionados a qualidade de vida dos trabalhadores (PEREIRA, 2010). A ligeira mudança de técnicas de trabalho, tecnologias, propósitos e condições de mercado são características de uma nova fase de globalização e da compreensão, trazendo novos quesitos os quais são a criatividade, flexibilização tanto pessoal como organizacional, instrução a modificações, inovação contínua e centralização nos resultados (NEVES E COSTA, 2012).

Nesse sentido, tem se tornado cada vez mais comum a utilização do termo “MUNDO VUCA” no meio corporativo para demonstrar a complexidade das transformações pelos quais o mercado vem passando. ‘VUCA’ tem o seguinte significado: Volatilidade, Incerteza, Complexidade e Ambiguidade, e traz em sua essência a expressão da dificuldade da sociedade contemporânea, em consequência do nível elevado de interconexão, interdependência e de globalização que na atualidade afeta radicalmente nas operações e projetos das organizações em todo mundo (ALEXANDRE E MENDES, 2018).

Para auxiliar nesse processo de transformação a inteligência emocional – I.E. vem tendo evidente crescimento no interesse organizacional, por fornecer o suporte emocional necessário as repentinas transformações sociais e empresariais (DULEWICZ E HIGGS, 2000). A vista desse interesse despertado, Cherniss e Goleman (2001), orientam que a IE pode ser aplicada em diversos contextos profissionais, como na medicina, gestão, engenharia e educação, assim empregadas junto as várias áreas da gestão de recursos humanos (RH). Dessa forma, ela é classificada como significativa em vários aspectos, principalmente no planejamento de RH, no perfil trabalhado para cada integrante da organização e no desenvolvimento de competências emocionais que auxiliem nas relações de trabalho, assim como na vida pessoal do trabalhador (AMARAL, 2012).

Nesse sentido, Goleman (2009) corrobora que a Inteligência Emocional é a habilidade de comandar a si mesmo e as relações com outros indivíduos, executando eficazmente trabalhos em grupos, dirigindo outros e supondo o futuro, ou melhor, tudo que possua resultados positivos em condições de eficácia e execução no trabalho. Contudo, as habilidades dos indivíduos como características necessárias e importantes somada com a Inteligência Emocional é considerada

extremamente necessária pelas empresas a qual reflete diretamente no clima organizacional.

O conceito de IE é notado sobretudo como importante na evolução de uma vantagem competitiva para as empresas (OTHMAN, ABDULLAH, E AHMAD, 2008). Logo, auxilia no aperfeiçoamento da contribuição entre os colaboradores, elevando a motivação, com resultado de maior produção (JOHNSON E INDVIK, 1999).

Goleman (2010) menciona que a maioria das atividades realizadas nas organizações são por grupos, onde as aptidões do estudo emocional constituem uma atribuição importante, tornando-se cada vez mais precisa nas atividades em grupos, no auxílio, como também na ajuda para com as pessoas que irão compreender agregadamente como trabalhar com maior eficiência e sobretudo em harmonia. Diante de tal contextualização, surge como pergunta norteadora deste trabalho: as organizações de Juazeiro do Norte-CE têm investido em Inteligência Emocional?

Dessa forma, constitui-se como objetivo geral desse trabalho analisar se as organizações de Juazeiro do Norte-CE têm investido em Inteligência Emocional. Possuindo também como objetivos compreender como os indivíduos gerenciam suas emoções; analisar a forma como reagem em situações de conflitos no trabalho; verificar a interação no ambiente de trabalho; a relação com colegas de trabalho e compreender a importância da inteligência emocional nas organizações.

Esse estudo se justifica em compreender a importância da inteligência emocional para as organizações, mediante a ligeira transformação a qual o mercado vem sofrendo e se adaptando ao cenário atual, notado que tem sido um tema significativo para os que gerenciam negócios. Deste modo, o mesmo se destaca como um acesso rápido e de compreensão as informações contidas no mesmo, podendo ser utilizado também para fonte de pesquisa, estudo e aprendizado para futuros leitores ou acadêmicos.

Outro fator é explorar mais o tema, o qual é de extrema relevância, pois a inteligência emocional possui função primordial no desenvolvimento da ação no trabalho, assim como consequência do sucesso pessoal. Diante dessa afirmação, faça com que o estudo aplicado, traga ganhos tanto para a comunidade acadêmica, profissional e geral, possibilitando o conhecimento do cenário atual dos gestores nas organizações frente aos seus colaboradores (GOLEMAN, 2000).

A pesquisa contribuirá ainda para gestores obtendo uma visão da importância da inteligência emocional no clima organizacional, o ganho que traz a partir de sua existência, as dificuldades com a inexistência da mesma, a necessidade da mesma na organização e as possíveis melhorias a serem compreendidas através do estudo, agregando valor para gestores e organizações.

2 AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

O ambiente de trabalho é onde as pessoas passam grande parte do dia, considerando-se o segundo lar. Tornando-se importante para a segurança e qualidade de vida dos colaboradores, onde muitos somando o tempo de deslocamento de seus lares até o ambiente de trabalho chega a consumir 70% do tempo diário. Devido a essas informações, pode se considerar que o ambiente de trabalho e suas características executadas necessitam ser o mais cômodo possível com o objetivo de que os colaboradores se sintam à vontade (NAVARRO, 2012).

Portanto, o ambiente de trabalho além de ser saudável, cômodo e seguro deve inspirar positivamente as pessoas que se mantem trabalhando nele. Nota-se que as pessoas são resultado do meio ao qual elas vivem, contendo sentimentos e emoções que se apoderam de atitudes influenciadas pelo espaço ao qual vive, quer que seja ele físico (decoração, móveis, instalações entre outros) ou social (as pessoas que o convivem) (SOBRINHA, 2010).

Assim, possuindo uma grande influência no desempenho dos colaboradores, onde necessita-se de atenção a alguns detalhes, que na maioria das vezes tonam-se despercebidos e findam fazendo efeito contrário, tornando-se desestimuladores. Há vários quesitos que induzem ao desempenho das atividades de trabalho de uma empresa de forma negativa ou positiva. Por isso, é significativo organizar o ambiente de trabalho para que colabore no desenvolvimento das atividades, passando-se a ser eficaz para a produtividade, com maneira oposta de atrapalhar (GUEBUR; POLETTI; VIERA, 2007).

Com essa afirmativa, percebe-se que é importante um ambiente de trabalho apropriado para que aconteça a conquista de uma melhor decorrência nas atividades realizadas. Um ambiente estável é vantajoso para a formação de colaboradores com equilíbrio, em que as influências no ambiente de trabalho não poderão ser impostas caso a equipe não tenha um pouco de comodidade e de condições para a produção de suas necessidades básicas. Acredita-se que quanto mais bem atendidas e melhor for essas necessidades de tal maneira será o desempenho da equipe (RODRIGUES, 2012).

Contudo, existem vários fatores que influenciam para a constituição de um ambiente de trabalho positivo, ao qual os colaboradores consigam se sentir à vontade, cômodos, seguros e motivados. Diferenciando-se por circunstâncias físicas e materiais, como também pelas condições psicológicas e sociais, ao qual pode influenciar o relacionamento interpessoal e a produtividade, do mesmo modo que venha a reduzir acidentes, doenças, absenteísmo e alternância de colaboradores (KRONE, 2013).

