

A inteligência emocional no ambiente organizacional

Cláudia de Freitas Michelin (ULBRA – Universidade Luterana do Brasil) claudiamichelin30@gmail.com

Débora Reis Wiedenhoft (ULBRA – Universidade Luterana do Brasil) alinemartinsadm@gmail.com

Aline Martins dos Santos (UFSM – Universidade Federal de Santa Maria) alinemartinsadm@hotmail.com

Bruno da Silva Leal (UFSM – Universidade Federal de Santa Maria) leal.eletrica@gmail.com

Julio Cezar Mairesse Siluk (UFSM – Universidade Federal de Santa Maria) jsiluk@ufsm.br

Área Temática: Engenharia Organizacional

Resumo:

O principal objetivo deste artigo é analisar o nível de inteligência emocional dos colaboradores da cooperativa Unicred Centro Oeste no município de Cachoeira do Sul/RS e identificar os aspectos que impactam no desenvolvimento da trajetória profissional. Na pesquisa adotou-se o método quantitativo e qualitativo, utilizando-se de um cunho exploratório e descritivo, fundamentando-se no método de estudo de caso, onde foi aplicado um questionário fechado junto aos colaboradores da Unicred Centro Oeste de Cachoeira do Sul e uma entrevista semiestruturada com o gestor da unidade para chegar à conclusão de pesquisa. Os resultados da pesquisa evidenciam que os colaboradores demonstram maior concordância dentro das variáveis da inteligência emocional, sendo que os resultados indicaram as capacidades de autoconsciência e empatia, como as habilidades da inteligência emocional melhor desenvolvidas, e lidar com relacionamentos, em desenvolvimento inferior, porém dentro do nível de concordância, em relação às demais habilidades. Verificando assim que os entrevistados possuem um nível alto de Inteligência Emocional.

Palavras chave: Inteligência emocional, ambiente organizacional, relacionamentos.

The emotional intelligence in the organizational environment

Abstract

The purpose of this paper is to analyze the level of emotional intelligence of employees of the Unicred Centro Oeste no município de Cachoeira do Sul/RS and identify aspects that impact on the development of professional career. In the survey adopted the quantitative and qualitative method, using an exploratory and descriptive way, basing itself on the case study method, which was applied a private questionnaire with employees of the Unicred Centro Oeste no município de Cachoeira do Sul and a semi structured interview with the unit manager to accomplish of research. The survey results show that employees demonstrate greater agreement within the variables of emotional intelligence, and the results indicated the capabilities of self-conscience and empathy, as the best developed emotional intelligence skills, and handle relationships, in lower development, but in the allowed of agreement about to other skills. Checking therefore that interviewed have a high level of emotional intelligence.

Key words: Emotional intelligence, Organizational environment, Relationships.

1. Introdução

As mudanças socioeconômicas, políticas e culturais enfrentadas nas últimas décadas, em decorrência das aceleradas dinâmicas que caracterizam o cenário global contemporâneo, vêm alterando rotinas e formas de viver (SCARANO et. al., 2014). Inseridos nesse escopo, a tendência que se nota nas organizações bem-sucedidas é de não mais administrar RH, nem mais administrar pessoas, mas, principalmente, administrar com as pessoas, tratando-as como agentes ativos e proativos, sobretudo, dotados de inteligência, criatividade, de habilidades mentais (SOUZA, 2009).

Segundo Rodrigues e Aquino (2014), uma empresa não admite apenas uma pessoa que fará parte de seu quadro de colaboradores, com qualidades, conhecimentos, aptidões e habilidades exigidas para determinado cargo vago, mas também a inteligência emocional que esta pessoa apresenta.

Goleman (2012) relata que a inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprias e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante.

Entretanto, inteligência emocional tem-se caracterizado por dificuldades de mensuração, devido aos problemas teóricos de delimitação de construto e devido aos tipos de instrumentos utilizados para medir essa aptidão, sendo que é medida através de instrumentos de avaliação de dois tipos: os de desempenho, que medem a performance de determinado sujeito em tarefas específicas e os de auto relato, que constituem questionários onde o sujeito reporta as habilidades que acredita possuir (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

Diante disso, o principal objetivo do trabalho é mensurar o quociente de inteligência emocional dos colaboradores da cooperativa Unicred Centro Oeste no município de Cachoeira do Sul/RS.

