



FACULDADE DE NEGÓCIOS  
METROPOLITANA

**FACULDADE METROPOLITANA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATUAÇÃO DA GESTÃO  
PARA A PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Vitória Alana Nonato de Oliveira  
Orientadora: Profa. Dra. Elizabete David Novaes

**RESUMO**

Este artigo traz como tema a inteligência emocional do gestor de pessoas. Tem por objetivo geral apresentar concepções sobre o estudo da inteligência emocional no ambiente corporativo; verificar a relação entre inteligência emocional do gestor e a qualidade de vida no trabalho; levantar reflexões teóricas sobre comportamentos que favoreçam a produtividade dos colaboradores. O problema de pesquisa que move o presente estudo assenta-se na pergunta: qual a importância da inteligência emocional no papel da gestão, e como esta pode favorecer a qualidade de vida no ambiente de trabalho? Para responder a esta indagação, utilizou-se como método de pesquisa a revisão bibliográfica, caracterizando uma pesquisa descritiva. Constatou-se que a busca pela inteligência emocional e a motivação podem favorecer a produtividade, a qualidade de vida e o retorno positivo para a organização e seus colaboradores.

**Palavras-chave:** emotional intelligence; leadership; people management; quality of life.

**ABSTRACT**

This article focuses on the emotional intelligence of the people manager. Its general objective is to present conceptions about the study of emotional intelligence in the corporate environment; verify the relationship between the manager's emotional intelligence and the quality of life at work; raise theoretical reflections on behaviors that favor employee productivity. The research problem that drives this study is based on the question: what is the importance of emotional intelligence in the role of

management, and how can it improve the quality of life in the work environment? To answer this question, the literature review was used as a research method, characterizing a descriptive research. It appears that the search for emotional intelligence and motivation can favor productivity, quality of life and positive returns for the organization and its employees.

**Keywords:** emotional intelligence; leadership; people management; quality of life.

## INTRODUÇÃO

A inteligência e a emoção são temas fortemente interligados, e que vem instigando inúmeras pesquisas, direcionando o reconhecimento da Inteligência Emocional (IE) como fonte de diversos estudos em diferentes realidades.

A inteligência emocional (IE) baseia-se em um campo de estudo relativamente novo, o que implica numa possível ampliação no conceito de “inteligência”, que passa a abranger vários domínios, bem como vários fatores que estão relacionados ao mundo das emoções e sentimentos.

O estudo voltado à IE expande-se cada vez mais, e que engloba inúmeras áreas de atuação e pesquisas, envolvendo habilidades cada vez mais amplas. É importante lembrar que a IE foi definida academicamente como inteligência social, abrangendo estudos empíricos que demonstram habilidades das pessoas identificando emoções e cores, rostos e formas, além da busca pela compreensão de emoções de personagens históricos.

Por sua vez, no que se refere ao universo organizacional, observam-se movimentos que resultaram em mudanças culturais relacionadas à autonomia, à liberdade e à iniciativa dos indivíduos que buscam vivenciar a qualidade de vida no ambiente e nas relações de trabalho (KUBO; GOUVEA, 2011).

A condição de vida dentro do ambiente organizacional passou a ter um olhar que estabelece a promoção da visibilidade de valores e demandas de todos os indivíduos envolvidos. A partir disso, a habilidade na gestão de pessoas pode transformar equipes em busca dos os mesmos objetivos, reforçando a qualificação do trabalho e principalmente a criação de vínculo contratual e organizacional diante de cada realidade vivenciada. Esse movimento, relacionado ao comprometimento organizacional, passou a ser um ponto bastante importante, dando voz para as estratégias realizadas na gestão de pessoas, buscando incorporar a inteligência

emocional à qualificação do profissional (SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Partindo desta articulação teórica, nasce o problema da presente pesquisa, por meio do qual se busca estudar se e como a inteligência emocional, trabalhada no contexto organizacional, vincula-se com a atuação do profissional frente à gestão de uma empresa e de seus colaboradores.

Como pressupostos da pesquisa, considera-se que para ocorrer fatores que utilizem a inteligência emocional em um ambiente de trabalho, deve-se prezar primeiramente uma boa relação na organização, afirmando que o sucesso interno de uma empresa depende da competência, da responsabilidade e dos padrões emocionais estabelecidos. Os profissionais que atuam na gestão de uma empresa são considerados os principais indivíduos que promovem a qualidade de vida em uma organização, considerados como gestores de comportamentos, necessidades, direitos e obrigações que os trabalhadores, a seu turno, devem desenvolver (CAMPEMBE, 2016).

Tomando por base essa breve introdução ao tema, coloca-se o objetivo geral deste trabalho, que busca apresentar algumas concepções sobre o estudo da inteligência emocional no ambiente corporativo, recorrendo a reflexões acerca de comportamentos que possibilitam que certas situações ocorram e favoreçam a produtividade dos colaboradores.

Desse modo, na presente pesquisa, a busca da qualidade de vida no trabalho e na visão organizacional, coloca-se como um assunto de extrema relevância, por meio do qual busca-se adotar e desenvolver ações que possam melhorar o bem-estar biológico, psicológico e social de um funcionário. Nesse contexto, busca-se destacar pontos potenciais envolvendo a inteligência emocional e a atuação da gestão frente à qualidade de vida no ambiente de trabalho (SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Ao dar início a presente pesquisa, constata-se que a produtividade do trabalhador brasileiro se consolida como uma das mais baixas, comparada a países como, o Japão, a Alemanha, o Reino Unido, a Itália, a França e o México. Por sua vez, em relação aos Estados Unidos, o índice do estudo no Brasil equivale a apenas 25% da eficiência do americano. Estes dados contribuem para justificar o tema e a relevância do presente estudo, especialmente pela necessidade de auxiliar profissionais que atuam no contexto organizacional, especialmente gestores e

responsáveis pela empresa, no sentido de obterem melhor o entendimento sobre o assunto, para tirar proveito necessário da inteligência emocional, favorecer o aumento da produtividade e da qualidade de vida no trabalho (CAMPEMBE, 2016).