No clima organizacional onde é chamado por Mello (2004, p. 13), de: “atmosfera

psicológica, clima social do trabalho, clima psicológico, ambiente de trabalho, pode ser entendido como a percepção global que o indivíduo tem do seu ambiente de trabalho”. Que para Gil (2007), pode operar em um resultado difícil com relação aos colaboradores de uma organização, que com um clima desfavorável é capaz de trazer um dano na qualidade, na desmotivação e insatisfação por parte dos colaboradores, com decréscimo na produtividade.

Desse modo, o clima organizacional é a junção dos entendimentos dos colaboradores do ambiente de trabalho ao qual se encontram, obtendo uma ação direta nas relações interpessoais, ocasionando complicações para os desempenhos de cada indivíduo no desempenho organizacional. Então se o clima organizacional for prejudicial, os indivíduos e grupos possuirão uma reação inversa à aquisição de resultados positivo (MELLO, 2004).

Para Mello (2004), uma organização que pretende reter seus colaboradores tornando-os parceiros da empresa, deverá conter pessoas aptas para lidar com as frequentes mudanças, terá que oportunizar um ambiente de trabalho que seja capaz de atender as necessidades dos colaboradores em vários aspectos, como: mental, espiritual, física e social, fazendo-se proativos às repentinas mudanças.

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O termo Inteligência Emocional (IE) começou exclusivamente a obter seu legítimo significado e a ser pesquisada de modo científico na década de 90 por intermédio dos investigadores Salovey e Mayer (1990), através da publicação de um artigo onde apresentava o conceito de IE por meio de uma revista identificada como *Imagination, Cognition and Personality* (AVELEIRA, 2013).

A temática possui como maior e mais importante contribuinte para a área da inteligência emocional e liderança, o autor Daniel Goleman, escritor de diversos livros relacionados a implementação da inteligência emocional nas organizações (TORRES, 2014). Ele menciona que 95% das competências fundamentais para o resultado da liderança são de caráter emocional (GOLEMAN, 2000).

A IE pode ser definida de forma que, “envolve a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções, a capacidade de aceder e produzir sentimentos quando eles facilitem o pensamento, a capacidade para entender as emoções e conhecimento emocional, e a capacidade para regular as emoções para promover o crescimento emocional e intelectual” (MAYER E SALOVEY, 1997: p.10).

Adiante, Zakkariya (2008), ao entender o “pensamento emocional”, da mesma forma apresentou a sua cooperação para a definição de IE, onde mostrou que as emoções “despertam, mantêm e direcionam a atividade”. Assim sendo, indicou que o “pensamento emocional”

incluísse e colaborasse para o “pensamento lógico” como também para a Inteligência global.

Wong e Law (2002), referem-se resumidamente a Inteligência Emocional como a capacidade de correlacionar as emoções por meio dos processos cognitivos e abrangendo a compreensão das emoções próprias e a de outros indivíduos, a normalização e emprego dessas emoções no significado de sua eficácia prática.

Já para Bar-On e Parker (2000) a IE é uma inteligência não cognitiva, conceituada mediante um grupo ligado de emoções, de personalidade, e de habilidades próprias e sociais, a qual induz a competência, onde as pessoas enfrentam as condições e coações do cenário. Esse ponto de vista integra cinco proporções, a intrapessoal, interpessoal, adaptabilidade, administração do estresse e administração do humor. A vista disso, os referidos autores especificam que a inteligência intrapessoal é composta pela autoconsciência emocional, a assertividade, a autoestima, a autorrealização e a independência. Já a inteligência interpessoal é composta pelas relações que são associadas a responsabilidade social e a empatia, onde interliga a adaptabilidade contida a facilidade de solucionar problemas, ao realismo, e a flexibilidade existente.

Segundo Ceitil (2006) a administração do estresse, concentra-se na tolerância do mesmo e no controle da impulsividade, logo no controle da administração do humor associa-se a felicidade e otimismo. Nessa perspectiva, Goleman (2012) compõe a I.E a partir de cinco habilidades ou competências, as quais são compostas por duas variáveis, a intrapessoal e a interpessoal. Consequentes da relação desses dois fatores, são elas:

- Autoconsciência: capacidade de reconhecer as próprias emoções, manter o equilibrar e consciência dos efeitos que as emoções pode causar a outros.
- Autorregulação (lidar com as emoções): é saber controlar suas próprias emoções agindo de forma equilibrada para controlar as situações difíceis com sabedoria, possuindo um comportamento apropriado para cada circunstância.
- Automotivação: capacidade de desfrutar se suas próprias emoções (entusiasmo, confiança e persistência) em razão de um determinado objetivo.
- Empatia: capacidade de perceber as emoções e necessidades de outros em sintonia.
- Sociabilidade (Lidar com relacionamentos): capacidade de lidar com as emoções dos outros colaborando para solução de fatos difíceis.

É notório que muitos autores ressaltam a influência que a inteligência interpessoal possui para a estruturação do conceito de I.E, uma vez que Gardner conceituou a inteligência intrapessoal como a capacidade de avaliar a si mesmo e ter o conhecimento dos próprios

sentimentos; já a inteligência interpessoal engloba a capacidade de entender os estados de espírito como também os desejos dos outros agindo a partir desses conhecimentos (CUNHA, et al, 2007).

4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES E SUA IMPORTÂNCIA

A Inteligência Emocional é um conceito cada vez mais tendente, visto que o desenvolvimento de evidentes mudanças é cada vez mais constante nas organizações contemporâneas, o qual requer um desenvolvimento máximo dos colaboradores onde conseguirá através de um padrão correto de inteligência emocional (DIVYA, 2013). A vista disso, diversos autores comentam que a inteligência emocional é um aspecto dominante para o sucesso das organizações (GOLEMAN, 1998; SALOVEY & MAYOR 1990; WEINBERGER, 2002).

Essas organizações com seus prazos, grupos de trabalho multiculturais, tensões do trabalho, atritos no trabalho e na família acarreta um grande estresse nos colaboradores. Logo, as organizações estão a ressaltar-se na execução de padrões de Inteligência Emocional, com o intuito de tornar leve as atividades desenvolvidas pelos colaboradores (DIVYA, 2013).

Dessa forma, a organização poderá auxiliar para o progresso no trabalho, refletindo na elevação do salário ou também na hierarquia da organização, possibilitando que as pessoas incentivem as relações no seu trabalho, trabalhando de maneira eficaz em equipe (KHOKHAR E KUSH, 2009). A execução no trabalho na maioria das vezes decorre do suporte, como também dos conselhos e outras aptidões ofertados por outros (KHOKHAR E KUSH, 2009). Para mais, a inteligência emocional ao conceder que as pessoas comandem as suas próprias emoções com a finalidade de trabalhar de forma eficaz com o estresse, podendo favorecer bastante para o desempenho no respectivo trabalho (AVELEIRA, 2013).

Wong e Law (2002), comprovam esta ligação assertiva entre a Inteligência Emocional e o desempenho ao estudarem e compreenderam a relação nos ambientes de trabalho. Já Quoidbach e Hansenne (2000) e Jordan e Troth (2004), descobrem a existência de uma relação de entaves da Inteligência Emocional e do desempenho em uma prática unicamente cognitiva a nível grupal, no entanto esta relação não foi identificada em atividades individuais.

Sari (2010) está entre os últimos autores que sugeriu esta ligação, que para ele a inteligência emocional é definitiva tanto no emprego como no sucesso profissional. Dessa forma, aparenta “contribuir positivamente para o desempenho no trabalho quando a manutenção do compromisso pessoal positivo é importante para o sucesso” (MAYER,

SALOVEY E CARUSO, 2004, p.209). Assim, Joseph e Newman (2010) complementam que a Inteligência Emocional referente as atividades que exigiam um trabalho emocional foi um precedente, que ao mesmo tempo em trabalhos mais gerais não expressavam um impacto considerável.

