



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA)
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

JEAN LUCAS DOS SANTOS MATOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB A PARTIR DE SUA PRÁTICA DE
FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM**

REDENÇÃO-CE

2024

JEAN LUCAS DOS SANTOS MATOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB A PARTIR DE SUA PRÁTICA DE
FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), Campus do Ceará.

Orientadora: Profa. Dra. M.R. Fátima Portela Cysne

REDENÇÃO-CE

2024

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Matos, Jean Lucas dos Santos.

M433i

Inteligência emocional na perspectiva dos estudantes de
Administração Pública da UNILAB a partir de sua prática de formação
e aprendizagem / Jean Lucas Dos Santos Matos. - Redenção, 2024.
50f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto De
Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração
Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2024.

Orientador: Profa. Dra. M.R. Fátima Portela Cysne.

1. Inteligência emocional. 2. Formação superior. 3.
Administração Pública. I. Título

CE/UF/BSP

CDD 658.312404

JEAN LUCAS DOS SANTOS MATOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNILAB A PARTIR DE SUA PRÁTICA DE
FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), Campus do Ceará.

Aprovada em 05/07/2024.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. M.R. Fátima Portela Cysne

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof. Dr. Antônio Roberto Xavier

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Profa. Dra. Rosalina Semedo de Andrade Tavares

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Esp. Carla Sousa Lima

Psicóloga

AGRADECIMENTOS

À Deus, pela vida e por ter aberto portas para oportunidades tão fascinantes que tive até o momento.

Aos meus pais Ângela e Ferreira, que sempre me encorajaram a ir atrás dos meus sonhos e projetos.

Às minhas irmãs Dra. Nádia, Angélica e Natália, assim como meus irmãos Hélio, Rafael, Filipe e Emanuel, que estiveram sempre à disposição para ajudar.

À Ana, por sempre me apoiar nos momentos mais difíceis.

À Profa. Dra. Fátima Portela, por ter aceito esta orientação de pesquisa e acreditado no meu potencial.

Às servidoras e servidores do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará – TRE-CE nos nomes de Ednardo Carneiro e Flávia Helena, pela supervisão de estágio e orientações que levarei para a vida, e aos demais integrantes da Seção de Capacitação - Secap, os quais tornaram meu estágio muito rico e proveitoso.

“Se chorei ou se sorri, o importante é
que emoções eu vivi.”

RESUMO

Devido à alta exigência no mercado de trabalho de pessoas competentes nas mais diversas áreas do saber, o presente trabalho tem como tema a percepção da importância da inteligência emocional na formação acadêmica e profissional dos estudantes de administração pública da UNILAB em 2024. O objetivo geral é identificar o que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional. Para este estudo, foi feita uma pesquisa de levantamento ou (*survey*), qualitativa, de caráter exploratório. Foi realizado um questionário semiestruturadas com 24 estudantes do curso de administração Pública da Unilab, no período de abril a maio de 2024. Para a análise dos dados, foi utilizada como técnica a Análise de Conteúdo, com foco na análise temática por frequência. Como resultados da análise, chegamos a quatro categorias: Autoconsciência, Autogestão, Consciência social e Gestão de relacionamentos. Compreende-se, a partir dos dados analisados, que os estudantes de administração pública da Unilab reconhecem a importância do tema na sua formação acadêmica e profissional, por proporcionar maior autogestão e contribuir para a expansão da autoconsciência, trazendo diversos benefícios tanto no aspecto profissional quanto pessoal. Conclui-se que os entrevistados compreendem a importância da inteligência emocional nos vários aspectos da vida, refletem sobre o tema e buscam melhorar na vida acadêmica através do gerenciamento da rotina, das pressões e relações interpessoais, típicos da rotina acadêmica.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Formação superior; Administração Pública.

ABSTRACT

Due to the high demand in the job market for competent people in the most diverse areas of knowledge, the present work has as its theme the perception of the importance of emotional intelligence in the academic and professional training of public administration students at UNILAB in 2024. The general objective is to identify what students from the 5th to 8th semester of the Public Administration Course from UNILAB know about the importance of Emotional Intelligence in their academic and professional training. For this study, a qualitative, exploratory survey was carried out. A semi-structured questionnaire was carried out with 24 students from the Unilab Public Administration course, from April to May 2024. For data analysis, was used as a technique, focusing on thematic analysis by frequency. As results of the analysis, we arrived at four categories: Self-awareness, Self-management, Social awareness and Relationship management. It is understood, from the data analyzed, that public administration students at Unilab recognize the importance of the topic in their academic and professional training, as it provides greater self-management and contributes to the expansion of self-awareness, bringing several benefits both professionally and professionally. It is concluded that the interviewees understand the importance of emotional intelligence in the various aspects of life, reflect on the topic and seek to improve their academic life through managing their routine, pressures and interpersonal relationships, typical of the academic routine.