2. Referencial Teórico

2.1 Gestão de pessoas

Gestão de pessoas ou administração de recursos humanos pode ser entendida como uma associação entre habilidades e métodos, além de políticas, técnicas e práticas, definidas com o objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano (CHINAGLIA; GALERANI, 2011).

Os mesmo autores relatam que a gestão de pessoas tem sido a área que mais vem se transformando atualmente, ela é responsável pelo sucesso das organizações e as pessoas, atualmente, passaram a ser o elemento básico desse sucesso empresarial. Uma empresa não admite apenas uma pessoa que fará parte de seu quadro de colaboradores, com qualidades, conhecimentos, aptidões e habilidades exigidas para determinado cargo vago, mas também toda a história e carga emocional que esta pessoa possui.

Com o advento do terceiro milênio, com a globalização da economia e o mundo fortemente competitivo, a tendência que se nota nas organizações bem sucedidas é de não mais administrar RH, nem mais administrar pessoas, mas, sobretudo, administrar com as pessoas, tratando-as como agentes ativos e proativos, sobretudo, dotados de inteligência, criatividade, de habilidades mentais e não apenas de habilidades e capacidades manuais, físicas ou artesanais (CHIAVENATO, 2009).

Conforme Knapik (2011) a gestão de pessoas vem passando por um contínuo processo de mudanças e modernização. Pessoas comprometidas, focadas em resultados, capacitadas, resistentes à pressão e com habilidades de relacionamento são os alicerces e a engrenagem que conferem à organização uma vantagem competitiva de sucesso.

Sendo que dessa forma, a Gestão de Pessoas tenha função importante de obter o máximo dos colaboradores e ainda proporcionar um ambiente positivo e produtivo, conciliando os objetivos pessoais e organizacionais.

2.3 A inteligência emocional

De acordo com Piaget (2009) a função da inteligência é a de estruturar e organizar o universo do próprio sujeito, que se constitui na forma encontrada e utilizada pelo organismo na

estruturação do meio em que vive. Ainda de acordo com o autor, a inteligência é o instrumento de coordenação dos meios para alcançar um determinado fim. Segundo Cury (2008) a definição da inteligência é abrangente e, como o próprio nome da teoria diz, é multifocal, multidinâmica e multifatorial. Além disso, alguns autores também consideram que a inteligência é multidimensional e modificável. Sendo que o conceito global de inteligência está em três grandes estágios ou áreas, as duas primeiras são inconscientes e a última consciente. A primeira área refere-se aos fenômenos inconscientes que atuam em milésimos de segundos na organização e resgate das informações da memória e consequentemente na construção de pensamentos e emoções.

Gardner (2010) passou a considerar inteligência um potencial biopsicológico de processar informações de determinadas maneiras para resolver problemas ou criar produtos que sejam valorizados. Desse modo, o uso da inteligência está diretamente ligado a questões éticas e sociais, dependendo de como o indivíduo apresenta e quais são seus objetivos.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER & SALOVEY, 2003).

Goleman (2012) seguindo esta mesma linha de raciocínio afirma que “A inteligência emocional refere-se à capacidade de identificar os próprios sentimentos e dos outros, de motivar e de gerenciar bem as emoções dentro de si e nos relacionamentos”. Para Chiavenato (2004), a inteligência emocional não significa somente ter autocontrole sobre as emoções, ser bonzinho ou se dar bem com as pessoas, mas sim entender bem a sua própria constituição emocional e das outras pessoas para direcioná-las ao rumo certo para a realização dos objetivos, seja na empresa ou na vida pessoal.

Logo ao definir Inteligência Emocional, percebe-se que este conceito amplia o significado do que vem a ser inteligente e desempenha um papel muito mais importante no pensamento, na tomada de decisão, no sucesso individual e no grupo em que se considera. Um conjunto de habilidades como: empatia, autoconsciência, administração das emoções e competência social nas relações interpessoais, influenciam diretamente nos resultados que obtemos na vida, tanto no aspecto social quanto no profissional.

