

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA DAS IMPLICAÇÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS PROCESSOS DE GERENCIAR E COORDENAR PESSOAS.

Ana Paula Gomes de Assis e Marco Aurélio Muniz Corrêa de Carvalho. Inteligência Emocional no contexto organizacional: uma análise bibliográfica das implicações da inteligência emocional nos processos de gerenciar e coordenar pessoas. Revista Ciência Dinâmica, vol. 15, 2024. Faculdade Dinâmica do Vale do Piranga.

Recebido em: 06/12/2023

Aprovado em: 13/05/2024

Publicado em: 12/06/2024

**CIÊNCIA DINÂMICA – Revista Científica Eletrônica
FACULDADE DINÂMICA DO VALE DO PIRANGA**

25ª Edição 2024 | Ano XV - e252403 | ISSN – 2176-6509

DOI: 10.4322/2176-6509.2024.003

1º semestre de 2024

***INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL:
UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA DAS IMPLICAÇÕES DA
EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT:
A BIBLIOGRAPHICAL ANALYSIS OF THE IMPLICATIONS OF
EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROCESSES OF MANAGING
AND COORDINATING PEOPLE***

Ana Paula Gomes de Assis¹, Marco Aurélio Muniz Corrêa de Carvalho².

¹Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário de Viçosa, ORCID:0009-0004-6138-6442.

²Professor do curso de Psicologia da Centro Universitário de Viçosa, ORCID: 0000-0001-9749-3275.

*Autor correspondente: anagomespsicologia00@gmail.com

Resumo

Ao longo das últimas décadas, têm sido conduzidos estudos a fim de compreender o constructo da Inteligência Emocional, levando ao reconhecimento da Inteligência Emocional- I.E como a habilidade de processar informações emocionais cruciais para o desenvolvimento adaptativo do ser humano. O objetivo desse estudo é analisar as discussões sobre Inteligência Emocional nos processos de gestão e coordenar pessoas por meio de uma pesquisa bibliográfica descritiva. Para tanto, foram realizadas buscas em plataformas de base de dados eletrônicas, tais como Scientific Electronic Library Online (SciELO) e o Portal de Periódicos CAPES (CAPES), utilizando os descritores "inteligência emocional and gestores", "inteligência emocional and gestão", "inteligência emocional and coordenar pessoas". Os resultados evidenciam a importância da Inteligência Emocional para o sucesso organizacional, com gestores emocionalmente inteligentes obtendo melhor desempenho. A pesquisa aponta benefícios como diminuição do turnover capacidade de se adaptar a cenários críticos, como a pandemia, contudo, identifica limitações, como a escassez de pesquisas brasileiras na área, bem como estudos sobre a mensuração da Inteligência Emocional nas organizações.

Palavras-chave: *Inteligência emocional; Processos de gestão; Revisão bibliográfica.*

Abstract

Over the last few decades, studies have been conducted in order to understand the construct of Emotional Intelligence, leading to the recognition of Emotional Intelligence- I.E as the ability to process emotional information crucial for the adaptive development of human beings. The objective of this study is to analyze discussions about Emotional Intelligence in management processes and coordinate people through descriptive bibliographic research. To this end, searches were carried out on electronic database platforms, such as Scientific Electronic Library Online (SciELO) and the CAPES Periodicals Portal (CAPES), using the descriptors "emotional intelligence and managers", "emotional intelligence and management", "emotional intelligence and coordinating people". The results highlight the importance of Emotional Intelligence for organizational success, with emotionally intelligent managers achieving better performance. The research points to benefits such as reduced turnover, the ability to adapt to critical scenarios, such as the pandemic, however, it identifies limitations, such as the lack of Brazilian research in the area, as well as studies on the measurement of Emotional Intelligence in organizations.

Keywords: *Emotional intelligence; Management processes; Literature review.*

INTRODUÇÃO

Direcionada a compreensão dos processos mentais e comportamentais dos colaboradores, a Psicologia organizacional, conquista relevância no mundo empresarial abrangendo processos de liderança e gestão de pessoas. Estudos atuais exploram as conexões entre a Inteligência Emocional e o avanço da Psicologia na gestão de pessoas, visando aprimorar o desempenho do capital humano nas organizações e destacando a sua importância no desenvolvimento de competências esperadas de um gestor (Oliveira, 2018). De acordo com Xavier e Nunes (2023), os gestores, para além da aquisição de conhecimentos técnicos, estão buscando desenvolver habilidades interpessoais importantes, entre elas, a Inteligência Emocional.

A Psicologia Organizacional teve sua origem no início do século XX, associada à industrialização e compreensão das necessidades e comportamentos humanos no ambiente empresarial (Naguel et al., 2007). Historicamente, profissionais da área tem trabalhado com o relacionamento entre colaboradores e o ambiente institucional, buscando o desenvolvimento e aprimoramento da empresa, considerando as habilidades interpessoais individuais (Narbal, Tolfo, 2014). Também, nas últimas décadas estudiosos da Psicologia se dedicaram a pesquisas relacionadas aos construtos da inteligência humana. A busca pelo entendimento desse conceito fundamentou teorias sobre um construto relativamente recente, a Inteligência Emocional, compreendida como a capacidade de processamento de informações emocionais que auxiliam no processo adaptativo humano (Miguel, *et.al.*, 2010).

Com base na evolução dos estudos sobre inteligência, Gardner (1994), propõe a "Teoria das Inteligências Múltiplas", onde sugere que a inteligência humana é composta por diversas habilidades mentais e capacidades universais que podem ser mensuradas em níveis. Nesse contexto, a inteligência emocional emerge como um conjunto de habilidades de gerenciamento das expressões sociais e emocionais, permitindo uma adaptação eficaz às demandas diárias (Bergamini, 1996). Adicionalmente, Goleman (1995), mapeou o conceito de inteligência emocional em habilidades, designadas por ele como: Autoconhecimento emocional, controle emocional, automotivação e reconhecimento de emoções em outras pessoas. Assim, o conceito de Inteligência Emocional - I.E pode ser definido como a capacidade de processamento de informações emocionais, partindo de seus processos mentais de reconhecimento, regulação e uso adaptativo das próprias emoções e das emoções alheias (Salovey, Mayer, 1990 apud Cobêro, *et. al.*, 2006).

Além disso, a Inteligência Emocional passou a ser discutida no âmbito da gestão de pessoas e desenvolvimento profissional dos colaboradores. Atualmente, a Psicologia organizacional, se depara com o cenário das *hard skills* e *soft skills*. Na gestão de pessoas, as habilidades interpessoais, incluindo a inteligência emocional, são fundamentais, diferenciando as *hard skills*, que englobam competências técnicas, das *soft skills*, relacionadas às habilidades interpessoais, que abordam a maneira como ele se estabelece e desenvolve seus relacionamentos com outras pessoas (Andrade, 2016). À vista disso, partindo do pressuposto que todas as pessoas possuem um algum nível de I.E, e considerando que essas habilidades, quando bem desenvolvidas auxiliam no processo de gerenciar e liderar pessoas, logo, considera-se que os gestores devem apresentar níveis acima da média. Deste modo, questiona-se: como a literatura tem discutido as contribuições da Inteligência Emocional nos processos de gestão e coordenação de pessoas?