Pode-se concluir conforme Robbins (2005) que as emoções impactam diretamente o desempenho no trabalho, principalmente as emoções negativas que podem ser prejudiciais no desenvolvimento do profissional. Por esse motivo, as organizações buscam a eliminação dessas emoções do ambiente organizacional. Em contrapartida, estas emoções são capazes de aprimorar o desempenho visto por duas proporções, a primeira é que “as emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor” (ROBBINS, 2005, p.97); e a segunda o autor apresenta que “o esforço emocional reconhece que os sentimentos são parte do comportamento necessário ao trabalho” (ROBBINS, 2005, p.97). Então, segundo autor a capacidade de gerenciar eficazmente as emoções em funções de liderança consegue ser determinante para o sucesso.

Para Weisinger (2001), a inexistência da Inteligência Emocional impede o desenvolvimento e o sucesso do colaborador na organização, em outro ponto de vista, a aplicação da mesma possibilita resultados produtivos para o colaborador e a organização. Nessa mesma perspectiva, Cury (2008) afirma que o sucesso de uma pessoa é provem exclusivamente de sua inteligência emocional.

Com base em Weisinger (2001), a Inteligência Emocional no contexto organizacional tem como propósito a redução do estresse, elevando a satisfação, a eficiência e a competitividade nas organizações através dos indivíduos contidos na mesma, fazendo com que tenha maior qualidade de vida de forma que gerenciem suas emoções onde impactara diretamente no bem-estar- e no clima organizacional, devido a relação agradável que se volta para a redução de conflitos supérfluos direcionando-se apenas para o objetivo da organização.

5 O LÍDER FRENTE AO GERENCIAMENTO DAS EMOÇÕES

A liderança, segundo Hunter (2004, p.25), “é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir aos objetivos identificados como sendo para o bem comum”. Com essa afirmativa é possível perceber que o líder de uma empresa tem o papel que deverá estimular os seus colaboradores a trabalhar com a finalidade de alcançar os objetivos apresentados pela organização

Reiter-Palmon e Illies (2004) menciona que uma das características dos líderes

inovadores é perceber os objetivos dos processos de solução para os problemas. Sendo necessário que eles proporcionem referências críticas e relevantes, as quais estejam estruturadas e possam conduzir a tomada de decisão referente a informação a ser pesquisada e codificada. As influências dos líderes são consequências dos conhecimentos de vivências anteriores e habilidades técnicas. As habilidades pessoais dos líderes em termos de capacidades para a solução de problemas os tornam mais habilitados a mensurar as ideias e resoluções criativas dos colaboradores de forma que se tornem exemplos para eles (MUMFORD, SCOTT, GADDIS E STRANGE, 2002).

Valle (2006, p.29) complementa que “as habilidades gerenciais provaram serem mais importantes do que todos os outros fatores combinados para o sucesso das empresas, e gerentes bem-sucedidos parecem ter em geral maior habilidade para lidar com pessoas do que os outros”. Dessa forma, pode-se dizer que os respectivos gerentes dispõem de um alto nível de inteligência emocional, portanto possui mais possibilidades de conseguir o sucesso nas organizações.

Em contrapartida Cury (2008) afirma que os gestores nunca serão emocionalmente inteiros. Pois se estivessem a possibilidade de alcançar tamanho nível de controle a repercussão seria desvantajosa por não haver um trabalho em equipe de forma que não precisaria de outros indivíduos, assim realizando os prazeres e satisfações individualmente sem se relacionar ou conviver com outras pessoas.

Portanto, Robbins (2005) cita que os gestores não possuem controle sobre as emoções de seus colaboradores, devido a mesma fazer parte da natureza humana. Menciona que os gestores erram ao desprezar princípios emocionais do comportamento organizacional ou até mesmo ao analisar o comportamento das pessoas como se agissem de maneira exclusivamente racional, sendo impossível a separação tanto do lado racional como do lado emocional no cotidiano, onde o emocional afetara diretamente o racional.

Nesse enquadramento, Cury (2008) afirma que é fundamental antes de tudo o indivíduo conhecer e administrar suas próprias emoções para posteriormente lidar com as emoções de outros indivíduos, onde não haverá chance de entender os sentimentos de outros sem que o mesmo saiba administrar as suas próprias emoções, tornando-se fundamental para o sucesso em todas as áreas, principalmente para a área profissional a qual seja um cargo de liderança.

6 MÉTODO

O artigo é de natureza básica, com fonte de pesquisa bibliografia executada em livros, teses, artigos, entre outros. Caracterizando-se quanto a metodologia em análise de campo, pois

compreende o estudo de um ambiente através do levantamento de dados, sendo de caráter descritivo, dando importância a procura por dados referente as eventualidades tratadas na teoria, uma vez que busca descrever a percepção dos indivíduos em saber se as organizações de Juazeiro do Norte-CE têm investido em Inteligência Emocional, como os indivíduos gerenciam suas emoções, destacando ainda a forma como reagem em situações de conflitos no trabalho, a interação no ambiente de trabalho, a relação com colegas de trabalho e compreendendo a importância da inteligência emocional nas organizações (SEVERINO, 2016).

A abordagem é quantitativa, a qual se define em tabular e mensurar de modo estatístico, dados coletados em um determinado grupo de pessoas, buscando opinião e conotações acerca de um fenômeno, com o objetivo de estipular se as informações mencionadas na teoria se comprovam ou não. (SEVERINO, 2016).

A pesquisa foi realizada na cidade de Juazeiro do Norte, localizada no interior do Estado do Ceará, Região Nordeste do País, a qual possui um total de 249.939 habitantes, segundo o último censo (IBGE, 2010). Foram incluídos ao estudo, moradores da cidade supracitada com idade a partir de 18 anos, sendo eles profissionais que atuam no mercado de trabalho formalmente e estudantes, buscando ter uma amostra probabilística no total de 203 participantes. A pesquisa foi realizada através da plataforma google forms devido a pandemia existe do novo coronavírus (Covid-19) impossibilitando contato direto com pessoas. A amostra foi realizada por acessibilidade e conveniência.

Não se fez necessário a submissão ao comitê de ética visto que é uma pesquisa de opinião. Dessa forma, quanto ao critério de inclusão, a pesquisa foi aplicada a indivíduos que atuam no mercado de trabalho formalmente e estudantes que estejam pré-dispostos em participar, com o intuito de compreender a opinião destes sobre a importância da inteligência emocional nos seus respectivos ambientes de trabalho. Quanto a coleta de dados, se deu através de um questionário estruturado contendo treze perguntas fechadas, aplicado aos indivíduos que trabalham mencionados anteriormente.

Os dados coletados foram abordados através da estatística descritiva simples, em que possui como finalidade sintetizar uma sequência de valores com as mesmas características, consentindo nesse aspecto que haja uma percepção geral da variação desses valores. Os dados foram organizados e descritos em três modos: através de tabelas, gráficos e medidas descritivas (GUEDES, et al, 2005).