2.4 Variáveis da inteligência emocional

Goleman (2012) propôs uma definição elaborada de inteligência emocional, expandindo essas aptidões em cinco principais: autoconsciência, lidar com os sentimentos, automotivar-se, ter empatia e lidar com os relacionamentos.

a) Autoconsciência: Conhecer as próprias emoções, reconhecer um sentimento quando ele ocorre, ter a capacidade de controlar sentimentos a cada momento. A incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa a mercê deles. As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar (GOLEMAN, 2012);

b) Lidar com emoções: Lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência. Capacidade de confortar-se, livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que incapacitam. Os efeitos resultantes do fracasso nessa aptidão emocional básica lutam constantemente contra sentimentos de desespero, enquanto outras se recuperam mais rapidamente dos reverses e perturbações da vida. (GOLEMAN, 2012);

c) Automotivação: Conforme Weisinger (2001), significa a capacidade de iniciar uma tarefa, persistir nela, progredir nela e ultrapassar quaisquer obstáculos. É tecnicamente tudo aquilo que leva o indivíduo a dispendir energia numa direção específica com um propósito, é utilizar o sistema emocional para catalisar todo esse processo e mantê-lo em andamento;

d) Empatia: Reconhecer emoções nos outros, sendo que se desenvolve na autoconsciência emocional. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou que querem. Isso nos torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração (GOLEMAN, 2012);

e) Lidar com relacionamentos: A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. São as aptidões que reforçam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. As pessoas excelentes nessas aptidões se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros, são estrelas sociais (GOLEMAN, 2012).

3. Metodologia

Para a realização dessa pesquisa foi realizada uma entrevista semiestruturada com o gerente da Unidade de Atendimento da Unicred Centro Oeste de Cachoeira do Sul e uma entrevista estruturada com seis colaboradores da Unidade de Atendimento de Cachoeira do Sul.

O questionário elaborado aos funcionários foi composto por uma escala de medida das variáveis do estudo, referente à inteligência emocional – Medida de Inteligência Emocional (MIE), criada e validada por Siqueira, Barbosa e Alves (1999) e que avaliou cinco habilidades da inteligência emocional através de 59 itens: autoconsciência – 10 itens, automotivação – 12 itens, lidar com as emoções – 10 itens, empatia – 14 itens, lidar com os relacionamentos – 13 itens.

Após a coleta, foi realizada a análise dos dados, que constitui na relação entre os resultados encontrados na pesquisa e na fundamentação teórica quanto ao assunto investigado. Por este motivo foi importante a realização da análise de ambos os aspectos, pois assim se conseguiu produzir o resultado esperado. Após a coleta de dados, estes foram analisados de forma quantitativa e qualitativa. Logo de posse das informações obtidas no questionário, essas foram digitadas no *Microsoft Excel*, para análise de amostra e posteriormente construídos gráficos com os dados coletados.

Para alcançar a média dos atributos, foram analisadas as proposições dentro de cada variável, utilizando-se o cálculo do *Ranking* Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Adaptando esse modelo, atribui-se uma escala de 1 a 4 para cada resposta a partir da qual é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas. Desta forma foi obtido o RM através da seguinte estratégia:

$$\text{Pontuação Total} = \sum(f_i \cdot V_i)$$

$$\text{Ranking Médio (RM)} = \text{MP} / (\text{NS})$$

f_i = frequência observada de cada resposta para cada item

V_i = valor de cada resposta

NS = n° de sujeitos

Quanto mais próximo de 4 indica maior nível de inteligência emocional dos colaboradores, do contrário, próximo de 1, menor.

4. Resultados

Os resultados obtidos na coleta de dados, bem como a sua interpretação, são analisados dentro

das variáveis do estudo.

4.1. Variável autoconsciência

Para mensurar esta variável, foram apresentadas aos participantes da pesquisa 10 questões, cujas respostas foram marcadas de acordo com a alternativa que fosse mais significativa, dependendo do grau de sua importância comparada com a alternativa menos cotada, divididas em uma escala contendo as alternativas: *nunca*, *poucas vezes*, *muitas vezes*, *sempre*, onde apresentavam a variável de autoconsciência.

Para analisar esta variável se estabeleceu um critério de níveis de concordância para melhor compreensão, em que as opções *nunca* e *poucas vezes* (com peso de 1 e 2), tendo um nível maior de discordância e as alternativas *muitas vezes* e *sempre* (com peso de 3 e 4) um nível de maior concordância. Os eixos dos gráficos representam as médias obtidas em cada variável, conforme cada questão respondida, obtendo uma pontuação com peso de no máximo 4.