Assim, o presente estudo se justifica por sua importância acadêmica ao tratar de um tema atual, uma vez que os aspectos sobre o desenvolvimento de uma gestão estratégica¹ têm incentivado discussões na área da Psicologia organizacional (Bianchi, Quishida, Foroni, 2017). Xavier e Nunes (2023), concluíram que a I.E é essencial nas organizações, ajudando na gestão de conflitos e na motivação dos colaboradores, o que resulta em melhor desempenho e resultados positivos. O estudo da I.E no campo da gestão de pessoas é relevante, pois torna possível compreender a maneira como os indivíduos administram suas emoções, bem como esse fator influencia na tomada de decisão dos gestores (Ferrari, 2020).

À vista disso, o presente estudo tem como objetivo: 1) analisar as discussões sobre Inteligência Emocional na gestão por meio de uma revisão bibliográfica, , identificando estudos relevantes sobre suas contribuições da I.E nos processos de gestão e coordenação; 2) Identificar como e se a inteligência emocional é avaliada no contexto organizacional; 3) analisar de que maneira o nível de Inteligência Emocional pode implicar nos processos de gerenciar e coordenar pessoas.

DESENVOLVIMENTO

Inteligência

Os primeiros estudos sistematizados acerca do construto de inteligência humana são

atribuídos a Francis Galton, que a definiu em termos de energia e sensibilidade aos estímulos físicos (Almeida, Roazzi, Spinillo, 2012). No ano de 1905, Alfred Binet e Théodore Simon criaram o primeiro instrumento psicológico com a possibilidade de mensurar a inteligência, conhecido atualmente como Escala de Inteligência de Binet-Simon, todavia esse instrumento se concentrava na avaliação das funções cognitivas dos sujeitos (Almeida, 2002).

À vista do desenvolvimento dos estudos na área da inteligência e funcionamento cognitivo do indivíduo, seguiram-se outras pesquisas ampliando ou criticando as maneiras de mensuração das inteligências por testes e a identificação de potencial intelectual por meio do Quociente Intelectual (Q.I) (Sobral, 2013). O termo Q.I foi proposto por Stern (1928), e se trata de uma medida numérica padronizada que visa avaliar a capacidade cognitiva, onde o numerador é o produto da idade mental por 100, e o denominador a idade cronológica (Carvalho, 1951; ABCMED, 2023). Gardner (1994), combateu a ideia de uma forma única de inteligência sujeita à definição de termos e testes padronizados de QI.

A inteligência é uma capacidade cognitiva que proporciona ao sujeito a capacidade de aprendizado, compreensão, raciocínio, resolução de problemas e adaptação, além da tomada de decisões (Almeida, 2002). Também existe a concepção de uma inteligência geral (fator *g*), que sugere que a inteligência influencia o desempenho em uma ampla variedade de tarefas cognitivas (ABCMED, 2023). Considerando as diferenças individuais e o contexto social, compreendemos as variações na competência emocional, adaptando a educação em inteligência emocional às necessidades específicas de cada pessoa (Ferrari, 2020).

A gestão estratégica, além do propósito de gerenciar e desenvolver a organização e seus objetivos, também se preocupa e desenvolve o relacionamento interpessoal com seus colaboradores, delega funções, além de influenciar e facilitar esforços individuais e coletivos. Trata-se de um exercício que envolve recursos, relações e resultados (Bianchi, Quishida, Foroni, 2017, p. 41).

Em “Estruturas da Mente”, Gardner (1994) propõe a “Teoria das Inteligências Múltiplas”, onde conclui que a inteligência humana compreende um conjunto de habilidades mentais e capacidades comuns entre os sujeitos, contudo, em níveis diferentes. O autor indica a existência de 8 inteligências, sendo elas: Inteligência Lógico-Matemática, Inteligência Linguística, Inteligência Espacial, Inteligência Corporal Cinestésica, Inteligência Musical, Inteligência Interpessoal, Inteligência Intrapessoal e Inteligência Naturalista.

As inteligências Interpessoal e Intrapessoal fazem referências às habilidades de se comunicar, persuadir e compreender o outro e a capacidade de entender e gerenciar as próprias emoções, respectivamente (Gardner, 1994). Inteligência Intrapessoal se refere a à

capacidade do indivíduo de conhecer a si mesmo e gerenciar suas emoções. Já a Interpessoal, diz das competências através da qual o indivíduo se relaciona com os outros, por isso falamos de relacionamento interpessoal no trabalho. Essas competências possibilitam ao gestor compreender o outro, influenciando-o à tomada de decisão assertiva (Veiga, Miranda, 2006).

Inteligência Emocional

A I.E passou por diversas definições em paralelo aos inúmeros estudos na área. O estudo proposto por Peter Salovey e John Mayer (1990), descreve a I E como uma capacidade cognitiva que auxilia o sujeito na resolução de problemas, bem como sendo uma habilidade de monitoramento de sentimentos e emoções próprias e alheias, visando guiar seus pensamentos e ações. O modelo, proposto por Goleman (1995), considera a I.E como uma inteligência mista, considerando os aspectos cognitivos e de personalidade. Também, o autor aproxima a I.E do âmbito organizacional, inferindo que esses fatores são determinantes para o sucesso do indivíduo no trabalho.

Por um longo período a neurociência apresentou a inteligência como um aspecto unicamente racional, onde essa racionalização da inteligência era marcada pela ausência das emoções, contudo, com o desenvolvimento de estudos na área compreendeu que a inteligência emocional é um fator positivo no processo de aprendizagem. Assim, Goleman (1995), populariza em sua teoria uma I.E subdivida em habilidades básicas e interdependentes: Autoconhecimento emocional, controle emocional, automotivação e reconhecimento de emoções em outras pessoas (Goleman, 1995).

Autoconhecimento emocional diz respeito à capacidade de reconhecer as próprias emoções e sentimentos, significa a assimilação das próprias emoções, entre outros. As pessoas que possuem esse componente desenvolvido, são honestas consigo e com os outros, também está ligado a compreensão dos próprios valores e metas; o Controle emocional se trata da capacidade de regular e gerenciar as próprias emoções, compreendê-las e utilizá-las ao seu favor (Goleman, 2015).

Automotivação, uma motivação que parte de um planejamento e incentivo interno de crescimento e desenvolvimento que não se extingue a partir das inferências do que é externo; e, a Empatia, que diz respeito a capacidade de reconhecer e buscar compreender as emoções e sentimentos nos outros (Goleman, 2015).

Competências humanas

No campo de análise da Psicologia organizacional, tem se trabalhado muito sobre as competências do colaborador, esse termo é utilizado para designar uma pessoa qualificada para realizar determinada tarefa, o oposto não indica antônimo, uma vez que as competências podem ser desenvolvidas (Fleury & Fleury, 2001). No ambiente organizacional temos as competências como *hard skills e soft skills* presente nos colaboradores da instituição.