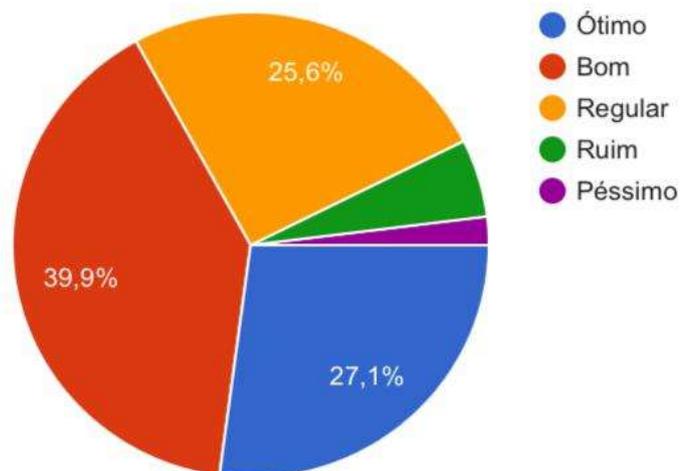
7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No intuito de compreender a percepção dos indivíduos em saber se as organizações de Juazeiro do Norte-CE têm investido em Inteligência Emocional a qual possui uma população estimada de 249.939 habitante segundo o IBGE (2010), foi aplicado um questionário a uma amostra de 203 respondentes, com um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%.

Conforme os dados analisados 64% dos entrevistados eram mulheres e 36% homens. A faixa etária pauteou em 18 a 30 anos 82,3%, dos entrevistados, 31 a 40 anos 11,8%, 41 a 50 anos 3.9% e 51 a 60 anos 2% dos respondentes.

Em seguida, analisou-se como os participantes avaliam o ambiente organizacional da empresa em que trabalham. Nesse sentido, foi possível perceber que 27,1% dos participantes consideram o seu ambiente de trabalho ótimo, 39,9% consideram bom, 25,6% consideram regular, 5,4% consideram ruim e 2% consideram péssimo, conforme exposto no gráfico abaixo:

Gráfico 1: Avaliação do ambiente organizacional da empresa que trabalha.



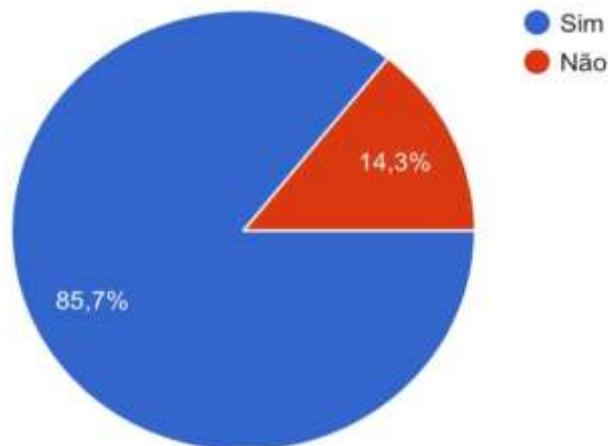
Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados coletados na pesquisa acordam com Navarro (2012) onde menciona, que o ambiente de trabalho e suas características executadas necessitam ser o mais cômodo possível com o objetivo de que os colaboradores se sintam à vontade, devido ser o ambiente que passam grande parte do seu dia. Desse modo, é possível perceber que as organizações precisam estar atentas para o ambiente de trabalho oferecido para os seus colaboradores de forma que boa parte ainda considera o ambiente de trabalho como regular, ruim ou péssimo, o qual os mesmos podem gerar uma queda de produtividades e a não realização das atividades diárias da

organização.

Outro ponto analisado foi se o colaborador se sente capaz de reconhecer suas próprias emoções no ponto em que elas acontecem. Nessa perspectiva, observou-se que 85,7% dos respondentes conseguem identificar as emoções no ponto em que as acontecem, de forma que apenas 14,3% dos respondentes não conseguem identificar de acordo com o gráfico a seguir:

Gráfico 2: Capacidade de reconhecer as próprias emoções no ponto em que elas acontecem.

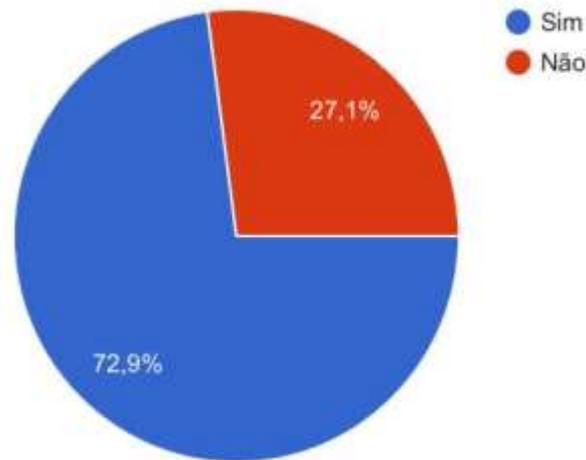


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados coletados convergem com o que o autor Goleman (2012) cita, onde a Inteligência Emocional é composta por cinco habilidade ou competências as quais uma delas é a autoconsciência, definida como a capacidade de reconhecer as próprias emoções, manter o equilibrar e consciência dos efeitos que as emoções pode causar a outros. Assim sendo, os participantes afirmam ser capaz de reconhecer suas próprias emoções no momento em que elas ocorrem, no entanto não quer dizer que os mesmos têm controle sobre elas de forma que venham a ter um domínio sobre as mesmas.

Na pergunta seguinte foi analisado se os participantes interagem facilmente com pessoas estranha. A partir do questionamento, obteve como dados que 72,9% conseguem possuir uma facilidade com essa interação, já 27,1% não conseguem interagir facilmente como expressa o gráfico abaixo:

Gráfico 3: Interação facilmente com pessoas estranhas.

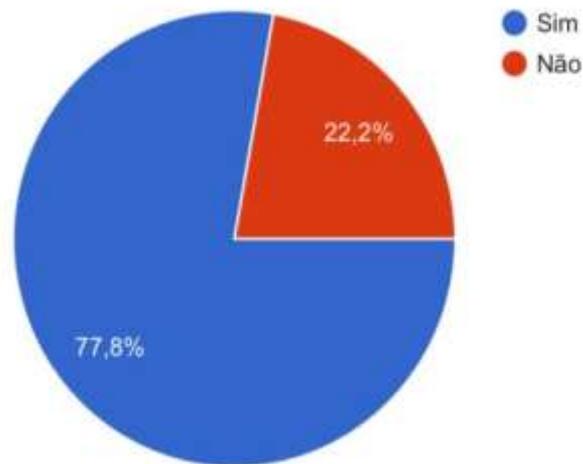


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Com os dados coletados é possível identificar a convergência com Khokhar e Kush (2009), apontando que a execução no trabalho na maioria das vezes decorre do suporte, como também dos conselhos e outras aptidões ofertados por outros. Grande partes dos participantes conseguem possuir essa facilidade de interação com pessoas estranhas possuindo uma aptidão a qual muitas vezes é necessário para o progresso e a execução do trabalho ocorrendo dessa aptidão ofertada por outros.

Foi analisado também se os participantes ficavam ansiosos quando tinha conflitos no seu ambiente de trabalho. O resultado dos dados coletados referente a esse questionamento é que 77,8% ficam ansiosos quando ocorre conflitos e 22,2% responderam que não ficam ansiosos mesmo com uma situação de conflito. O gráfico abaixo corresponde aos dados apresentados.

Gráfico 4: Ansiedade quando tem conflito no ambiente de trabalho.