Observou-se que a maioria dos colaboradores, representada por 73%, consegue reconhecer as suas próprias emoções e quando elas ocorrem e 27% evitam refletir sobre o que está sentindo em determinada situação do cotidiano, de um total de 100%. Para alcançar a média dos atributos que está exposta no eixo X, foram analisadas as proposições da variável, utilizando o cálculo do *Ranking* Médio, sendo que, quanto mais próximo de 4 o RM estiver, maior será o nível de inteligência emocional dos colaboradores, e quanto mais próximo de 1 menor. Este resultado permite diagnosticar que a maioria dos colaboradores consideram a autoconsciência um fator importante na análise de seus sentimentos.

Em relação à variável de autoconsciência, complementa-se a pesquisa com a percepção do Gestor a partir da aplicação de uma entrevista semiestruturada, em que foi possível verificar que o Gestor afirma que reconhece seus sentimentos com grande facilidade, buscando uma linha de funcionamento mental, considerando-se pensador e consciente na tomada de suas decisões, tendo facilidade em administrar suas próprias emoções em situações de seu dia a dia em que se necessita de controle, ou seja, primeiro ele busca a cada dia conhecer melhor a si mesmo, parando para pensar e analisar seus sentimentos antes de agir por impulso em determinada situação, procurando distinguir se está alegre ou triste.

Verifica-se que os colaboradores e o gestor mantêm-se alinhados referentes à sua autoconsciência, constituindo assim um nível elevado de concordância em relação a variável, percebendo que cada colaborador percebe a importância de se auto avaliar e de como isso muda a estrutura da organização quando se possui controle de seus sentimentos.

4.2. Variável lidar com as emoções

Essa variável mostra que não adianta somente as pessoas reconhecerem suas próprias emoções e as dos outros, mas também precisam aprender como lidar com elas, utilizando a inteligência e bom senso para direcionar aquele sentimento de uma forma positiva.

Observou-se que cerca de 55% dos colaboradores estão dentro do nível de concordância, eles têm aptidão de confortar-se, livrar-se da ansiedade que incapacitam. Já 45% dos entrevistados mostram que ainda precisam saber lidar com as emoções, usando o bom senso e inteligência, de um total de 100%. Para alcançar a média dos atributos que está exposta no eixo X, foram analisadas as proposições da variável, utilizando o cálculo do *Ranking* Médio, sendo que quanto mais próximo de 4 o RM estiver maior será o nível de inteligência emocional dos colaboradores, e quanto mais próximo de 1 menor. Este resultado permite diagnosticar que parte dos colaboradores considera o uso de suas emoções um fator importante na análise de seus sentimentos de uma forma positiva.

Em relação à variável de lidar com as emoções, complementa-se a pesquisa com a percepção

do Gestor a partir da aplicação da entrevista semiestruturada. O Gestor se considera uma pessoa contida, pois afirma que antes de responder a algo que lhe desagradou, ele procura pensar antes, pois assim acredita que desta forma acaba conseguindo evitar desgastes necessários no decorrer de seu dia a dia. Porém acredita que no caso de receber um insulto, dependendo do nível da ofensa, acabaria tomando uma atitude enérgica e responderia em tal nível. O mesmo ainda diz que às vezes acaba tomando decisões por impulso e devido a isso age errado em algumas situações.

Conforme análise efetuada através das respostas dos colaboradores e do gestor, vinculando a teoria estudada de Goleman (2012), pelos percentuais apresentados, em parte os colaboradores sabem lidar com as suas emoções, o que melhora a convivência com os colegas no ambiente de trabalho, evitando conflitos, o que coincidiu somente por partes na entrevista aplicada ao gestor, pois a maioria dos colaboradores não tomam suas decisões por impulso, ao contrário do gestor. Pode-se concluir que ambos possuem um certo alinhamento ao lidar com as emoções de si mesmos, facilitando assim uma melhor convivência.

4.3. Variável automotivação

Para medir esta variável, utilizou-se também a mesma forma da variável anterior. Observou-se que a maioria dos colaboradores, representada por 81%, estão dentro do nível de concordância. Eles têm a capacidade de iniciar uma tarefa, persistir nela, progredir nela e ultrapassar quaisquer obstáculos quando ocorrem. Já uma pequena parte de 19% deixa de realizar com otimismo e entusiasmo algum plano que fez para o futuro. Para alcançar a média dos atributos que está exposta no eixo X, foram analisadas as proposições da variável, utilizando o cálculo do *Ranking* Médio, sendo que quanto mais próximo de 4 o RM estiver maior será o nível de inteligência emocional dos colaboradores, e quanto mais próximo de 1 menor. Este resultado permite diagnosticar que a maioria dos colaboradores se consideram motivados, mantendo em sintonia cada propósito a ser atingido no dia a dia da empresa.