Hard skills são competências técnicas e conhecimentos específicos essenciais para tarefas, avaliadas inicialmente em processos seletivos. Relacionam-se à formação acadêmica, experiência e habilidades específicas necessárias para a atividade profissional (Ribeiro, 2017). As *soft skills*, são utilizadas para denominar as habilidades interpessoais do sujeito, muito valorizada no âmbito organizacional, uma vez que as organizações são construídas a partir das relações humanas. É composta pelas características pessoais e as competências comportamentais do sujeito (Andrade, 2016; Ribeiro, 2017).

Saber identificar e lidar com as emoções melhora o relacionamento interpessoal na vida pessoal e profissional do sujeito, assim, a I.E passa ocupar um lugar fundamental como habilidade valorizada no âmbito organizacional. As capacidades técnicas, *hard skills* dos colaboradores, já não são suficientes para alcançar os resultados desejados pelas organizações, essas habilidades devem estar alinhadas às *soft skills*, competências sociais e comportamentais de um gestor (Kai, 2022).

Affero Lab (2016) citado por Andrade (2016), em sua pesquisa sobre quais as *soft skills* mais demandadas na força de trabalho brasileira, constatou que, 10 habilidades profissionais estão sob o foco das organizações, sendo elas: resolução de problemas, capacidade crítica, criatividade, capacidade de gerenciar e influenciar pessoas, inteligência emocional, tomada de decisão, orientação para o serviço, negociação e flexibilidade.

METODOLOGIA

O presente estudo consiste em uma pesquisa bibliográfica descritiva, baseada na publicação científica sobre inteligência emocional. Segundo Gil (2002), a revisão bibliográfica é uma modalidade de investigação que compreende a análise crítica e a síntese de trabalhos já publicados relacionados ao âmbito de interesse da pesquisa.

Para tanto, foram realizadas buscas em plataformas de base de dados eletrônicos, tais

como *Scientific Electronic Library Online (Scielo)* e o Portal de Periódicos Capes (CAPES). A combinação de descritores utilizadas na busca foram: "inteligência emocional *and* gestores", "inteligência emocional *and* gestão", "inteligência emocional *and* coordenar pessoas". Os critérios de inclusão adotados para este estudo contemplaram apenas artigos nacionais da língua portuguesa, acessíveis de forma gratuita, sendo eles acadêmicos e publicados nos últimos 10 anos, relacionados à temática. Lakatos e Marconi (2003) destacam a importância de utilizar fontes atualizadas em pesquisas, ressaltando que a consulta a literatura antiga pode comprometer a validade e relevância do estudo.

Após a pesquisa na literatura disponível sobre a temática, foi realizada a leitura dos títulos e resumos dos 29 artigos encontrados. Após a análise foi realizada uma seleção inicial com base nos títulos e resumos, 04 artigos relacionados ao tema foram selecionados e integralmente lidos com o objetivo de compreender e analisar as ideias dos autores, realizando um levantamento detalhado das referências relacionadas à inteligência emocional e o processo de coordenar pessoas. Por fim, foi realizada uma análise interpretativa dos dados para extrair insights significativos e responder às questões de pesquisa propostas neste estudo.

Por se tratar de um procedimento com rigor científico, que possui o objetivo de produzir conhecimento, o trabalho seguiu as oito etapas deste método de pesquisa segundo Severino (2014): elaboração do plano de trabalho; identificação; localização; compilação; fichamento; análise e interpretação; redação. Cada uma dessas etapas é essencial no desenvolvimento do estudo. A escolha do tema estabelece o foco da pesquisa, enquanto o plano de trabalho delinea os objetivos e a metodologia. A identificação e localização de fontes relevantes buscam garantir uma base científica de informações. Em seguida, a compilação e o fichamento organizam os dados coletados para facilitar a análise. A análise e interpretação dos dados permitem extrair insights significativos e responder às questões de pesquisa. Por fim, a redação adequada do trabalho visa comunicar os resultados obtidos. De acordo com Severino (2014), essas etapas são fundamentais para a elaboração de pesquisas de qualidade.

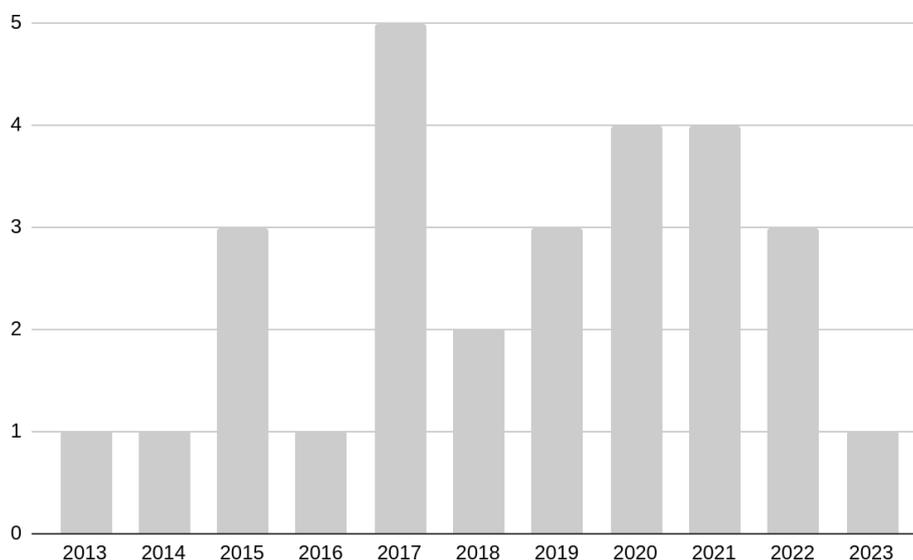
APRESENTAÇÃO DOS ARTIGOS

A pesquisa nos periódicos Scielo e CAPES revelou resultados distintos quanto a presença de artigos relacionados à temática. Na base de dados Scielo, foram localizados 02

artigos com o descritor “inteligência emocional *and* gestores” e 10 artigos com o descritor “inteligência emocional *and* gestão”. Não foram encontrados artigos referentes ao descritor “inteligência emocional *and* coordenar pessoas”. Por outro lado, no CAPES, foram encontrados 03 artigos com o descritor “inteligência emocional *and* gestores” e 14 artigos com o descritor “inteligência emocional *and* gestão”. Igualmente, a busca com o descritor “inteligência emocional *and* coordenar pessoas” não obteve resultados.

Os resultados da pesquisa apontam que há uma crescente contribuição de produções científicas acerca da inteligência emocional no contexto da gestão de pessoas, como pode ser verificado no gráfico a seguir:

Gráfico 1- Distribuição das produções científicas encontradas por ano



Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

A partir dos descritores já mencionados, foram encontrados vinte e nove artigos no total, com uma concentração expressiva de publicações realizadas entre 2017 e 2021, e com enfoques diversificados.

Perante os resultados encontrados sobre Inteligência Emocional nos processos de gestão de pessoas, optou-se pela seleção de apenas 04 publicações: um artigo publicado em 2018; duas publicações em 2020; um artigo em 2022 e um artigo em 2023; uma vez que, estes se alinham aos objetivos deste estudo. Os demais foram excluídos por não discutirem sobre a Inteligência Emocional dos gestores e suas implicações nos processos de gestão e coordenação de pessoas nas organizações.