Defende-se assim, que o uso da inteligência emocional deve apresentar-se como habilidade essencial para uma gestão ética, capaz de garantir a efetiva qualidade de vida dos profissionais envolvidos no ambiente organizacional.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **1.1 Inteligência emocional**

O termo inteligência emocional foi proposto por Peter Salovey e John Mayer em 1990, constituindo a relação teórica entre inteligência e emoção e passou a ser mais fortemente conhecido através da teoria de Daniel Goleman. O termo foi estudado por psicólogos com o objetivo de relevar a habilidade de percepção de conteúdos afetivos. Os estudos passaram a destacar a inteligência social como habilidade relacionada, podendo monitorar fatores associados a sentimentos que envolvem a relação entre o pessoal e o coletivo, e podem guiar pensamentos e ações (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006).

A partir do século XIX, foi possível reconhecer estudos crescentes no interesse da inteligência humana: desde sua compreensão como reflexo de habilidades sensoriais e perceptivas que podem ser transmitidas de forma genética, passando a envolver habilidades mentais simples que poderiam incluir importantes movimentos no desempenho e contexto acadêmico, até a compreensão de inteligência como habilidades que não estão vinculadas diretamente com o ambiente acadêmico, abrindo-se para o estudo da inteligência em geral (CARROLL, 1982).

Portanto, a inteligência e a emoção são temas que instigam os pesquisadores há muito tempo e, mesmo sendo um campo de pesquisa relativamente novo, aborda propostas que ampliam o conceito do que é tradicionalmente considerado “inteligente”, passando a incluir aspectos relacionados a emoções e sentimentos (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

No decorrer dos anos, foram elaborados inúmeros testes mentais que incluíssem escalas de capacidade de inteligência, os quais puderam contribuir de

forma essencial para os estudos, mostrando diferentes vertentes teóricas. Existem dois movimentos teóricos: um que define a capacidade geral de compreensão de raciocínio, e outro que nomeou diversas capacidades mentais que podem ser independentes uma das outras (MATTHEWS ET AL., 2002).

Neisser et al. (1996) afirmam que as pessoas apresentam diferentes habilidades de compreensão de ideias, sejam elas complexas ou não, podendo mostrar adaptações do ambiente, aprendendo com experiências vividas e conduzindo o raciocínio para a busca de soluções de problemas. Por sua vez, estudos realizados pela American Psychological Association (APA), enfatiza-se que pouco se sabe sobre as formas de inteligência, e os testes seriam capazes de captar apenas alguns pontos, sendo a inteligência acadêmica como a mais trabalhada no ser humano. (citar a fonte)

Inúmeros estudos mostram a inteligência emocional como habilidade decorrente da valorização de expansão da emoção de um sujeito, podendo gerar sentimentos que podem facilitar o pensamento em geral. A busca pelo conhecimento emocional é vista também como habilidade de regular certas emoções capazes de promover o crescimento emocional e intelectual de determinado indivíduo (MAYES; SALOVEY, 2007).

Dessa forma, pode-se reconhecer o quanto a inteligência emocional passou a ser um fator de grande sucesso, não somente na vida pessoal, mas também no desenvolvimento profissional das pessoas. A inteligência emocional está interligada a vários aspectos, e na seara profissional, envolvem desde a escolha de carreira, os relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho, a capacidade de resolução de conflitos, a capacidade de ouvir e de entender, entre outros importantes aspectos (FERREIRA, 2016).

## **1.2 Inteligência emocional no ambiente de trabalho**

Diante do exposto, constata-se que o controle das emoções pode resultar em transformações significativas em diversas áreas da vida, dentre as quais, o ambiente profissional se destaca. Desenvolvendo inteligência emocional na área profissional, o indivíduo torna-se consciente de suas responsabilidades sobre o bem-estar de si e do outro e, com isso, torna-se capaz de utilizar as habilidades adquiridas para a promoção da mudança cultural e social no local em que trabalha (GOLEMAN, 2007).

A inteligência emocional no ambiente de trabalho envolve dois tipos de competências: a racional e a emocional. Essas competências determinam fatores do desempenho que envolvem resultados decorrentes das interações positivas da inteligência. As empresas passam a observar as competências emocionais durante o processo de contratação, promoção e desenvolvimento dos funcionários, pontuando junto a isso a investigação e análise de aptidões sociais e emocionais, na utilização de instrumentos de avaliação do emocional, identificando o potencial de inteligência junto a capacidade profissional de um sujeito (FERREIRA, 2016).