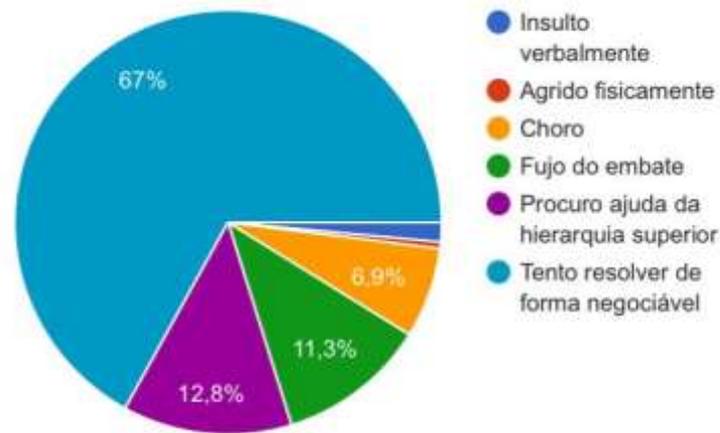


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados coletados na pesquisa convergem com Robbins (2005) onde afirma que as emoções impactam diretamente o desempenho no trabalho, principalmente as emoções negativas que podem ser prejudiciais no desenvolvimento do profissional. Dessa forma é perceptível que com a mudança no ambiente de trabalho devido a situações de conflitos traz um índice negativo muito alto em relação aos colaboradores com um clima desfavorável ao qual pode trazer danos no geral com queda da produtividade. Observou também que grande parte se senti ansioso nessas situações e que é uma pequena parcela dos participantes que não se sentem ansiosos com situações de conflitos.

Em seguida foi analisado sobre o posicionamento dos participantes diante dos conflitos ocorridos na organização. De acordo com a coleta de dados, o resultado foi o seguinte, 1,5% dos participantes responderam que insulta verbalmente, 0,5% agride fisicamente, 6,9% chora, 11,3% foge do embate, 12,8% procura ajuda da hierarquia superior e 67% tenta resolver de forma negociável. O gráfico abaixo apresenta tais resultados.

Gráfico 5: Posicionamento diante dos conflitos ocorridos na organização.

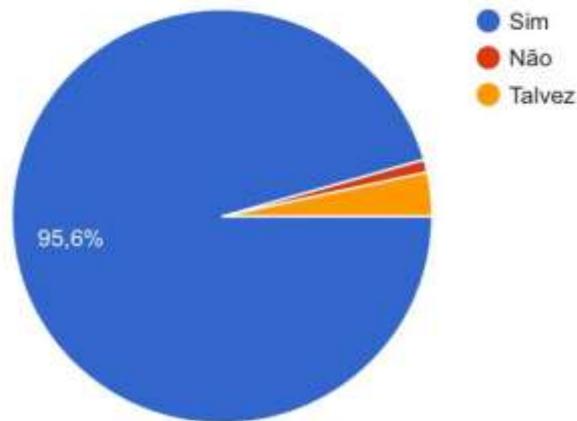


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados acima estão de acordo com Mello (2004) cita que se o clima organizacional for prejudicial, os indivíduos e grupos possuíram uma reação inversa à aquisição de resultados positivo, assim, as organizações deverão conter pessoas aptas para lidar com as frequentes mudanças. Mesmo em situações de conflito grande parte dos participantes tentam resolver de forma negociável, já outros com uma parcela menor e bem próxima uma da outra tanto procura ajuda do superior como a outra parte foge do embate. Dessa forma faz-se necessário uma atenção, pois é necessário ser apto para lidar com mudanças frequentes dentro da organização.

Analizou-se ainda se os participantes consideram que pessoas que trabalham em harmonia é importante para o desempenho das atividades da organização. Assim, com a coleta de dados foi apresentado que 95,6% dos participantes concordam que é importante, 3,4% responderam que talvez seja importante e 1% responderam que não é importante. Conforme apresentado no gráfico abaixo.

Gráfico 6: Avaliação de pessoas que trabalha em harmonia é importante para o desempenho das atividades da organização.

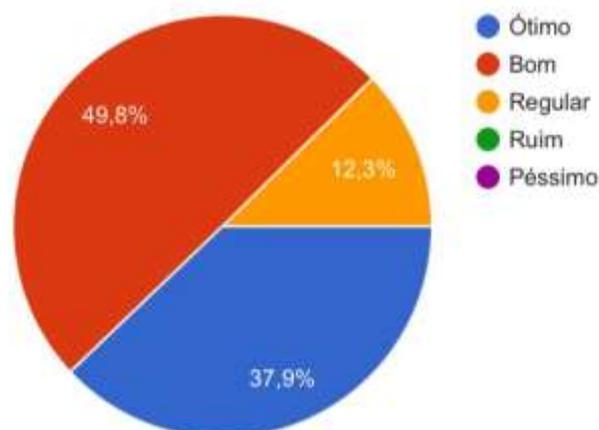


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Com essa obtenção de dados, é perceptível que acorda com a fala da autora Sobrinha (2010) menciona que o ambiente de trabalho além de ser saudável, cômodo e seguro deve inspirar positivamente as pessoas que mantem-se trabalhando nele. Nota-se que as pessoas são resultado do meio ao qual elas vivem, contendo sentimentos e emoções que se apoderam de atitudes influenciadas pelo espaço ao qual vive. Nesse quesito é nítido a importância da harmonia para o ambiente organizacional, onde se faz necessário possuir um ambiente de trabalho saudável com consequência de inspiração positiva para as pessoas as quais vivem nesse meio retendo-se no mesmo, considerando que os sentimentos e emoções se apreendem as atitudes influenciadas pelo espaço ao qual vivem.

A questão seguinte analisava como os participantes avaliavam suas relações com os colegas de trabalho. O resultado foi dado pelas seguintes porcentagens, 37,9% responderam que possui uma ótima relação, 49,8% possuem uma boa relação e 12,3% possuem uma relação regular com seus colegas de trabalho. O gráfico abaixo demonstra expressivamente esses dados.

Gráfico 7: Avaliação da relação com colegas de trabalho.



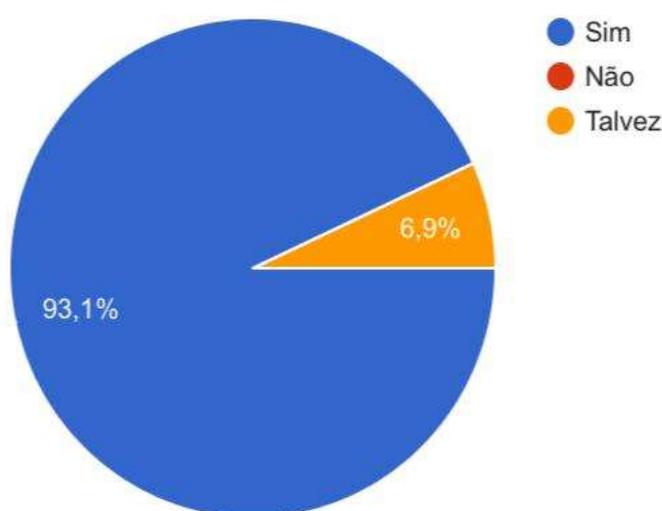
Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados obtidos na pesquisa convergem com a fala do autor Rodrigues (2012) que refere que é importante um ambiente de trabalho apropriado para que aconteça a conquista de uma melhor decorrência nas atividades realizada, pois um ambiente estável é vantajoso para a formação de colaboradores com equilíbrio, em que as influencias no ambiente de trabalho não poderá ser imposta caso a equipe não tenha um pouco de comodidade e de condições para a produção de suas necessidades básicas.