A seleção está representada no fluxograma abaixo:

Fluxograma 1 - Representação da seleção de artigos



Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

Quadro 1 – Análise de artigo, com enfoque em objetivo e metodologia (continua)

Título	Autores	Periódico	Objetivo	Metodologia
A inteligência emocional e o desempenho dos colaboradores. Estudo empírico numa instituição financeira	FALCÃO, P.F.; CUNHA, M. P. e; CURTO, J. D.; OLIVEIRA, F.; 2018	<i>Scientific Electronic Library Online</i> (SciELO)	Analisar e testar a existência de uma relação direta e positiva entre o grau de autoavaliação da IE e o desempenho comercial numa instituição financeira	O artigo utiliza uma metodologia quantitativa de caráter descritivo para realizar a pesquisa e analisar a relação entre a Inteligência Emocional (IE) dos gestores e seu desempenho comercial.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

O estudo de Falcão, Cunha, Curto e Oliveira (2018), se concentra na relação crítica entre a Inteligência Emocional dos gestores e seu desempenho comercial em uma instituição financeira em Portugal. O artigo utilizou uma abordagem quantitativa coletando dados por meio da Escala de Avaliação de Emoções (SEIS), desenvolvida por Schutte *et.al* (1998), visando avaliar a I.E dos gestores e seu desempenho nas vendas. As análises estatísticas revelaram uma correlação significativa entre as habilidades emocionais dos gestores e seus resultados comerciais, destacando a importância da I.E no contexto profissional e organizacional. O estudo concluiu que os gestores com maior nível de I.E tendem a obter um melhor desempenho em suas atividades, além disso, os autores sugerem considerações práticas, como a inclusão da IE em processos de recrutamento e treinamento dos gestores.

Quadro 2 – Análise de artigo, com enfoque em objetivo e metodologia

Título	Autores	Periódico	Objetivo	Metodologia
Liderança feminina na gestão de bibliotecas universitárias de Santa Catarina	SPUDEIT, D.; PINTO, M. D. de S; 2022	<i>Scientific Electronic Library Online</i> (SciELO)	O objetivo desta pesquisa foi compreender o que as mulheres pensam sobre liderança no processo de gestão de uma biblioteca universitária.	Trata-se de uma pesquisa exploratória e qualitativa que foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais, nas percepções.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

A obra de Spudeit e Pinto (2022) aborda a dinâmica desafiadora da liderança nas bibliotecas universitárias, majoritariamente, lideranças femininas, enfatizando as competências essenciais necessárias para gerir equipes e lidar com obstáculos administrativos desse contexto. Através de entrevistas com gestoras, a pesquisa lança luz sobre a complexidade da gestão no contexto universitário, além do entendimento que a literatura da área de Biblioteconomia retrata sobre a liderança. O estudo destaca também a importância do relacionamento interpessoal, do desenvolvimento emocional e da capacidade de liderar equipes diversificadas, além da I.E como aliada à habilidade de transformar desafios em oportunidades, possibilidade de crescimento, gestão de conflitos e contínua adaptação ao cenário de gestão.

Os depoimentos trazem para a discussão os desafios e lições aprendidas pelas bibliotecárias que ocuparam posições de liderança e gestão, oferecendo uma visão valiosa sobre a dinâmica de gênero nas lideranças do contexto universitário. Em conclusão, as autoras ressaltam a importância de ampliar e aprofundar a pesquisa na área, explorando outras teorias e estilos de liderança no contexto da Biblioteconomia, enquanto enfatiza a relevância da preparação e formação em liderança para os bibliotecários, a fim de promover uma gestão mais eficaz e equitativa.

Quadro 3 – Análise de artigo, com enfoque em objetivo e metodologia

Título	Autores	Periódico	Objetivo	Metodologia
Inteligência Emocional e o Capital Psicológico nas Organizações e em suas Lideranças / <i>Emotional Intelligence and Psychological Capital in Organizations and their Leadership</i>	OLIVEIRA, G.A de; FIGUEIREDO, T.B. de; DUTRA, J. A. A.; 2020	<i>Portal de Periódicos Capes (CAPES)</i>	O objetivo do artigo é abordar sobre a relevância da inteligência emocional no desenvolvimento de líderes e colaboradores atuais, com base em uma pesquisa bibliográfica sobre o tema.	Pesquisa bibliográfica sobre o tema.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

O artigo dos autores Oliveira, Figueiredo e Dutra (2020), destaca a crescente importância da I.E nas organizações, evidenciando como essa habilidade pode influenciar positivamente o desempenho dos colaboradores e consequentemente os resultados das empresas. O estudo objetivou abordar sobre a relevância da inteligência emocional no

desenvolvimento de líderes e colaboradores atuais, com base em uma pesquisa bibliográfica sobre o tema. Para além disso, os autores, apresentam a perspectiva de que a capacidade de reconhecer e gerenciar as emoções é vista como fundamental para promover relacionamentos saudáveis no ambiente de trabalho, minimizar o estresse e contribuir com a mediação e resolução de conflitos.

O texto também evidencia que as empresas reconhecem a necessidade de manter os colaboradores motivados e incentivados e que as emoções desempenham um papel essencial na vida das pessoas, contribuindo com a qualidade de vida no trabalho, o desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador. Por fim, o estudo expõe a perspectiva que diversos benefícios são obtidos quando o líder/gestor é emocionalmente inteligente, pois assim tem-se uma melhor gestão de equipes.

Quadro 4 – Análise de artigo, com enfoque em objetivo e metodologia

Título	Autores	Periódico	Objetivo	Metodologia
Inteligência emocional: habilidade relacional para o enfermeiro-líder na linha de frente contra o novo Coronavírus	AMESTOY, S. C.; 2020	<i>Portal de Periódicos Capes (CAPES)</i>	Tecer reflexões acerca da inteligência emocional enquanto habilidade relacional para o enfermeiro - líder na linha de frente contra o novo Coronavírus	Ensaio teórico reflexivo

Elaborado pela autora, 2023.

A pesquisa de Amestoy (2020), se concentrou na discussão sobre a relevância da I.E para enfermeiros-líderes que enfrentaram o desafio da pandemia do Coronavírus. A obra tem como objetivo analisar a importância da inteligência emocional para enfermeiros-líderes que atuaram na linha de frente do enfrentamento ao novo Coronavírus. É baseado em um ensaio teórico-reflexivo construído a partir da literatura produzida sobre o COVID-19, considerando sua repercussão para os profissionais da saúde e a importância do domínio da inteligência emocional pelo enfermeiro-líder para enfrentar as adversidades impostas por esse cenário.

O texto também explora como o período pandêmico afetou emocionalmente os profissionais de saúde, além de discutir a importância de habilidades como autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e gerenciamento de relacionamentos para enfrentar esses desafios. A autora conclui que a inteligência emocional é essencial para líderes de enfermagem lidarem com o impacto emocional da COVID-19, também sugere estratégias de autocuidado emocional e destaca a necessidade de apoio institucional para garantir o bem-estar dos

profissionais de saúde.