Keywords: Emocional Intelligence. College education. Public administration.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Componentes da pesquisa	19
Quadro 2 - Benefícios de aumentar a Inteligência Emocional	19
Quadro 3 - Resumo das habilidades relativas à Inteligência emocional	33
Gráfico 1 - Gênero dos participantes	37
Gráfico 2 - idade dos participantes	37
Gráfico 3 - Questionamento sobre se as emoções podem afetar o desempenho acadêmico e profissional	38
Tabela 1 - palavras-chave de cada habilidade	24
Tabela 2 - Categorias e temas	40
Tabela 3 - Frequência de disciplinas que abordam o tema inteligência emocional na visão dos entrevistados	41
Tabela 4 - Temas encontrados relacionados à importância da inteligência emocional	43
Tabela 5 - Frequência das categorias analisadas	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO	14
2.1 Inteligência	16
2.2 Emoções	19
2.3 Conceitos.....	21
2.4 As quatro habilidades de Graves e Bradberry.....	22
2.5 Inteligência emocional e sua importância nas organizações	25
2.6 Administração Pública e aspectos emocionais	26
2.7 Inteligência emocional e formação acadêmica.....	27
2.8 A aprendizagem.....	29
3 METODOLOGIA.....	30
3.1 Tipo de pesquisa.....	30
3.2 População e amostra.....	31
3.3 Processo de coleta de dados.....	31
3.3.1 Técnicas de coleta de dados.....	32
3.3.2 Pré-teste.....	32
3.4 Análise dos dados.....	32
3.4.1 Análise de conteúdo.....	32
3.5 Procedimentos	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	36
4.1 Perfil das pessoas entrevistadas	36
4.2 Resultados	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	52

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho investiga a inteligência emocional e sua importância na formação e aprendizagem na fase acadêmica do estudante universitário, especificamente no curso de Administração Pública.

Devido à alta exigência no mercado de trabalho de pessoas competentes nas mais diversas áreas do saber, tornou-se relevante a busca constante do aperfeiçoamento pessoal e profissional.

Diversas organizações têm buscado gerar valor competitivo no recrutamento e seleção de pessoas que não só compõem as competências técnicas, mas também emocionais para saber lidar com as mais variadas situações, das mais simples às mais complexas.

Assim, tornou-se cada vez mais necessário o estudo e desenvolvimento de estratégias que visam aperfeiçoar o estado emocional do ser, trazendo àqueles que buscam diversas vantagens. Uma dessas estratégias está atrelada à inteligência emocional.

O entendimento e a importância do tema nas organizações são crescentes. O psicoterapeuta Flávio Gikovate (2004) afirma que os ambientes de trabalho não toleram mais pessoas agressivas, estouradas, indisciplinadas, o que corresponde ao que sempre se chamou de imaturidade emocional.

No âmbito do serviço público, tal assunto merece atenção. Diante das demandas cada vez mais complexas, agentes públicos precisam constantemente aprimorar suas competências técnicas, emocionais e interpessoais para exercerem seu trabalho com excelência seguindo as diretrizes e princípios da administração pública, entregando bens e serviços de qualidade à população.

O tema da inteligência emocional está presente na área da psicologia, uma vez que lida com o estudo da mente e do comportamento humano. (FONSECA, 2016). Entretanto, destaca-se também na área administrativa.

Diante das teorias da administração, uma das mais recentes, a teoria da contingência, buscou enfatizar a influência do ambiente externo e da tecnologia na administração. Mostrou

que não há apenas uma maneira de estruturação e gestão, uma vez que o processo depende do ambiente a qual a organização está inserida. (FONSECA et al, 2016).

Nesse contexto, a teoria da contingência trouxe o conceito de “homem complexo” que significa, segundo Chiavenato (2003, p. 538) "O homem como um sistema complexo de valores, percepções, características pessoais e necessidades. Ele opera como um sistema capaz de manter seu equilíbrio interno diante das demandas feitas pelas forças externas do ambiente."

Assim, diante da constante mudança interna e externa que ocorre nas organizações atualmente, tornou-se requisito de trabalho este “equilíbrio interno”, característica ímpar de pessoas que buscam o constante aprimoramento pessoal a fim de saberem lidar com os complexos sentimentos humanos. Por isso, tornou-se crescente o estudo da inteligência emocional no campo das organizações.