É perceptível a importância de um ambiente de trabalho apropriado com boas relações estáveis possuindo vantagem para o desenvolvimento de colaboradores com equilíbrio, com relação aos dados é notório que nenhum participante possui uma relação ruim ou péssima com seus colegas de trabalho, o qual vem a tornar o seu ambiente de trabalho propicio e vantajoso tanto para empresa como para o profissional.

A análise seguinte visava compreender a percepção dos participantes em a inteligência emocional ser mais orientada nas empresas. Nessa razão foi possível compreender que 93,1% responderam que a inteligência emocional deveria ser mais orientada, 6,9% responderam que talvez deveria ser mais orientada. Os dados apresentados estão no gráfico abaixo.

Gráfico 8: Avaliação se inteligência emocional deve ser abordada nas empresas.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

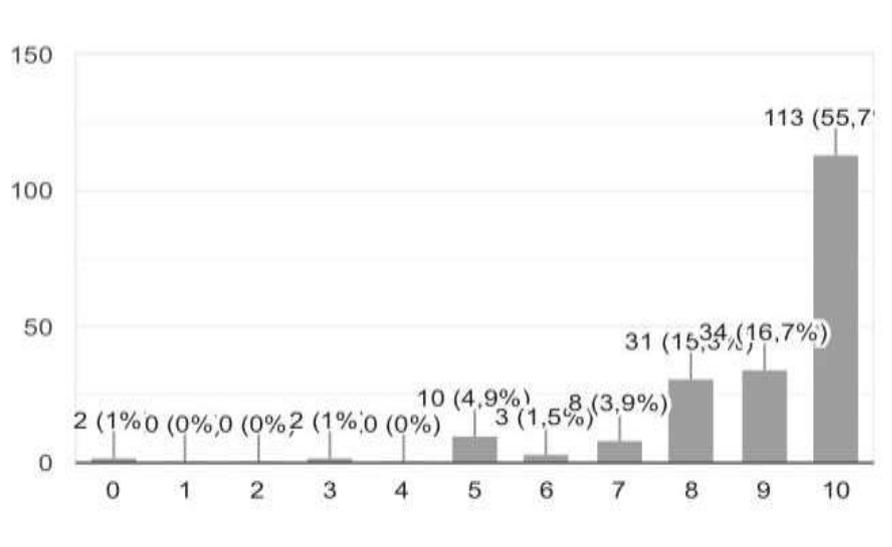
Os dados apresentados condizem com a citação de Divya (2013) cita que a Inteligência Emocional é um conceito cada vez mais tendente, visto que o desenvolvimento de evidentes

mudanças é cada vez mais constante nas organizações contemporâneas, o qual requer um desenvolvimento máximo dos colaboradores onde conseguira através de um padrão correto de inteligência emocional.

O alto índice de que a inteligência emocional deveria ser mais orientada é o resultado do qual as empresas se encontra atualmente frente as modificações constantes que vem ocorrendo no cenário atual o qual requer colaboradores com um alto desempenho sendo possível obter através da orientação sobre inteligência emocional. Um ponto interessante é que nenhum respondente acha que não deveria ser orientada, assim dando ênfase na importância da I.E.

Verificou-se também como os participantes avaliam a importância da inteligência emocional nas organizações. Foi disponibilizado uma escala de 0 a 10 para descrever a importância, onde 0 representa “não vejo importância alguma” e 10 é representado por “acho extremamente importante”. 1% responderam 0 que não tem importância alguma, 1% responderam que a importância é representada por 3 na escala, 4,9% consideram 5 na escala de importância, 1,5% consideram 6, 3,9% consideram 7, 15,3% consideram 8, 16,7% consideram 9 e 55,7% consideram q a inteligência emocional é extremamente importante nas organizações, conforme descreve o gráfico abaixo.

Gráfico 9: Escala de 0 a 10 que avalia a importância da inteligência emocional na organização.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

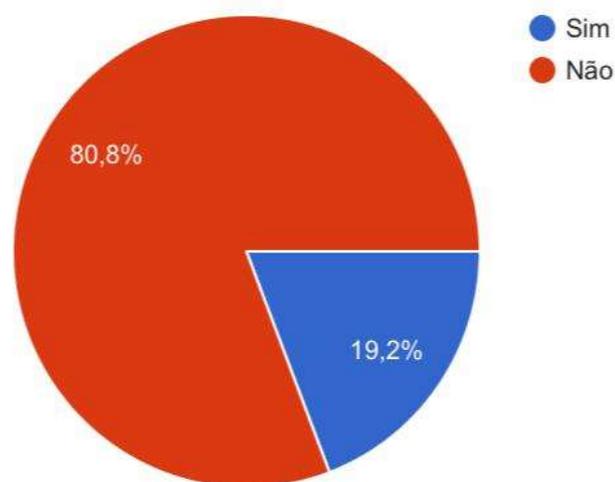
Os dados coletados convergem com a fala de Weisinger (2001) fazendo referência a inteligência emocional no contexto organizacional possuindo como proposito a redução do

estresse, elevando a satisfação, a eficiência e a competitividade nas organizações através dos indivíduos contidos na mesma, fazendo com que tenha maior qualidade de vida de forma que gerenciem suas emoções onde impactara diretamente no bem-estar- e no clima organizacional.

É notório que pouco menos da metade dos respondentes se separaram em relação da importância da I.E. nas organizações, já um pouco mais da metade responderam que é extremamente importante. Dessa forma, nota-se que grande parte das pessoas consideram ou até mesmo necessitam da presença da I.E. nas empresas, assim como um auxílio para o progresso da mesma trabalhando eficazmente com indivíduos do mesmo ambiente.

Outro ponto analisado é se as empresas as quais esses participantes trabalham implementam programas que envolve o desenvolvimento da inteligência emocional. Uma pequena minoria correspondente a 19,2% respondeu que sim, já em controversa 80,2% o qual equivale a grande maioria responderam que a empresa a qual trabalha não implementa nenhum programa de I.E, como apresenta o gráfico abaixo.

Gráfico 10: Avaliação se a empresa implementa programas que envolvam o desenvolvimento de inteligência emocional.

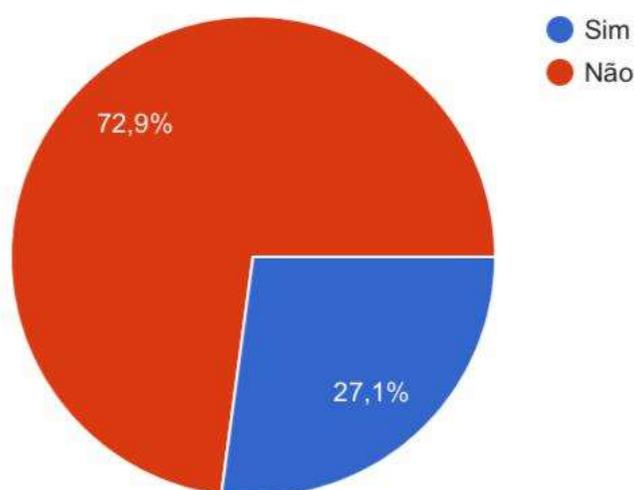


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Diante do resultado apresentado coincidente com Weisinger (2001), onde menciona que a inexistência de inteligência emocional ira dificultar o desenvolvimento como também o sucesso dos indivíduos no ambiente organizacional é relativo ao gráfico apresentado a cima patenteando que grande parte das empresas ainda não possuem ferramentas de I.E. no seu ambiente de trabalho.