DISCUSSÃO

As descobertas sublinham que o sucesso das organizações está intrinsecamente ligado à gestão eficaz das emoções e ao investimento contínuo no desenvolvimento pessoal e profissional dos gestores. Os líderes que demonstram empatia e inteligência emocional têm o potencial de criar ambientes de trabalho mais produtivos e inspiradores (Andrade, 2016; Oliveira, Figueiredo, Dutra, 2020).

Lamentavelmente, esta pesquisa destaca a notável carência de estudos acadêmicos brasileiros que abordam a Inteligência Emocional no âmbito da gestão de pessoas. Evidenciando uma subexploração na literatura acadêmica brasileira das discussões sobre inteligência emocional nas organizações, incluindo liderança, gestão e coordenação de pessoas. Embora ambas as áreas tenham sólidos fundamentos teóricos, a busca por trabalhos que investiguem a interseção entre Inteligência Emocional e gestão revelou uma escassez significativa de fontes.

Segundo, Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018) e Spudeit, Pinto (2022) os estudos podem ser aprofundados explorando os diferentes estilos de liderança, a fim de investigar a formação em liderança dos gestores das organizações. Para Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020) e Amestoy (2020), futuros estudos podem utilizar diferentes instrumentos de avaliação de desempenho e ampliar a pesquisa para outros setores e variáveis, como o nível salarial dos gestores, também a gestão das emoções baseada na inteligência emocional, pode ser uma ferramenta valiosa para enfrentar o desgaste emocional dos diferentes cenários organizacionais.

Com base nos objetivos específicos elencados neste trabalho, observou-se que, relativo ao objetivo, Realizar uma revisão da literatura no contexto organizacional da inteligência emocional, identificando estudos relevantes sobre suas contribuições na gestão de pessoas, os artigos que contemplam o tema são: Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018); Spudeit, Pinto (2022); Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020); Amestoy (2020).

O estudo desenvolvido por Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018), apresenta uma investigação entre a Inteligência Emocional dos gestores de empresas e seu desempenho comercial, com foco na realidade de uma instituição financeira portuguesa. Os resultados indicam uma associação positiva entre a autoavaliação da IE e o desempenho dos gestores, com gestores com níveis mais altos de IE obtendo melhores classificações na avaliação de

desempenho. Além disso, o texto contribui com a literatura ao explorar o contexto da IE, gestão, desempenho e relacionamento com clientes, evidenciando uma correlação entre IE e performance dos gestores. Em conformidade com o que nos traz Xavier e Nunes (2023), onde observaram que a Inteligência Emocional desempenha um papel fundamental nas organizações, reforçando a ideia de que o uso inteligente e apropriado das emoções no contexto organizacional pode contribuir para um desempenho aprimorado e a obtenção de resultados positivos.

Spudeit e Pinto (2022), desenvolveram um estudo sobre a liderança feminina na gestão de bibliotecas universitárias, colocando em foco a perspectiva das mulheres que ocuparam cargos de liderança nessas instituições. Por meio de entrevista e pesquisa bibliográfica, as autoras apresentam estudos relevantes na área do desenvolvimento da liderança, no entanto, o texto aponta para a escassez de literatura específica sobre liderança em biblioteconomia. A pesquisa destaca a importância de competências como comunicação, relacionamento interpessoal, empatia e inteligência emocional para a liderança eficaz.

Além disso, a IE desempenha um papel fundamental no processo de gestão de pessoas, permitindo que os líderes compreendam e gerenciem suas próprias emoções e as emoções dos outros de maneira eficaz. As inteligências Interpessoal e Intrapessoal, presentes são habilidades que se relacionam à capacidade de se comunicar, persuadir e compreender os outros, bem como à habilidade de compreender e gerenciar as próprias emoções (Gardner, 1994; Narbal, Tolfo, 2014).

Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020), realizou uma pesquisa bibliográfica sobre a temática, e após discorrer sobre relevância da inteligência emocional no desenvolvimento de líderes e colaboradores atuais, destacou a importância da IE na gestão de pessoas e nas organizações, enfatizando como essa habilidade contribui para o desempenho e a satisfação dos colaboradores. Ademais, o estudo ressalta a crescente conscientização das empresas sobre a necessidade de promover o desenvolvimento da inteligência emocional entre os líderes e colaboradores.

Considerando os processos de gestão, o texto destaca benefícios, como uma melhor gestão de equipes, retenção de talentos e a capacidade de lidar com culturas diversas. Ferrari (2020) reforça que o estudo da inteligência emocional no campo da gestão de pessoas permite compreender como os gestores administram suas emoções e como esse fator impacta em suas tomadas de decisão, considerando as diferenças individuais de cada ser humano e as influências do contexto histórico-cultural e social ao qual estão inseridos.

O quarto estudo, de Amestoy (2020), dá luz às adversidades vivenciadas no período de

pandemia do Covid-19, discutindo a importância da IE e a atuação do enfermeiro-líder no combate à COVID-19. O texto aborda a importância da Inteligência Emocional como habilidade relacional para enfermeiros-líderes na linha de frente contra o novo Coronavírus. O estudo enfatiza também a importância da I.E na administração do desgaste emocional enfrentado pelos profissionais de saúde durante a pandemia, destacando pilares como a autoconsciência, autogestão, empatia e gerenciamento de relacionamentos. Assim, a contribuição principal é a identificação da importância da inteligência emocional na gestão de pessoas na área da saúde, especialmente em tempos de crise. Segundo Goleman (2015), o controle emocional refere-se à capacidade de regular e gerenciar as próprias emoções, compreendê-las e utilizá-las ao seu favor.

Nesse sentido, condizente com os resultados trazidos pela autora, Naguel et.al., (2007), expressa que em momentos de instabilidade, profissionais envolvidos na gestão de pessoas devem antecipar-se às mudanças, desenvolvendo estratégias e procedimentos que promovam, preservem e reestabeleçam a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas.

Também como objetivo deste trabalho, temos, Identificar como e se a Inteligência Emocional é avaliada no contexto organizacional. Nesse sentido, os artigos que tratam sobre o tema são: Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018); Spudeit, Pinto (2022); Amestoy (2020). O primeiro artigo que trata dessa temática, expõe a partir das colaborações de Bar-On, (1997); Goleman (2011); Schutte *et.al.*, (1998), que a IE é frequentemente avaliada por meio de instrumentos e avaliação de desempenho, que medem o desempenho de um indivíduo em tarefas específicas, e por autorrelato, que envolve questionários nos quais o próprio indivíduo relata as capacidades que acredita possuir.

Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018), utilizaram em seu estudo, como forma de avaliar a IE, a Escala de Avaliação de Emoções (SEIS), desenvolvida por Schutte *et al.* (1998), visando a autoavaliação da inteligência emocional e uma avaliação de desempenho global de 2011 (composta pelos subitens avaliação de atitude, avaliação de competências e avaliação de objetivos), além de considerar a satisfação dos clientes por via do inquérito realizado em junho de 2012 no âmbito natural das políticas de recursos humanos da empresa.