A investigação e análise de aptidões sociais e emocionais é um importante instrumento do processo, e avaliar fatores da inteligência emocional, pode identificar grande potencial das inteligências que dominam o indivíduo e que pode traduzir a sua capacidade profissional. Assim, de acordo com Weisinger (1997), é possível descrever a inteligência emocional a partir das seguintes habilidades:

- identificar e compreender os próprios sentimentos;
- aceitar as emoções como habilidade aprendida;
- controlar as emoções manifestadas;
- identificar o reflexo das emoções e comportamentos motivacionais;
- gerenciar emoções;
- influenciar de forma positiva;
- manifestar sentimentos com aplicação de técnicas,
- realizar análise e direcionamento sistemático das emoções;
- identificar os sentimentos dos outros buscando atuar no desenvolvimento efetivo e eficaz de relacionamentos com pessoas e grupos.

Em sentido semelhante, Mayer e Salovey apresentam a inteligência emocional frente ao contexto profissional a partir da autoconsciência, da habilidade de lidar com emoções, da motivação, do reconhecimento de certas emoções nos outros e do enfrentamento nas relações (MAYER; SALOVEY, 2007). Com isso, os talentos emocionais no ambiente de trabalho passaram a ser compostos pela capacidade vital denominada de “competências emocionais”, que envolvem habilidades adquiridas, aprendidas e desenvolvidas ao longo da vida (GOLEMAN, 2001).

Desse modo, a inteligência emocional passa a ser vista como atitude de sucesso no contexto profissional, considerando-se que, quando um sujeito passa a entender seus próprios sentimentos diante das inúmeras situações do dia a dia, passa a melhorar seu rendimento profissional, destacando-se entre as demais pessoas. Um

profissional que sabe administrar suas emoções de maneira inteligente e ainda alcança bons resultados no ambiente de trabalho destacam-se profissionalmente. (RODRIGUES, 2018).

Cada vez mais, as empresas passaram a se preocupar com os candidatos que, além do currículo técnico, devem possuir aptidões emocionais desenvolvidas, abrangendo o perfil de um candidato capaz de garantir uma contribuição positiva para o crescimento da empresa. Por consequência, o investimento no treinamento e na capacitação dos líderes tem sido intensificado, procurando desenvolver cada vez mais a inteligência emocional dos gestores junto aos funcionários (SILVA, 2010).

Constata-se que o profissional que associa a inteligência intelectual com a inteligência emocional destaca-se entre os demais, sendo reconhecido e valorizado dentro da organização. Para tanto, é importante que aconteça uma via de mão dupla, de modo que a relação da gestão junto ao funcionário aconteça de forma conjunta e ambas as partes estejam satisfeitas. A partir disso, o desafio existente nas organizações também envolve o reconhecimento dos pontos negativos acerca do amadurecimento emocional, sempre no sentido de exigir adequação às mudanças que podem vir a acontecer (GIROTTO, 2008).

É fato que as empresas, em geral, passam por dificuldades cotidianas, e isso reforça a necessidade de contarem com profissionais com habilidades de negociação e com uma certa flexibilidade referente ao comportamento. Assim, a segurança das organizações depende de pessoas com inteligência emocional suficiente para adequação dos problemas e ocupações. Por isso, atualmente, as empresas passam a investir em equipes que tenham profissionais com habilidades comportamentais que vão além de competências técnicas (LIMA, 2008).

A Inteligência emocional no ambiente de trabalho envolve a capacidade do sucesso, sendo disseminado no contexto organizacional e tornando-se popular para muitas pessoas. Frente a isso, as empresas passaram a incluir no processo seletivo escalas que analisam a inteligência emocional de um funcionário, podendo analisar a eficácia e pontuando a importância da proficiência em lidar com situações sociais e emocionais frente à empresa e à função profissional (NADLER, 2011).

Dessa forma, as habilidades envolvendo pessoas e o nível de utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho desenvolve e estimula a capacidade emocional adequada em determinadas situações. Isso resulta em um processo de amadurecimento organizacional em que os vínculos profissionais passam a envolver o

respeito, a confiança, a ética, a cumplicidade e a utilização de competências emocionais, resultando em inúmeros benefícios para a empresa (SILVA, 2010).

### **1.3 Inteligência emocional, gestão e equipe**

O papel da inteligência emocional no ambiente de trabalho, especialmente no que se refere à gestão de pessoas, tornou-se ponto essencial para empresas e seus setores organizacionais. Os líderes devem constantemente trabalhar com os fatores pessoais de uma empresa, sendo importante destacar a busca pela qualidade de vida dos sujeitos que envolvem uma empresa (MAIER; CRUZ, 2014).

O sentido e função da relação que envolve equipe e liderança numa organização passaram a ser um tema importante para os gestores, colocando o foco na eficácia dos líderes para efetivar um ambiente de trabalho adequado e uma equipe eficiente. O líder de uma organização é visto como responsável pelo sucesso ou fracasso de uma empresa, e sua atuação exige certa paciência, disciplina, humildade, humanização, respeito e compromisso. A gestão de uma empresa deve envolver a habilidade de motivar e influenciar pessoas, sempre trabalhando de forma ética e positiva, buscando a contribuição voluntária da equipe e, para tanto, é essencial que os gestores apresentem competências e dedicação nas situações vivenciadas dentro do ambiente de trabalho (SANTOS; FERREIRA, 2014).

É importante ressaltar que a gestão profissional deve buscar o domínio da inteligência emocional para lidar com a equipe, desenvolvendo também a empatia, o reconhecimento das emoções do outro, a observação diária dos indivíduos e, principalmente, o reconhecimento dos sentimentos de cada um. Tais atitudes resultam na capacidade dos líderes atuarem de forma persuasiva e motivacional (DUBRIN, 2003). Sendo assim, o desempenho de um líder junto a equipe, deve priorizar o investimento da inteligência emocional tanto nos momentos difíceis quanto nos momentos de sucesso empresarial.