Por fim, foi analisado ainda se os envolvidos na pesquisa já participaram de alguma formação ou treinamento voltado para a Inteligência Emocional. Nesse sentido foi possível perceber que 27,1% já participou de alguma formação ou treinamento, porém grande parte o qual equivale a 72,9% reagiram respondendo que nunca participaram desses tipos de processo. O gráfico abaixo descreve tais porcentagens.

Gráfico 11: Avaliação de participação de alguma formação ou treinamento voltada a inteligência emocional.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Os dados coletados divergem de muitos autores inclusive do autor Azeiteira (2013), onde menciona que a existência da inteligência emocional no perfil profissional dos colaboradores é vista como uma forma eficaz de trabalhar com pontos negativos gerados no ambiente empresarial o qual cada um consegue comandar suas próprias emoções. Nesse sentido existe uma parcela pequena com um diferencial em seu perfil profissional destacando-se pela formação ou treinamento já realizados.

De acordo com a pesquisa, é perceptível que a maioria dos colaboradores que participaram da pesquisa acham que conseguem lidar com suas próprias emoções, porém há carência da inteligência emocional tanto para as organizações como também no perfil dos atuais profissionais aos quais se encontram no mercado. Há algumas divergências dos participantes da pesquisa, onde muitos acham que a inteligência emocional deve ser mais orientada nas empresas, porém nem todos que tem essa percepção reagiram da mesma forma na escala de importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho.

Contudo, esses dados coletados dizem muito sobre as empresas localizada na cidade de Juazeiro do Norte. As informações da referida pesquisa podem ser usadas como fonte de aperfeiçoamento nos processos das organizações como eficiência, eficácia, impossibilitar a ocorrência de conflitos, ambiente saudável, cômodo e entre outros.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente os procedimentos teóricos e metodológicos empregados no presente artigo, pode-se considerar que a Inteligência Emocional é um fator que influencia de forma positiva e direta no ambiente organizacional. Apontando que grande parte dos colaboradores que responderam a pesquisa conseguem reconhecer suas próprias emoções no ponto em que elas acontecem, mas sentindo se ansiosos em situações de conflito no ambiente de trabalho obtendo uma facilidade de interação com pessoas estranhas.

Nessa perspectiva, a problemática foi respondida ao identificar que grande parte dos respondentes acreditam que gerenciam suas emoções de forma positiva, onde tentam resolver conflitos de forma negociável coincidindo com a obtenção de boas relações de trabalho como também um bom ambiente organizacional para se trabalhar, tendo em vista que a harmonia é fundamental para o desempenho das atividades da organização mesmo reconhecendo que o tema abordado deveria ser mais orientado nas organizações, por sua importância como também pela escassez de perfis profissionais com formação ou treinados em I.E.

Fruto da pesquisa, o presente artigo exhibe dados e mecanismos que permite um vislumbre aos gestores em conhecer como os colaboradores gerenciam suas emoções, a importância da inteligência emocional na referida cidade e além disto a oportunidade de pautar novas metas para a melhoria do ambiente de trabalho para retenção de seus colaboradores como forma de diferencial no mercado de trabalho.

O objetivo geral foi alcançado de modo plausível, uma vez que através da pesquisa percebeu-se que as organizações não têm investido em Inteligência Emocional na cidade de estudo. Em referência aos objetivos específicos de como os indivíduos gerenciam suas emoções; como reagem em situações de conflitos no trabalho; qual a interação no ambiente de trabalho, a relação com colegas de trabalho onde analisou-se também a importância da inteligência emocional nas organizações.

Como resultado, observou-se a influência que a inteligência emocional pode ter no ambiente de trabalho considerando como um quesito as emoções positivas as quais se tornam um fator propulsor para o equilíbrio do clima organizacional. Bem como, verificou que os

respondentes conseguem identificar suas próprias emoções no momento em que elas ocorrem como também a necessidade da orientação da inteligência emocional no ambiente de trabalho, levando em consideração que no momento não é aplicada em grande parte das empresas de Juazeiro do Norte-CE.

Percebe com a pesquisa que os colaboradores e estudantes de Juazeiro do Norte acreditam entender a importância da I.E., detendo de limitações por não possuírem a mesma em seu perfil profissional alinhada com as necessidades do mercado, como também o não oferecimento e preparação ofertados pelas empresas. Assim fica compreensível para futuros estudos, a necessidade de implantar ferramentas voltadas para a I.E. nas organizações, onde trabalhe também a motivação, o respeito, a comunicação, a humildade e principalmente o trabalho em equipe.

O presente trabalho acrescentou maior conhecimento sobre o tema apresentado a sua importância tanto para o profissional como para a empresa em desenvolver há I.E., gerando ganho para todas os indivíduos, evitando danos nos relacionamentos e criando um apoio fixo para troca de experiências no progresso pessoal uma da outra. Esses benefícios são resultado de um clima organizacional adequado para melhor execução das atividades, crescendo a produtividade, confiança e reconhecimento pela empresa que trabalham, de forma a desenvolver junto com a mesma.

Um ambiente desfavorável se torna pouco produtivo quando os indivíduos daquele meio não conseguem controlar suas emoções, trabalham com base a individualidade a falta de respeito e comunicação com os demais colegas de trabalho contribuindo apenas para o desastre da organização. Assim, a Inteligência Emocional não se destaca apenas como diferencial para os indivíduos e para organização, mas também como razão para gerar sucesso visto que podemos levar em consideração que é uma vantagem competitiva.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, E., E MENDES, M: **Proposta de abordagem para a gestão de projetos de inovação**. Disponível em: <<https://www.pmipr.org.br/wp-content/uploads/2019/08/Marconi-Mendes-Artigo-Proposta-de-Abordagem-para-a-Gestao-de-Projetos-de-Inovacao.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2019.

AMARAL, F. (2012). **Inteligência Emocional e Percepção da Performance**. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.

AVELEIRA, J. (2013). **A Inteligência Emocional o Desempenho e a Satisfação Laboral em Funções Comerciais Dissertação de mestrado**. Brasil: ISPA – Instituto Universitário.

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego E A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70.

BAR-ON, R. E., E PARKER, J. D. (2000). **The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace**. Jossey Bass.

BOHLANDER, G., SNELL, S., e SHERMAN, A. (2003). **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Editora Afiliada.

CEITIL, M. (2006). **Gestão e Desenvolvimento de Competências**. Lisboa: Edições. Silabo, Lda. ISBN: 972-618-409-6.

CHERNISS, C., e GOLEMAN, D. (2001). **The Emotionally Intelligent Workplace - How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

CODREANU, A. A VUCA action framework for a VUCA environment, leadership challenges and solutions. **ReaserchGate**, v. 7, issue 2, 2016.

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

DENZIN, N.K., LINCOLN, Y.S. **Introduction: The discipline and practice of qualitative research**. In N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.), **The sage handbook of qualitative research** (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, 2005

DIVYA, J. (2013). **Implication of Emotional Intelligence in Contemporary Organizations**. International Journal of Applied Research and Studies, Vol. 2, Issue 4, ISSN: 22789480.

DULEWICZ, V., e HIGGS, M. (2000). **Emotional Intelligence**. A review evaluation study. Journal of Managerial Psychology, 15, pp. 341-372.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLEMAN D. (2009). **Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ**. New York: Bantam.