Em relação à variável de automotivação, complementa-se a pesquisa com a percepção do Gestor, a partir da aplicação da entrevista semiestruturada. O Gestor busca persistir em seus objetivos, mesmo diante de fortes obstáculos, criando diariamente e mentalmente estratégias de como concretizar seus objetivos. O mesmo afirma que para alcançar os objetivos que estipula para sua vida, busca constantemente traçar estratégias, agregando a busca de conhecimentos para crescimento pessoal.

Ao avaliar os percentuais da pesquisa aplicada aos colaboradores com as respostas do gestor, nota-se que os entrevistados e questionados são motivados, considerando que ambos têm a capacidade de persistir diante de obstáculos.

4.4. Variável empatia

A empatia é a capacidade de reconhecer emoções nos outros. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou querem. Observou-se que 80% dos colaboradores conseguem ter a capacidade de reconhecer as emoções nos outros, quando elas ocorrem e somente 20% conseguem identificar os sentimentos das pessoas mais próximas, de um total de 100%. Para alcançar a média dos atributos que está exposta no eixo X, foram analisadas as proposições da variável, utilizando o cálculo do *Ranking* Médio, sendo que quanto mais próximo de 4 o RM estiver maior será o nível de inteligência emocional dos colaboradores, e quanto mais próximo de 1 menor. Este resultado permite diagnosticar que a maioria dos colaboradores se equiparam no seu nível de empatia, que nada mais é que saber se colocar no lugar dos outros, tentando entender o que o outro quer dizer, sendo de vital importância para os relacionamentos humanos de uma forma geral.

Em relação à variável de empatia, complementa-se a pesquisa com a percepção do Gestor, a partir da aplicação da entrevista semiestruturada. Percebeu-se que ele tem grande facilidade em identificar os sentimentos dos outros, principalmente dentro da empresa, onde atua por 15 anos e conhece a forma como cada um age, sabendo o padrão de cada um. O mesmo afirma que sabe bem quando um amigo precisa de sua ajuda, pela percepção ou forma da pessoa agir, ele busca uma conversa para tentar ajudar. Também consegue identificar as intenções das pessoas logo que elas começam a falar, pois afirma que o tempo de vida e a facilidade de conhecer cada pessoa, por um longo período de tempo, lhe deixam mais palpável para observar suas intenções. Porém procura não cometer injustiças e nem opiniões a respeito das pessoas mal interpretadas.

Conforme a pesquisa aplicada, a maioria dos colaboradores conseguem ser empáticos, ambos sabem colocar-se no lugar do outro, tentando entender o que o outro quer dizer ou está sentindo. Da mesma forma que o gestor concorda e afirma que possui essa aptidão aguçada.

4.5. Variável lidar com relacionamentos

Observou-se que 62% dos colaboradores conseguem relacionar-se bem com qualquer pessoa, tentando fazer com que grande parte das pessoas se sintam bem ao seu lado. Já 38% dos mesmos preferem ter poucos e bons amigos, totalizando 100%. Para alcançar a média dos atributos que está exposta no eixo X, foram analisadas as proposições da variável, utilizando o cálculo do *Ranking* Médio, sendo que quanto mais próximo de 4 o RM estiver maior será o nível de inteligência emocional dos colaboradores, e quanto mais próximo de 1 menor. Este resultado permite diagnosticar que a maioria dos colaboradores consideram que lidar com relacionamentos é um fator importante na análise de seus sentimentos.

Em relação à variável de empatia, complementa-se a pesquisa com a percepção do Gestor, a partir da aplicação da entrevista semiestruturada. Ele afirma que prefere ter poucos amigos e muitos conhecidos, pois diz que não basta ter muitos amigos, quando nas horas mais difíceis você acaba sem nenhum, por isso prefere ter poucos e bons. Porém se considera uma pessoa afável, procurando sempre ter um bom relacionamento com qualquer pessoa, fazendo assim com que todas as pessoas se sintam bem ao seu lado. O Gestor prefere gerar novos relacionamentos, conversando sempre com pessoas mesmo que sejam desconhecidas.