Na mesma perspectiva, Robbins (2005) sustenta que a inteligência emocional trabalhada em equipe traz com ela pontos de empatia para com os outros, motivação e comunicação adequada no relacionamento profissional frente a gestão da organização, trazendo capacidade de administrar de forma eficaz emoções e posições de liderança capaz de progredir ao sucesso de todas as formas envolvidas.

Os gestores de uma organização ocupam um espaço de liderança da equipe e o uso da inteligência emocional deve ser utilizado como elemento prioritário na empresa. O ambiente de trabalho apresenta constante evolução, e a capacidade de aprender com erros e acertos diante os comportamento e emoções vivenciadas é fundamental; porém, é importante que os colaboradores, em parceria com a gestão, construam juntos um futuro saudável para a organização, sempre contribuindo com a saúde mental de todos os envolvidos (CURY, 2006).

Goleman (2011) apresenta estudos envolvendo líderes de sucesso que necessitam desenvolver habilidades emocionais e sociais, mostrando que a inteligência emocional é uma das habilidades que deve ser trabalhada, colocando o relacionamento entre a equipe e os gestores como foco central da visão profissional. O autor evidencia que expandir o foco organizacional permite que o olhar vá além dos indivíduos envolvidos, destacando interesses profissionais que podem contribuir com o movimento no trabalho de cada sujeito envolvido. (GOLEMAN, 2011).

Desse modo, é necessário que os profissionais que atuam em cargos de liderança, apresentem habilidades para lidar com emoções da equipe em geral, mostrando capacidade de usufruir do poder para influenciar o comportamento dos funcionários. (SOBRAL; PECCI, 2013).

Dessa forma, o desenvolvimento da gestão, conseqüentemente, deve compreender a importância de incluir a inteligência emocional na humanização do líder frente a equipe, podendo enxergar cada indivíduo de forma diferente e não como mero colaborador, mas sim como outro ser humano que apresenta questões, qualidades, defeitos, habilidades, competências e outros pontos singulares. As individualidades dos cooperadores devem ser vistas como fonte de entusiasmo, contendo sensibilidade no ato da motivação e visando a condição de trabalho existente em cada situação. Para tanto, é essencial que sejam trabalhadas ações adequadas e correntes na empresa, racionalizando o trabalho efetuado por todos, tanto os gestores, como a equipe (SILVA, et al. 2014).

O investimento de tempo e esforço intelectual exigido no desenvolvimento organizacional é de extrema importância, e deve ocorrer com constante evolução, principalmente para gestores que aplicam a liderança na equipe. Assim, ambientes que possuem clima de trabalho pesado, líderes compassivos, e falta de organização emocional e intelectual, resultam em aspectos inesperados e que podem promover a

desestabilidade da equipe e afetar diretamente os resultados esperados (ZONIS, 2016).

Por sua vez, a presença de bons relacionamentos interpessoais na empresa exerce grande poder na influência sobre os líderes e a equipe, de modo que quando existe uma boa relação, mais favoráveis são os resultados da empresa, proporcionando os expressivos benefícios para a gestão: capacidade de utilizar instrumentos eficazes para a persuasão; comunicação com capacidade de escuta; liderança com capacidade de guiar e inspirar indivíduos ou grupos; capacidade de iniciar ou gerenciar mudanças necessárias; gerenciar conflitos, envolvendo a negociação e solução de problemas; estabelecer vínculos, capacitando o cuidado entre a equipe; colaboração e cooperação, buscando metas comuns; e por fim, a capacidade da equipe criar sinergia ao trabalhar na direção de metas com evolução da inteligência emocional de todos os envolvidos (ARRUDA; MORAES; COLLING, 2018).

A inteligência emocional na gestão de uma equipe implica na busca de um objetivo comum entre a gestão e os profissionais diretamente envolvidos. Um ambiente de trabalho que atue com a inteligência emocional é articulado por um conjunto de pessoas, métodos e recursos que são projetados em funções distintas e semelhantes. De acordo com Armando e Souza (2015), um colaborador emocionalmente inteligente apresenta foco em seu ambiente de trabalho, trazendo facilidade de atuação em equipe, relacionando objetivos e metas e demonstrando autocontrole e autoconfiança profissional e pessoal.

#### **1.4 A Gestão e o ambiente de trabalho**

Conforme anteriormente exposto, percebe-se que, em geral, as empresas funcionam a partir de um sistema constantemente integrado, e que são interdependentes na atuação de cada função adquirida. Todos os sujeitos envolvidos em uma organização atuam com propósito de produzir e agregar, gerando riquezas para a empresa. Contudo, para que o trabalhador apresente um bom resultado, é indispensável que a comunicação envolvendo as pessoas e os setores sejam esclarecedores e transparentes, resultando em mais benefícios, ressaltando a importância da boa comunicação como ponto prioritário nas organizações (SILVA, 2010).

Sendo assim, quando um funcionário é visto de forma emocionalmente inteligente, o foco da atividade profissional é motivado, de modo que, um funcionário equilibrado pode estimular e contagiar os colegas, transformando positivamente o ambiente de trabalho. Nesse sentido, o equilíbrio emocional entre a equipe proporciona um clima de harmonia e produtividade no trabalho, onde todos podem sentir a satisfação em trabalhar, fazendo com que se tornem capazes de tomar decisões de forma racional, contribuindo para o desenvolvimento da empresa (MARQUES, 2018).