Em 2022, Spudeit e Pinto, objetivando compreender o que as mulheres pensam sobre liderança no processo de gestão de uma biblioteca universitária, apresentam uma entrevista com bibliotecárias que atuam/atuam na direção, como meio para coletar dados. A entrevista semiestruturada colocou sob foco duas facetas, sendo elas: sobre a entrevistada; e sobre o processo de liderança. Sendo a primeira, questão referente ao ano de conclusão do curso de

Biblioteconomia, formação de pós-graduação, formação específica na área de gestão de pessoas ou liderança, entre outros.

Sobre o processo de liderança, questionou-se: “O que é ser líder para você?”; “Quais as principais competências e características do líder em sua opinião?”; “Quais os principais desafios que você encontrou no período que esteve como diretora na biblioteca?”; “Quais as principais aprendizagens que você teve quando foi diretora na biblioteca universitária?”. Nesse questionamento emerge para discussão a inteligência emocional.

Por fim, temos o estudo de Amestoy (2020), que apresenta como maneira de dialogar sobre a IE e habilidade relacional para o enfermeiro-líder na linha de frente contra o novo Coronavírus, um ensaio teórico-reflexivo construído a partir da literatura produzida sobre o COVID-19, considerando a sua repercussão para os profissionais da saúde dialogando com a relação de domínio da inteligência emocional pelo enfermeiro-líder a fim de enfrentar as adversidades impostas por esse cenário.

Nesse sentido, percebe-se que existem maneiras e ferramentas diversas para identificar e discutir sobre a inteligência emocional dentro das organizações. Entretanto, a literatura oferece poucas colaborações sobre a avaliação da IE como objetivo principal, considerando que, dos artigos discutidos anteriormente, somente um, Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018), apresenta de fato o objetivo de avaliar os níveis de inteligência emocional dentro de uma organização.

Assim, no segundo artigo, Spudeit, Pinto (2022), mesmo emergindo a IE, ela aparece como algo secundário, não sendo objeto de avaliação. O terceiro, Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020), mesmo tendo a inteligência emocional como assunto principal a ser estudado, ela não se torna objeto de avaliação e mensuração. Já o quarto artigo, Amestoy (2020), a partir de um ensaio reflexivo faz uma discussão sobre a inteligência emocional, mas não contempla a mensuração da IE.

Portanto, a partir dessa discussão, observa-se que embora haja possibilidade de avaliação e mensuração da I.E nas organizações, existe uma carência de produções acadêmicas acerca dessa temática, logo, infere-se que é pouco realizada. Além disso, a literatura não traz evidências ou discussões acerca dos motivos da assimetria entre: dialogar sobre a inteligência emocional nas organizações e a avaliação e mensuração dos níveis de I.E dos colaboradores dessas organizações.

A ausência da avaliação da Inteligência Emocional no ambiente organizacional pode ser atribuída, em parte, aos instrumentos disponíveis para utilização, sendo eles de autoavaliação e

autorrelato, destacando a necessidade do uso de ferramentas científicas para esse fim. Nesse sentido, é possível considerar a utilização do teste psicológico BOLIE (Miguel, 2021) de uso exclusivo do psicólogo, profissional da Psicologia, para impulsionar a pesquisa acadêmica sobre a mensuração da I.E nesse contexto, trazendo cientificidade ao processo de medição e diagnóstico organizacional. Ainda assim, segundo Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018), há autores que tecem críticas aos instrumentos de autorrelato, bem como, têm aqueles que entendem o modelo como válido por possibilitarem a investigação da autopercepção.

Como terceiro e último objetivo, temos: Analisar de que forma o nível de I.E pode impactar nos processos de gerenciar e coordenar pessoas. Assim, os artigos que tratam sobre essa temática são: Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018); Spudeit, Pinto (2022); Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020); Amestoy (2020).

O primeiro estudo apresentado, destaca que a autoavaliação da inteligência emocional desempenhou um papel significativo e direto no desempenho comercial da instituição financeira em questão. Isso sugere que gestores de empresas com níveis mais elevados de IE são capazes de perceber e gerir as emoções de forma mais eficaz, influenciando positivamente suas ações. Além disso, os gestores com altos níveis de IE, demonstraram possuir outras habilidades, como adaptação, gestão de conflitos, motivação e iniciativa, que os diferenciam dos colaboradores com menor IE, ou colegas com níveis de conhecimento cognitivo semelhantes.

Portanto, as ligações entre IE e desempenho comercial, mesmo que indiretas, destacam a importância da IE na liderança eficaz e no sucesso organizacional, indicando que gestores com maior nível de IE também alcançam melhores classificações e atendem de forma mais eficaz às metas da organização. Assim, de acordo com o exposto por Oliveira (2018), quanto mais disseminada e desenvolvida for a IE nas organizações, por parte dos gestores e colaboradores, maior será o índice de desempenho e sucesso da organização.

Para Spudeit, Pinto (2022), os processos de liderança feminina nos processos de gestão de bibliotecas universitárias de Santa Catarina propiciaram a compreensão das características que precisam ser desenvolvidas, além dos desafios e aprendizagens que permeiam os cargos de liderança frente às bibliotecas universitárias. Segundo as autoras, ser líder é estar atento às suas próprias atitudes e pensamentos, fatores que podem influenciar positivamente ou não toda a equipe, comprometendo a performance e resultado dos colaboradores (Spudeit, Pinto 2022). Além disso, o estudo expõe que é preciso desenvolver competências que envolvem conhecimentos e habilidades relacionadas à comunicação, relacionamento interpessoais,

empatia, inteligência emocional, entre outros. Bergamini (1996), mencionou em seus estudos que, a inteligência emocional compreende um conjunto de habilidades de gerenciamento que corroboram com um comportamento adaptado e adequado às tarefas cotidianas, reconhecendo e complementando o que é trazido pelo estudo mencionado.

O terceiro estudo, voltado para o estudo da inteligência emocional e o capital psicológico nas organizações e em suas lideranças, Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020), ressalta a importância das emoções na vida das pessoas, considerando os processos de aprendizagem, desenvolvimento de habilidades e competências, desempenho, entre outros. Assim, os segmentos encontrados pelos autores acerca do capital psicológico das organizações corroboram com o que Goleman difunde. De acordo com Goleman (1995), o entendimento sobre a contribuição da inteligência emocional para os aspectos da aprendizagem humana sustenta o trabalho da Psicologia nas organizações, bem como o sucesso dos processos de gestão de pessoas.

Segundo os autores Falcão, Cunha, Curto, Oliveira (2018) e Oliveira, Figueiredo, Dutra (2020), os principais fatores importantes em um líder e gestor, são: comunicação, empatia e inteligência emocional. Concebendo a IE uma habilidade essencial, pois é capaz de promover e permitir a expressão da empatia, a comunicação e o estabelecimento de vínculos com seus coordenados. Em síntese, conclui-se que, quando o gestor é emocionalmente inteligente, torna-se possível obter muitos benefícios, entre eles, a administração eficiente da diversidade do capital humano e psicológico da organização, retenção de talentos, diminuição do turnover, além do incentivo ao aprimoramento da equipe.

Por fim, Amestoy (2020), apresenta reflexões valiosas sobre a importância da Inteligência Emocional como uma habilidade imprescindível para os enfermeiros-líderes que enfrentam a crise do novo Coronavírus na linha de frente. Considerando o contexto instável e desafiador, essa habilidade desempenha um papel fundamental. A autora cita o desenvolvimento da autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidades de gerenciamento de relacionamentos como aspectos significativos para prática do cuidado e manutenção do bem-estar, motivação e satisfação no ambiente de trabalho.