Maior parte dos colaboradores afirma que prefere ter muitos amigos, o que difere da visão do Gestor entrevistado. Já ambos procuram se relacionar bem com qualquer pessoa, fazendo que muitas vezes as pessoas se sintam bem ao seu lado. Fazendo um paralelo entre a visão do autor e os questionários, ambos conseguem seguir a mesma linha de raciocínio, mostrando que cada pessoa tem a sua maneira de pensar e sua personalidade, como se observou com a análise acima.

5. Conclusões

Através das análises realizadas, verificou-se que os pensamentos dos colaboradores e do gestor encontram-se alinhados. Nota-se que o nível de inteligência emocional dos componentes da equipe da cooperativa Unicred Centro Oeste RS no município de Cachoeira do Sul consegue manter-se elevado na variável de autoconsciência, sendo ela considerada uma das principais variáveis da inteligência emocional, o que mostra que muitas vezes os colaboradores conseguem ter a capacidade de reconhecer seus próprios sentimentos, sendo fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão, evidenciando como isso muda a estrutura da organização quando se possui controle de seus sentimentos.

Concluiu-se, portanto, que se faz necessária uma abordagem mais enfática sobre o tema em cursos, para que os mesmos se desenvolvam e aprimorem seus conhecimentos quanto a sua inteligência emocional e possam usufruir desta competência para o sucesso em sua carreira

profissional e também em sua vida pessoal.

Sugere-se a criação de instrumentos para os associados expressarem suas opiniões como conversas informais não documentadas com o gestor, para que durante o dia possam refletir sobre como tem sido sua inteligência emocional, diante de fatos que acontecem, bem como alguma medida para incentivar mais os profissionais, passando mais energia para sua rotina de trabalho. Evitam-se assim conflitos entre os membros das equipes, desgastes desnecessários e a perda na produtividade, bem como é possível criar um ambiente agradável e leve. Em relação aos impactos dos colaboradores e do gestor, ambos mantiveram um nível satisfatório de inteligência emocional, porém se esse nível estivesse em baixa, no caso insatisfatório, acabaria interferindo no ambiente organizacional da empresa, pois as organizações precisam estar atentas para a qualidade de vida das pessoas que dela fazem parte, de modo que a saúde mental e física influencia diretamente no desempenho e nos resultados da empresa.

Referências

- CHIAVENATO, IDALBERTO.** *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto.** *Recursos Humanos: O capital humano nas organizações*. Elsevier: São Paulo, 2009.
- CURY, AUGUSTO.** *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.
- CHINALIA, GIANE; CALERANI, JAIR.** *A inteligência emocional na gestão de pessoas: uma pesquisa exploratória*. Revista Eletrônica: Múltiplo Saber. Vol. 14 Nº 1, 2011.
- GARDNER, Howard. et al.** *Inteligências Múltiplas: ao redor do mundo*. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GOLEMAN, DANIEL, ph. D.** *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva, 2012.
- KNAPIK, Janete.** *Gestão de pessoas e talentos*. Curitiba: Ibpex, 2011.
- MAYER, J.D., CARUSO, D., & SALOVEY, PETER.** *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. Intelligence, 2003.
- OLIVEIRA, LUCIEL HENRIQUE DE.** *Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert*. Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.
- PIAGET, J.** *Biologia e conhecimento*. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- RODRIGUES, DOMENICO ANTÔNIO RODRIGUES; AQUINO, SIMONE.** *Avaliação do desempenho de deficientes visuais realocados para o serviço de agendamento de um Instituto de Ortopedia Traumatologia*. III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos; III Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade, 2014.
- SCARANO, TIAGO FRANQUINI et. al.** *Diagnóstico do Desempenho em Empresas do Setor Metal Mecânico*. Revista Espacios. Vol. 35 (Nº 3), p.18, 2014.
- SIQUEIRA, MIRLENE MARIA MATIAS; BARBOSA, NILTON CESAR and ALVES, MATIANNY THYSSEN.** *Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional*. Psic.: Teor. e Pesq. [online]. Vol.15, 1999.
- SOUZA, ANA PAULA COUTINHO.** *As práticas de gestão de pessoas, processos, atividades e controles no departamento de recursos humanos: estudo de caso da empresa Reason Tecnologia S.A.* Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

WEISINGER, HENDRIE. *Inteligência emocional no trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva Editora, p.219, 2001.

WOYCIEKOSKI, CARLA; HUTZ, CLAUDIO SIMON. *Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias*. Psicologia: Reflexão e Crítica. Vol.22, n.1, Porto Alegre, 2009.