Por sua vez, uma equipe equilibrada decorre de uma administração também equilibrada e emocionalmente correta, com uma liderança capaz de exercer o autocontrole e a confiança, componentes que modificam todo ambiente de trabalho, influenciando a equipe e os demais colaboradores. É importante reconhecer que o líder consegue promover um ambiente de trabalho aquedado e favorável, resultando em um trabalho saldável e colaborativo (NASCIMENTO; OLIVEIRA; FERNANDES, 2019).

A inteligência emocional administrada de forma correta apresenta grande efeito positivo diante a equipe, resultando em sucesso e fazendo com que o líder conheça os funcionários de forma empática. Espera-se que uma organização identifique possíveis erros e falhas que podem acontecer diariamente, de modo que a gestão perceba a possibilidade de mudança e melhoria, traçando um planejamento organizacional, bem como um plano de carreira e de crescimento pessoal e profissional para a equipe (MENDES; FILHO; TELLECHEA, 2020).

O controle emocional acontece quando os impulsos e emoções ocorrem e o sujeito consegue moldá-los, podendo evitar o sofrimento e os fatores negativos que possam resultar. Na vida organizacional, esse processo é essencial, tanto para a atuação da gestão quanto para a atividade dos funcionários em geral, além de ser uma ferramenta para que a inteligência emocional da organização flua e traga bons resultados. A gestão possui grande poder sobre isso, e para tanto, deve trabalhar com otimismo diante das possíveis frustrações existentes ou que venham a ocorrer. (LEITE; MARINHO; SILVA; DECHANDT, 2016).

Dessa forma, é grande a importância da gestão no fortalecimento da inteligência emocional de uma equipe, no ambiente de trabalho, tanto pela garantia de maior produtividade da empresa, quanto pelos aspectos emocionais dos funcionários,

resultando em melhor qualidade de vida e condições fundamentais para o crescimento pessoal e profissional (CURY, 2014).

Assim, a gestão passa a ser entendida como conjunto de normas e valores que direcionam o comportamento humano dentro de uma organização e orientam as relações de trabalho, sendo essencial a criação de ações éticas que promovam o bem-estar, tanto das relações internas como das relações externas de uma empresa, contribuindo diretamente para a qualidade de vida de toda empresa (SILVA; SPAIANI, 2016).

### **1.5 Qualidade de vida no ambiente de trabalho**

Como qualidade de vida no trabalho, pode-se conceituar como um conjunto de estratégias de bem-estar no que diz respeito a hábitos saudáveis pessoais, familiares e organizacionais, diante do ambiente ético profissional e de acordo com a relação e condição de vida do trabalhador. A partir disso, a qualificação do contexto empresarial passa a ser entendida como procedimento de gestão de pessoas que buscam a produtividade saudável, a motivação pessoal de cada indivíduo, o desenvolvimento humano e o bem-estar pessoal e organizacional (GIMENES; BECHARA; AVILA; LAITANO, 2014).

Dentre os valores que um ambiente de trabalho deve conter, o reconhecimento do valor das pessoas envolvidas evidenciando o quanto são essenciais para a organização, apresenta-se como elemento fundamental. Assim, a qualidade de vida no trabalho envolve alguns fatores em destaque, como o ambiente, a estrutura e principalmente, a forma como as pessoas encontram-se inseridas e reconhecidas na organização como um todo. Nesse contexto, é necessário que uma empresa tenha espaço físico adequado para realização de tarefas, materiais satisfatórios e um bom relacionamento interpessoal com os funcionários envolvidos (SILVA; ESTENDER, 2015).

A qualidade de vida no trabalho resulta de em um conjunto de ações de um ambiente organizacional que busca implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente. Com o passar dos anos as pessoas buscaram crescimento no que diz respeito ao contexto e conceito profissional dentro do ambiente de trabalho, na qual pode ocorrer grande mudança podendo obter uma luta por seus direitos e alcançar a qualificação no trabalho

A utilização da qualidade de vida no ambiente de trabalho apresenta-se como um indicador das experiências humanas no local, desempenhando um trabalho com grau de satisfação para os profissionais envolvidos. É importante que as pessoas que vivenciam determinado ambiente alcancem níveis elevados de respeito e boa comunicação, podendo dar motivação para cada indivíduo e adequar recompensas que contribuam para o bem-estar na organização.

As organizações vivenciam um intenso processo de globalização marcado pela competitividade e busca de resultados qualificados, tornando a visão organizacional cada vez mais desafiadora. Portanto, a exigência sobre os trabalhadores aumenta, e as empresas precisam investir na qualidade de vida no trabalho, resultando em uma melhora na produtividade e no bem-estar dos funcionários (GONÇALVES, et al 2014).

Assim, a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como uma forma de pensar nos colaboradores como seres humanos, na importância do ambiente de trabalho e na organização, destacando conjuntamente a preocupação com o bem-estar do profissional e a eficácia organizacional (ESMANHOTO, 2008).

Atualmente, a busca pela qualidade de vida no ambiente de trabalho tem sido algo que vem aumentando muito, especialmente em decorrência da busca pela produtividade e competitividade como fator de grande interesse nas empresas atuais. O investimento realizado está relacionado com equipamentos sofisticados, trabalhadores especializados e a qualificação dos profissionais. Assim, a qualidade de vida no trabalho está vinculada com a gestão dinâmica e fatores físicos, tecnológicos, sociais e psicológicos, podendo resultar na cultura organizacional e na busca do bem-estar dos trabalhadores (BARREN; JACOB; MENDONÇA, 2017).