Amestoy, conclui expondo que a IE e o gerenciamento das emoções é uma ferramenta valiosa ao lidar com o desgaste emocional vivenciado durante a epidemia. Xavier e Nunes (2023) destacaram que a Inteligência Emocional desempenha um papel crucial em relação à gestão de conflitos, impulsionando a motivação dos colaboradores, melhor desempenho e a obtenção de resultados positivos. Assim, podemos inferir que, mesmo diante um cenário

adverso e instável, um gestor que possui a I.E em níveis mais altos e desenvolvidos, terá um destaque positivo no processo de gestão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da investigação das contribuições da Inteligência Emocional, fica evidente que a gestão eficaz das emoções e o investimento contínuo no desenvolvimento pessoal e profissional dos gestores são cruciais para o sucesso das organizações. Além disso, ressalta-se a escassez de estudos acadêmicos brasileiros sobre Inteligência Emocional no contexto dos processos de gestão e coordenação de pessoas, apesar do aumento nas publicações recentes.

Em relação aos objetivos específicos, identificamos que poucos estudos brasileiros se dedicam à avaliação da Inteligência Emocional no contexto organizacional. A literatura oferece estudos que dialogam sobre a Inteligência Emocional em diferentes áreas, inclusive no ambiente organizacional, entretanto, há poucas colaborações em relação a avaliação da I.E como objetivo principal dos estudos, concentrando-se na mensuração e análise sobre suas implicações nos processos de gestão nas organizações.

De maneira geral, os estudos revisados indicam que gestores com níveis de Inteligência Emocional mais altos, são mais eficazes no processo de gerenciamento de pessoas e produzem implicações positivas na organização. A revisão na literatura também evidencia, entre outros, a relação de benefícios, como, o aumento de desempenho próprio e da equipe, diminuição do turnover na instituição, incentivo ao aprimoramento dos seus pares, desenvolvimento da competência da adaptabilidade e adequação às tarefas cotidianas, capacidade de lidar com cenários instáveis, manutenção da motivação dos colaboradores, melhor desempenho e a obtenção de indicadores organizacionais positivos. Além disso, o estudo expõe, em um contexto de crise, como a pandemia da COVID-19, a I.E é uma habilidade valiosa para os gestores.

As dificuldades e fatores de limitação encontrados nesta pesquisa incluem a escassez de produção acadêmica que tem como foco a temática apresentada, a dificuldade em localizar estudos que abordem a mensuração da I.E e sua relação com os processos de gestão e coordenação de pessoas, bem como a ausência de pesquisas diretamente relacionadas aos gestores e à I.E. Essas limitações apontam para a necessidade de incentivar a promoção de mais pesquisas acadêmicas neste campo, além de explorar as razões por trás da assimetria entre as discussões sobre Inteligência Emocional nas organizações e a avaliação de seus níveis entre os colaboradores.

Considerando as perspectivas de pesquisas futuras e aprofundamento na área da Inteligência Emocional no contexto organizacional, destacam-se oportunidades como a criação de modelos de avaliação direcionados ao estudo dos impactos da I.E em setores variados e a análise sobre a influência da cultura organizacional sobre a I.E de seus colaboradores. Além disso, investigações podem se voltar para a identificação de estratégias de treinamento eficazes e o papel crucial desempenhado pela I.E em períodos de crises e desafios organizacionais.

O estudo realizado é pertinente, uma vez que se trata de um tema atual, além de ter abordado a relevância da Inteligência Emocional no contexto organizacional. A pesquisa enriqueceu a literatura ao alcançar os objetivos propostos, fornecendo uma revisão de estudos que investigam a Inteligência Emocional no contexto organizacional, identificando suas implicações no processo de gestão e coordenação de pessoas, discutindo os métodos de avaliação utilizados.

Além disso, a pesquisa destacou exemplos práticos, que abragem um avriedade de setores, incluindo instituições financeiras, bibliotecas universitárias e gestão de crises, como a pandemia de COVID-19. Esses exemplos evidenciam a relevância da Inteligência Emocional em diversos contextos. Em síntese, o estudo ampliou o conhecimento adquirido sobre I.E e sua influência nas organizações, fornecendo insights valiosos para gestores e profissionais de recursos humanos.

REFERÊNCIAS

ABCMED, 2023. Quociente de inteligência (QI). AbcMed.,Disponível em: <https://www.abc.med.br/p/Psicologia-e-psiquiatria/1435160/quociente-de-inteligencia-qi.htm>. Acesso em: 12 mai. 2023.

ALMEIDA, L. S. As aptidões na definição e avaliação da inteligência: o concurso da análise fatorial. Paidéia (Ribeirão Preto), v. 12, n. 23, p. 5–17, 2002. Disponível em: https://www.scielo.br/j/paideia/a/tW4f4zGVKtPKD6W5V6K6xrp/abstract/?lang=pt#Mod_alHowcite. Acesso em: 08 mai. 2023

ALMEIDA, L.; ROAZZI, A.; SPINILLO, A. O estudo da inteligência: divergências, convergências e limitações dos modelos. Psicologia: teoria e pesquisa, [S. l.], v. 5, n. 2, 9 ago. 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistaptp/article/view/17070>. Acesso em: 7 maio 2023.

AMESTOY, S. C. "Inteligência Emocional: Habilidade Relacional Para O Enfermeiro-líder Na Linha De Frente Contra O Novo Coronavírus / Emotional Intelligence: Relationship Skill for the Nurse-leader on the Front Line against the

New Coronavirus." *Journal of Nursing and Health* 10.4 (2020): *Journal of Nursing and Health*, 2020, Vol.10 (4). Web.Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/18993>. Acesso em: 01 set. 2023.

ANDRADE, C. S. L. de. A influência das soft skills na atuação do gestor: a percepção dos profissionais de gestão de pessoas. FGVSB.,Rio de Janeiro, p. 1-48, 2016. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17711>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BERGAMINI, C. W. Inteligência emocional. RAE- Revista de Administração de Empresas, 1996. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/MYdpb7VMcJsC7HPZYqMnxH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 abr. 2023.

BIANCHI, E. M. P. G.; QUISHIDA, A.; FORONI, P. G. Atuação do Líder na Gestão Estratégica de Pessoas: Reflexões, Lacunas e Oportunidades. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 21, n. 1, p. 41–61, jan. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/gZbmhwvjWRX3kQSfT9DcR3b/#>. Acesso em: 14 jun. 2023.

CARVALHO, T. R. de. Do quociente intelectual entre alunos. *Arquivos de Neuro-Psiquiatria*, v. 9, n. 2, p. 144–146, abr. 1951. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/anp/a/4tCJ4mtLM66scYDKLqJy5sr/?lang=pt#>. Acesso em: 10 maio. 2023.

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, v. 16, n. 35, p. 337–348, set. 2006. Disponível em <https://www.scielo.br/j/paideia/a/NGwkzfpn8JbRdhD3vXhnjtQ/?lang=pt#ModalHowcite>. acessos em 11 abr. 2023.