GOLEMAN, D. (2000). **Trabalhar com Inteligência Emocional** (3ª ed.). Lisboa: Temas e Debates.

GOLEMAN, Daniel, (2010). **Inteligência Emocional**. n.a., Temas e Debates.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GUEBUR, Andréa Zocateli. ; POLETTO, Cleusa Aparecida; VIEIRA, Daicy Maria Sipoly. **Inteligência emocional no trabalho**. Revista Intersaberes, Curitiba, n. 3, p. 71-96, 2007.

Disponível em:

<<http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/108/81>>. Acesso em: 23 abril 2020.

GUEDES, Terezinha Aparecida et al. Estatística descritiva. In: **Projeto de ensino aprender fazendo estatística**. São Paulo: USP, 2005, p. 1-49. Disponível em: <http://www.each.usp.br/rvicente/Guedes_etal_Estatistica_Descritiva.pdf>. Acesso em 01 maio 2020.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

JOHNSON, P., & INDVIK, J. (1999). **Organizational benefits of having emotional intelligent managers and employees**. Journal of Workplace Learning, 11, pp. 84-88.

JORDAN, P.J., & TROTH, A.C. (2004). **Managing emotions during team problem solving: Emotional Intelligence and conflict resolution**. In Human Performance, 17(2), 195-218. Retrieved March 02, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com>

JOSEPH, D. L., & NEWMAN, D. A. (2010). **Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model**. Journal of Applied Psychology, 95, 54–78. 10.1037/a0017286.

KHOKHAR, C.P., & KUSH, T. (2009). **Emotional Intelligence and work performance among executives**, Europe's Journal of Psychology, 1, 1-11.

KRONE, Daniela; ROSA, Everton; CRUZ, Maicon; FERRARI, Tainá; FERNANDES, Thiago Ramos. **Qualidade de vida no trabalho**. Anais da VI mostra científica do Cesuca, Cachoeirinha, v. 1, n. 7, p. 1-15, 2013. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496>> Acesso em: 23 abril 2020.

MAYER, J. D., SALOVEY, P., & Caruso, D. (2004). **Emotional intelligence: Theory, findings and implications**. Psychological Inquiry, 15, 197–215.

MAYER, J.D. e SALOVEY, P. (1997). What is emotional Intelligence? In P. Salovey e D.J.

MELLO, Mônica Seixas de Oliveira. **A qualidade do clima organizacional como variável interveniente no desempenho humano no trabalho: um estudo de caso da empresa Herbarium**. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/88130/224500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 23 abril 2020.

MUMFORD, M.D, SCOTT, G.M., GADDIS, B.H. e STRANGE, J.M. (2002). **Leading creative people: Orchestrating expertise and relationship**. Leadership Quarterly, 13, 705-750.

NAVARRO, Antônio Fernando. **O conceito de ambiente do trabalho**. [S.I.], 2012. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/AntonioFernandoNavarro/o-conceito-de-ambiente-do-trabalho>>. Acesso em: 23 abril 2020.

NEVES, A., e COSTA, R. (2012). **Gestão de Recursos Humanos de A a Z** (2ª ed.). Lisboa: Editora RH.

OTHMAN, A., ABDULLAH, H., & AHMAD, J. (2008). **Emotional Intelligence, Emotional Labour and Work Effectiveness in Service Organisations: A Proposed Model**. Vision: The Journal of Business Perspective, 12, pp. 31-42

PEREIRA, A. (2010). **Serão os Polícias Municipais Emocionalmente Inteligentes para lidar com o Stress Ocupacional e evitar o Burnout?** Dissertação de mestrado. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.

PINA, M., Rego, A., Cunha, R. & Cardoso, C. (2007). **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão** (6ª ed.) Lisboa: RH Editora.
População no último censo: **IBGE**, Censo Demográfico 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/juazeiro-do-norte/panorama> >. Acesso em 01 maio 2020.

QUOIDBACH, J & HANSENNE, M. (2000). **The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness**. In Journal of Professional Nursing, 25(1), 23–29. Retrieved March 02, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com>

REITER-PALMON, R. e Illies, J.J. (2004). **Leadership and creativity: Understanding leadership from a creative problem-solving perspective**. The Leadership Quarterly, 15, 55-77.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005

RODRIGUES, Fernanda da Silva Queiroz. **O papel do assistente social nas organizações empresariais**. 2012. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/R200515.pdf>. Acesso em: 23 abril 2020.

SALOVEY, Peter, e MAYER, Jonh D. **Emotional Intelligence. 1990**. Disponível em: <http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf>. Acesso em: 01 maio 2020.

SARI, R.N., (n.d). **Effects of Emotional Intelligence and career commitment on career success, Faculty of Business Management**, University Kebangsaan Malaysian and June,2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

Sluyter (Eds.), **Emotional Development and Emotional Intelligence**. New York: Basic Books.

SOBRINHA, Laize Maria de Miranda Leite. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais**. [S.I.], 2010. Disponível em: <<https://estudantesdeadm.webnode.com.br/news/ambiente%20de%20trabalho%20e%20as%20relações%20interpessoais/>>. Acesso em: 23 abril 2020.

TORRES, M. (2014). **O impacto da Inteligência Emocional no resultado do trabalho - Estudo em dois contextos organizacionais** – Dissertação de mestrado. Lisboa: Universidade Europeia.

VALLE, Patrícia Barroso do. **Inteligência emocional no trabalho: um estudo exploratório**. 2006. 48 f. Dissertação - (Mestrado profissionalizante em administração) – Faculdade de Economia e Finanças IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

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.

WONG, C.S. e LAW, K.S. (2002). **The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study**. The Leadership Quarterly, 13, 243 274.

ZAKKARIYA, K.A. (2008). **Intelligent use of emotions in personal selling: a study into the effect of emotional intelligence on the performance of sales executives**. Ph.D. Thesis, School of management studies Cochin University of science and technology, Kerala, India.

APÊNDICE

Questionário

1. Gênero?
 - Feminino
 - Masculino

2. Faixa etária?
 - 18 a 30
 - 31 a 40
 - 41 a 50
 - 51 a 60

3. Como que você avalia o ambiente organizacional da empresa que você trabalha?
 - Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo

4. Você se senti capaz de reconhecer suas próprias emoções no ponto em que elas acontecem?
 - Sim
 - Não

5. Você interage facilmente com pessoas estranhas?
 - Sim
 - Não

6. Você fica ansioso (o) quando tem conflito no seu ambiente de trabalho?
 - Sim
 - Não

7. Qual seu posicionamento diante dos conflitos ocorridos na organização?

- Insulto verbalmente
 - Agrido fisicamente
 - Choro
 - Fujo do embate
 - Procuro ajuda da hierarquia superior
 - Tento resolver de forma negociável
8. Você considera que pessoas que trabalha em harmonia é importante para o desempenho das atividades da organização?
- Sim
 - Não
 - Talvez
9. Como você avalia sua relação com seus colegas de trabalho?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
10. Você acha que a inteligência emocional deve ser abordada nas empresas?
- Sim
 - Não
11. Em uma escala de 0 a 10 como você avalia a inteligência emocional na organização?
- 0- Não vejo importância alguma
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8

- 9
- 10- Acho extremamente importante

12. A empresa a qual você trabalha implementa programas que envolvam o desenvolvimento de inteligência emocional?

- Sim
- Não

13. Você participou de alguma formação ou treinamento voltada a inteligência emocional?

- Sim
- Não