É necessário reconhecer a importância das relações existentes no ambiente e apresentar qualidade de vida dentro da visão organizacional, o que engloba inúmeros fatores que proporcionam o bem-estar de um profissional. Portanto, os atos legislativos, o olhar humanizado e as responsabilidades sociais também são pontos que uma empresa deve possuir, sendo essencial que a relação e o comprometimento com a ética profissional também seja uma prática vivenciada (CARDOSO; ESTANO, 2005).

Para que a qualidade de vida dos profissionais aconteça, diversas empresas passaram a investir em recursos que proporcionem momentos de bem-estar aos trabalhadores, como: lazer, diversão no ambiente, tranquilidade, lugares aconchegantes, alimentação saudável, investimentos para manter saúde física e

mental, clubes conveniados, locais para estar com os familiares e outros inúmeros recursos motivacionais. Com determinados investimentos, a colaboração dos funcionários passa a obter melhorias e sucesso diante da função de cada um, podendo resultar em maiores lucros, reconhecimentos, fechamentos de novos contratos e outros caminhos que traga suportes qualificados a empresa (VAL; 2015).

Contribuir com a qualidade de vida no trabalho resulta em funcionários dispostos e motivados que atuam em busca de resultados qualificados para a empresa. Atualmente sabe-se que as pessoas passam a maior parte do tempo do dia no trabalho e caso a motivação no ambiente profissional não for estabelecida os resultados não serão positivos. Um dos movimentos essenciais que uma pessoa deve vivenciar para se sentir motivada dentro de uma empresa envolve participar do processo da equipe, obter importância dentro da organização e saber o valor existente no ambiente de trabalho (SEPÉ; 2011).

Por fim, com base nas leituras em que a pesquisa proposta se assenta, ressalta-se que o ser humano possui sentimentos e emoções que favorecem a satisfação e o crescimento diante do que realiza e desenvolve. Com isso, é fundamental apontar que o trabalho não pode ser reduzido à mera busca pelo salário desejado, dado que, como seres humanos, os profissionais estão em busca também de integração e de motivações que proporcionem tanto a saúde física e mental dentro do ambiente de trabalho, o que implica, portanto, em qualidade de vida presente na prática realizada na vida profissional (CASTRO, 2015).

## **MÉTODO**

A pesquisa é o esforço dirigido para a aquisição de um determinado conhecimento, que propicia a solução de problemas teóricos, práticos e/ou operativos; mesmo quando situados no contexto do dia a dia do homem (BARROS; LEHFELD, 1990). Segundo Gil (2002), a atividade científica tem como finalidade obter a verdade, comprovando hipóteses, observando a realidade e os contextos científicos através de um conjunto de ações sistemáticas e racionais que permitem alcançar um objetivo.

Frente à metodologia da pesquisa, sabe-se que a demarcação da escolha dos métodos a serem utilizados tem papel fundamental, uma vez que é a partir dele que todo decorrer do trabalho será embasado, e com isso favorecerá as conclusões, junto à interpretação dos resultados e instrumentos (MANZINI, 2004).

A metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho foi a pesquisa bibliográfica, visando o aprimoramento e atualização do conhecimento da autora sobre o tema proposto, o que foi feito por meio de uma investigação científica de obras já publicadas a respeito.

Buscando atender aos critérios de consistência, coerência e originalidade, teve como ponto fundamental a leitura e análise de material bibliográfico selecionado, a partir do tema de pesquisa delimitado, e assim, os princípios e a racionalidade da pesquisa bibliográfica foram definidos e apresentados por meio da seleção e análise de diversos autores relatados nesse trabalho, cujas ideias e delineamentos teóricos foram dispostos e articulados, caracterizando-se como uma pesquisa descritiva.

Procurou-se esclarecer a preocupação do pesquisador com o tema proposto e o processo que resultou em determinado estudo, apresentando-se a análise teórico-conceitual como corpo e resultado da pesquisa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme o trabalho realizado, foi possível efetuar a pesquisa abordando o tema relacionado à inteligência emocional e a importância da atuação da gestão para favorecer a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Para tanto, buscou-se identificar o conhecimento dos conceitos e técnicas relacionados à visão organizacional, adequando fatores que envolvam a qualidade de vida de um trabalhador, junto da importância da ética profissional referente aos recursos humanos.

Diante dos conceitos abordados, constatou-se que a inteligência emocional vem se destacando no campo organizacional como elemento essencial e favorável para a qualidade de vida do trabalhador, na medida em que permite um trabalho com metas mais claras e definidas. Assim, o uso da IE pode proporcionar qualidade de vida ao trabalhador a partir da gestão de uma empresa, além de favorecer os aspectos da ética profissional no ambiente de trabalho.

Constata-se que a inteligência emocional se destaca como campo essencial dentro de qualquer que seja a prática profissional vivenciada, envolvendo um dos critérios mais valorizados no mercado de trabalho. Pode-se reconhecer o quanto essa abordagem e a qualidade de vida vêm transformando o meio organizacional e comportamental, indicando as evoluções e as mudanças que ocorrem diariamente

no ambiente de trabalho, além de preservar a integridade de cada sujeito envolvido. É essencial que na visão organizacional, as pessoas busquem ligar diretamente a moral com os padrões que resultem na qualidade de vida e, principalmente, sejam trabalhadas com a equipe as funções e objetivos que resultem em funcionalidade positiva e adequada para a empresa.