FALCAO, P. F. et al . A inteligência emocional e o desempenho dos colaboradores: Estudo empírico numa instituição financeira. *RGPLP, Lisboa* , v. 17, n. 3, p. 18-34, dez. 2018 . Disponível em http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642018000300003&lng=pt&nr_m=iso>. acessos em 01 set. 2023.

FERRARI, I. S. Inteligência emocional e sua relação com as variáveis profissionais, estresse no trabalho, adaptabilidade de carreira e autoeficácia ocupacional. Universidade Federal de São Carlos; [S. l.], p. 1.2,2020. Disponível em: https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/13413/Disserta%20c3%a7a%20IsabelaSbravattiFerrari_Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 9 maio 2023.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 5, n. spe, p. 183–196, 2001.
CIÊNCIA DINÂMICA – Revista Científica Eletrônica

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/abstract/?lang=pt#>.

Acesso em: 09 mai. 2023.

GARDNER, H. Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas. Porto Alegre: Artmed, 1994.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Disponível

em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 17 mai. 2023.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2.º. ed., Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. Liderança: A inteligência emocional na formação do líder de sucesso. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015. Disponível em:

[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=tZFsBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=GOLEMAN,+2015\).&ots=u90QkIIIm9Q&sig=7HW_6R6t6y5ZdiUAsAHWlkC0SCY#v=onepage&q=GOLEMAN%2C%202015\).&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=tZFsBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=GOLEMAN,+2015).&ots=u90QkIIIm9Q&sig=7HW_6R6t6y5ZdiUAsAHWlkC0SCY#v=onepage&q=GOLEMAN%2C%202015).&f=false). Acesso em: 9 mai. 2023.

KAI, F. O. Empreendedorismo e soft skills: uma revisão sistemática da literatura na base de dados da Web of Science. Revista da FAE, Curitiba, 2022. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/741>. Acesso em: 18 mar. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2010. Disponível em: https://books.google.com.br/books/about/Fundamentos_de_metodologia_cient%C3%ADfica.html?id=Y2WFRAAACAAJ&redir_esc=y. Acesso em: 29 abr. 2024.

MIGUEL, F. K. et al. Alexitimia e inteligência emocional: estudo correlacional. Psicol. teor. prat., São Paulo, v. 12, n. 3, p. 52-65, mar. 2010. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872010000300005 & lng= pt\ nrm=iso>. acessos em 10 abr. 2023.

MIGUEL, F. K. Bateria Online de Inteligência Emocional- BOLIE. Vetor Editora, 18 jun. 2021. Disponível em: <https://satepsi.cfp.org.br/testesFavoraveis.cfm#accordionTestes1745>. Acesso em: 19 set. 2023.

NAGUEL, M. et al. Série técnica: manual de Psicologia organizacional. Xx, Curitiba, n. CCDD (21ª ed.), p. 1-48, 2007. Disponível em: <https://crppr.org.br/wp-content/uploads/2019/05/168.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

OLIVEIRA, D. da S. Competências da inteligência emocional: um estudo sobre a influência nos processos de feedback. Rev. Científica digital - publicidade e propaganda, jornalismo e turismo, 2018. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ipa/index.php/folio/article/download/664/603>. Acesso em: 3 mai. 2023.

OLIVEIRA, G. A. De; FIGUEIREDO, T. B. De; DUTRA, J. A. A. "Inteligência Emocional E O Capital Psicológico Nas Organizações E Em Suas Lideranças / Emotional Intelligence and Psychological Capital in Organizations and Their Leadership." ID on Line. Revista De Psicologia 14.52 (2020): 185-201. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_crossref_primary_10_14295_idonline_v14i52_2649. Acesso em: 01 set. 2023.

SALOVEY, P., MAYER, JD. Inteligência emocional. Imaginação, Cognição e Personalidade, 9 (3), 185–211, 1990. Disponível em: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>. Acesso em: 9 mai. 2023.

SEVERINO, A J. Metodologia do trabalho científico, Cortez Editora, São Paulo, 2014. Disponível em: [https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia do Trabalho Cient%C3%ADfico - 1%C2%AA Edi%C3%A7%C3%A3o - Antnio Joaquim Severino - 2014.pdf](https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia%20do%20Trabalho%20Cient%C3%ADfico%20-%20Edi%C3%A7%C3%A3o%20-%20Ant%C3%B4nio%20Joaquim%20Severino%20-%202014.pdf). Acesso em: 23 ago. 2023.

SILVA, M. M. da; OLIVEIRA, G. S. de; SILVA, G. O. da. A pesquisa bibliográfica nos estudos científicos de natureza qualitativos. Revista Prisma, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 91-109, 2021. disponível em: <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/45/37>. Acesso em: 8 ago. 2023.

SILVA, N.; TOLFO, S. da R. Psicologia organizacional. 3. ed. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC, 2014. Disponível em: [http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_3/Psicologia%20Organizacional/material didatico/Psicologia_3ed.pdf](http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_3/Psicologia%20Organizacional/material_didatico/Psicologia_3ed.pdf). Acesso em: 3 mai. 2023.

SOBRAL, O. J. Inteligência humana: concepções e possibilidades. Rev. Científica FacMais, Volume.3, n. v. 1., 2013. Disponível em: <https://revistacientifica.facmais.com.br/wp-content/uploads/2013/05/3.-INTELIG%C3%8AN CIA-HUMANA-CONCEP%C3%87%C3%95ES-E POSSIBILIDADES-Osvaldo-Jos%C3%A9-Sobral.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2023.

SPUDEIT, D.; PINTO, M. D. DE S. Liderança feminina na gestão de bibliotecas universitárias de Santa Catarina. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 27, n. 3, p. 115–148, jul. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/ZPvNW5YbPsNLQCbpq88TBg/>. Acesso em: 01 set.

2023.

VEIGA, E. C. da; MIRANDA, V. R. A importância das inteligências intrapessoal e interpessoal no papel dos profissionais da área da saúde. *Ciênc. cogn.*, Rio de Janeiro, v. 9, p. 64-72, nov. 2006. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212006000300007&lng=pt&nrm=iso. acessos em 15 jun. 2023. Acesso em: 15 jun. 2023.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 22, n. 1, p. 1–11, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/abstract/?lang=pt#ModalHocite>. Acesso em: 10 mai. 2023.

XAVIER, S. S.; NUNES, A. L. de P. F. Aplicação da Inteligência Emocional pelos Gestores no Ambiente Organizacional e Resultados. *ID online Rev. Psic.* V.1, n. v. 17 n. 65, p. 150-164, 28 fev. 2023. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3693>. Acesso em: 10 abr. 2023.

Declaração de Interesse

Os autores declaram não haver nenhum conflito de interesse

Financiamento

Financiamento próprio

Colaboração entre autores

O presente artigo foi escrito por Ana Paula Gomes de Assis, sob orientação do professor Marco Aurélio Muniz Corrêa de Carvalho, projetado e concluído no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Psicologia do Centro Universitário de Viçosa (UNIVIÇOSA). Ambos os autores cuidaram da parte dissertativa do artigo