Dessa forma, evidenciou-se que o investimento relacionado à qualidade de vida no trabalho passou a ser visto como campo essencial para o desenvolvimento e o sucesso de uma organização. A busca pela inteligência emocional articula-se com a motivação, e ambas devem estar sempre em evidência em um ambiente de trabalho, podendo favorecer a produtividade, a qualidade de vida e o retorno positivo para a organização e seus colaboradores.

Dentro desta perspectiva, o trabalho e atuação do gestor apresenta-se de modo essencial. Em outros termos, é fundamental que um administrador de empresas que atue na área organizacional tenha essa consciência e busque identificar as necessidades da equipe, promovendo uma gestão eticamente comprometida, capaz de aplicar melhorias adequadas e necessárias aos colaboradores e à organização.

## REFERÊNCIAS

ARMANDO, E.A.S.R.; SOUZA, C. A.M. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder**. Pindamonhangaba, 2015

ARRUDA, J.R.; MORAES, J. P.; COLLING, T. Desenvolvendo capacidades da inteligência emocional através do coaching. **Saber Humano**, V. 8, n. 12, p. 92-112, jan./jul. 2018.

BARREN, A.P.S.; JACOB, I.C.; MENDONÇA, S.A.T. **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre o ambiente organizacional moderno**. Volume 01. Número 1. julho/dezembro. 2017. Disponível em [http://www.fateb.br/fateb.cientifica/downloads/1a\\_edicao/artigos/001\\_qualidade\\_de\\_vida\\_no\\_trabalho.pdf](http://www.fateb.br/fateb.cientifica/downloads/1a_edicao/artigos/001_qualidade_de_vida_no_trabalho.pdf) Acesso em: 29/set/2021

BARROS, A. J. P.; LEHFELD, A. S. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1990.

CARDOSO, D.I.; ESTANO, R.C.M. **As relações éticas e a qualidade de vida no trabalho: uma questão de gestão**. XII SIMPEP. Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 de novembro de 2005. Disponível em:

file:///C:/Users/gabri/Downloads/CARDOSO\_DI\_AS%20RELACOES%20ETICAS%20(1).pdf Acesso em: 01/set/2021

CARROLL, J. B. The measurement of intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.). **Handbook of human intelligence**. New York: Cambridge University Press, 1982.

CASTRO, I.A. Qualidade de vida no trabalho e a produtividade. **Congresso Nacional de excelência em gestão**. 2015. Disponível em: [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_032M.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_032M.pdf) Acesso em: 03/set/2021

CURY, A. **Vá Mais Longe**: treine sua memória e sua inteligência. São Paulo, Gold Editora, 2014.

CURY, A. **Inteligência Multifocal**: Análise da Construção dos Pensamentos e da Formação de Pensadores. São Paulo: Cultrix, 2006.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

ESMANHOTO, S.M.P. **Qualidade de vida no trabalho**. Universidade Tuiuti Do Paraná. Curitiba, 2008. Disponível em: <https://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2012/05/QUALIDADE-DE-VIDA-NO-TRABALHO.pdf> Acesso em: 15/set/2021

FERREIRA, F.C. A importância da inteligência emocional no contexto organizacional. Área Temática: Inovação e Propriedade Intelectual. **XII congresso nacional de excelência em gestão**, 2016 Disponível em: [https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_M\\_036.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_036.pdf) Acesso em: 10/out/2021

GIMENES, A.M.; BECHARA, M.T.; AVILA, R.N.P.; LAITANO, A. **Qualidade de vida no ambiente de trabalho**: fatores decisivos no desempenho organizacional de uma empresa. Trabalho de Conclusão de Curso. Administração. São Paulo, 2014. Disponível em: <https://docplayer.com.br/20113276-Qualidade-de-vida-no-ambiente-de-trabalho-fatores-decisivos-no-desempenho-organizacional-de-uma-empresa.html> Acesso em: 01/set/2021

GIROTTI, M. **Inteligência Emocional nas Organizações**. 2008. 47p. Trabalho de Conclusão de Curso. Administração de Empresas. Fundação Educacional do Município de Assis. FEMA/Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis. IMESA.

GOLEMAN, D. et al. **Os mestres da administração**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional: **A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GONÇALVES, F.N. et al. A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas. **Anuário de produções acadêmico-científicas dos discentes da faculdade**. Araguaia, 2: 61-77. 2014 Disponível em: <https://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/viewFile/144/128> Acesso em: 29/set/2021

KUBO, S.H.; GOUVEA, M.A. Análise de fatores associados ao significado do trabalho. **Revista Administração**, São Paulo, v.47, n.4, p.540-554, out./nov./dez. 2012 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v47n4/a03v47n4.pdf> Acesso em: 24/set/2021

LEITE, C.E.; MARINHO, C.J.M.; SILVA, J.C.; DECHANDT, S.G. a motivação no ambiente de trabalho: um estudo de caso na feira dos importados. Área temática: Gestão de Riscos e Crises. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 2016 Disponível em: [file:///C:/Users/Alunos/Downloads/XIICNEG\\_AMOTIVAONOAMBIENTEDETRABALHOUVESTUDODECASONAFEIRADOSIMPORTADOS.pdf](file:///C:/Users/Alunos/Downloads/XIICNEG_AMOTIVAONOAMBIENTEDETRABALHOUVESTUDODECASONAFEIRADOSIMPORTADOS.pdf) Acesso em: 29/set/2021

LIMA, A. Como desenvolver sua inteligência emocional. **Portal Algosobre.com.br**. 2008. Disponível em: <http://www.algosobre.com.br/carreira/como-desenvolver-sua-inteligencia-emocional.html>. Acesso em: 10/set/2021

MAIER, R.I.; CRUZ, H.A. **Gestão de Recursos Humanos**: um Estudo na Empresa Grupo Adservi Ltda. de Sc. Simpósio de Excelência e Gestão de Tecnologia. 2014. Disponível em: <file:///D:/TCC%20MAÍRA/45120583.pdf> Acesso em: 01/set/2021

MANZINI, E.J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semiestruturada. **Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial**. Londrina: Eduel, 2004.

MARQUES, J.R. Planejamento organizacional: o que é seu papel dentro de uma gestão? **IBC.Instituto Brasileiro de Coachin**. 2 de julho de 2018. Disponível em <https://www.ibccoaching.com.br/portal/empreendedorismo/planejamento-organizacional-o-que-e-seu-papel-dentro-de-uma-gestao/> Acesso em 23/out/2021

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **O que é inteligência emocional?** Manual de inteligência emocional. Madrid: Anaya, 2007.

MENDES, D.C.; FILHO, H.N.H; TELLECHEA, J. A realidade do trabalho home office na atipicidade pandêmica. **Revista Valore**, Volta Redonda, 5 (edição especial): 160-191., 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Alunos/Downloads/655-1836-1-SM.pdf> Acesso em 14/Set/2021

NADLER, R. S. **Liderando com inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

NASCIMENTO, L.S.; OLIVEIRA, S.R.; FERNANDES T.O.R. **Os impactos de um bom clima organizacional para uma empresa do ramo de cosméticos da cidade de Anápolis**. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade católica de Anápolis especialização em gestão de pessoas, psicologia organizacional e coaching,

Goiânia, 2019. Disponível em: <https://www.catholicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2020/01/LAYS-SOARES-DO-NASCIMENTO-SAMARA-RODRIGUES-DE-OLIVEIRA-E-THAIS-DE-OLIVEIRA-ROMERO-FERNANDES..pdf>  
Acesso em: 22/set/2021

NEISSER, U., BOODOO, G., BOUCHARD, T. J., BOYKIN, A. W., Brody, N., Ceci, S. J., et al. Intelligence: Knowns and unknowns. **American Psychologist**, n. 51, p. 77-101, 1996.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, M. **Inteligência emocional: uma atitude de sucesso**, 2018. Disponível em: <http://www.sucessonews.com.br/inteligencia--emocional-uma-atitude-de-sucesso/> Acesso em: 30/out/2021

SANTOS, L.A.; FERREIRA, M.C. **Bem-Estar no trabalho: percepção dos trabalhadores de uma universidade pública**. São Paulo, 2014. Disponível em [http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/1017/pdf\\_1](http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/1017/pdf_1) Acesso em 22/Set/2021

SCHIRRMESTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; A Qualidade de Vida no Trabalho: Relações com o Comprometimento Organizacional nas Equipes Multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 12(3), set-dez 2012, pp. 283-298 Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v12n3/v12n3a04.pdf> Acesso em: 25/set/2021

SEPÉ, A. C. H. **Estresse X Trabalho: Qualidade de vida nas organizações**. Monografia. Curso de Especialização em RH - Gestão de Pessoas e Competências, do Centro Universitário Filadélfia – UNIFIL. Londrina, 2011. Disponível em: <http://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000006/00000697.pdf> Acesso em: 02/set/2021

SILVA, B.M.M. et al. A Inteligência Emocional na Liderança e Sua Relação com a Melhoria da Comunicação Interpessoal nas Organizações: Estado do Conhecimento no Seget. **SEGET**. 2014 Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/1620409.pdf> Acesso em: 22/set/2021

SILVA, M. O. **Inteligência emocional nas organizações: um estudo de caso**. Fundação Educacional do Município de Assis. FEMA. Assis, 2010. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260102.pdf> Acesso em: 05/set/2021

SILVA, M.C.L.; SPAZIANI, L.C. **Recursos humanos responsabilidade social e ética: a sua importância na cultura da organização**. Simpósio de TCC e Seminário de IC, 2016. Disponível em: [http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais\\_simposio/arquivos\\_up/documentos/artigos/6eac8edd770c9cde6a77b8a5f72beba5.pdf](http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/6eac8edd770c9cde6a77b8a5f72beba5.pdf) Acesso em: 25/set/2021

SILVA, M.T.; ESTENDER, A.C. A qualidade de vida no trabalho. **AEBD**. 2015  
Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/932468.pdf> Acesso em:  
15/set/2021

SOBRAL, F.; PECCI, A. **Administração**: teoria e prática no contexto brasileiro. 2ª Ed.  
Prentice Hall, Brasil, 2013.

VAL, R.L. Qualidade de vida no ambiente de trabalho na visão de gestores. **CEPEIN**.  
Assis/SP 2015 Disponível em:  
<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1211390497.pdf> Acesso em:  
03/set/2021

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva,  
1997.

WOYCIEKOSKI C.; HUTZ, C. S. Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida,  
Aplicações e Controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 22(1), 1-11. 2011  
Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/?lang=pt&format=pdf>  
Acesso em: 22/jun/2021

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida,  
aplicações e controvérsias. **Psicol. Reflexão e Crítica**. vol.22. no.1 Porto Alegre,  
2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002> Acesso  
em: 10/jun/2021

ZONIS, M. O que acontece na empresa quando o líder não sabe comandar. **Revista  
Exame**. 2016.