Algumas universidades trazem, no campo da administração, disciplinas ligadas à psicologia nas organizações. O curso de Administração pública da Universidade Federal do Ceará – UFC, por exemplo, tem em seu componente curricular a disciplina psicologia organizacional, a qual tem como ementa: “Contribuições das teorias psicológicas para o campo do estudo das organizações. Impacto dos diversos modos de organização do trabalho na vida e saúde das pessoas. Temas da psicologia na interface com os estudos organizacionais: motivação, aprendizagem, percepção e grupos. Tensão e conflito. Processo de liderança.” (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO, 2009).

Por fim, saber, entender e praticar a inteligência emocional só traz vantagens. Para Goleman (2011), as pessoas que conhecem seus sentimentos e sabem lidar com eles e os das outras pessoas levam vantagem em qualquer setor da vida, tanto nas relações íntimas quanto nas profissionais.

Pode-se concluir, entretanto, que pesquisas sobre o tema voltadas para o meio estudantil e acadêmico são limitadas, sendo a presente investigação uma oportunidade de aprimorar a pesquisa na área e estimular a procura pelo desenvolvimento emocional de estudantes universitários e futuros profissionais.

O estudo da inteligência emocional no Brasil é de relevante importância, pois o número de jovens que ingressam no mercado de trabalho despreparados para lidar com a rotina, relacionamentos interpessoais e pressões na vida e no trabalho é uma realidade. Este aumento se dá devido a vários fatores da contemporaneidade. Um deles é a ausência de estímulos que buscam proporcionar estudos e aprendizados na área das emoções.

Um estudo nos Estados Unidos que ouviu 800 gestores de empresas americanas mostrou que 4 em cada 10 têm evitado contratar jovens recém-formados, da chamada geração Z. Os problemas, segundo as empresas, começam na hora da seleção. Eles citam como motivos a falta de habilidade para conversar (52%), roupas inadequadas para a situação (47%) e até pessoas que levam os pais (19%). (Redefonte, 2024).

Segundo a pesquisa, algumas habilidades essenciais têm faltado nos jovens, como dificuldade de cumprir horários, lidar com rotinas, e se comunicar, seja redigindo um e-mail ou participando de uma reunião.

Na área da administração, devido a formação superior buscar conhecimentos e técnicas que visem formar o(a) gestor(a), aspectos como relações interpessoais, organização, resiliência e liderança, habilidades estas essenciais em todos os níveis de uma organização, reiteram a importância e a necessidade de estudos orientados para a inteligência emocional.

Na justificativa social, procura este trabalho contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional de agentes públicos, com a finalidade de trazer resultados mais eficazes e eficientes na prestação dos serviços públicos. Visa fornecer à Unilab um conhecimento mais aprofundado de seus alunos, para que possa criar programas e projetos voltados ao bem-estar social e mental destes, contribuindo para melhor desempenho, e conseqüentemente o alcance dos objetivos educacionais e profissionais.

O presente trabalho tem como justificativa acadêmica contribuir para o estudo empírico da inteligência emocional e sua importância no âmbito acadêmico e do trabalho, especificamente no âmbito público.

Os resultados da pesquisa podem ser posteriormente direcionados para setores estratégicos da Universidade que estejam ligados a áreas de saúde, qualidade de vida na Universidade, dentre outros.

O presente estudo investiga a percepção da importância da inteligência emocional na formação acadêmica e profissional dos estudantes de administração pública da UNILAB, em 2024. Assim, a presente pesquisa tem o seguinte problema a ser investigado: O que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional?

Isto posto, o objetivo geral deste trabalho é identificar o que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional. Destarte, os objetivos específicos, decorrentes do objetivo geral, são:

- a) descrever conceitos e noções gerais sobre inteligência emocional e sua importância na atividade profissional;

- b) identificar quais habilidades de inteligência emocional são predominantes nos graduandos segundo a teoria proposta por Bradberry e Greaves (2016), através análise de conteúdo de Bardin (2016);
- c) verificar a frequência, segundo a análise de conteúdo de Bardin (2016), dos conteúdos relacionados à importância da inteligência emocional durante o período de formação encontrada entre os estudantes de Administração pública da Unilab;
- d) discutir a importância da Inteligência Emocional para futuros profissionais da área de Administração pública;

O trabalho está dividido em cinco capítulos. O primeiro refere-se à presente introdução e o segundo, ao referencial teórico sobre o assunto. O terceiro, por sua vez, contém a metodologia da pesquisa. O quarto refere-se à apresentação dos resultados e à discussão dos mesmos. Por fim, o quinto corresponde às considerações finais do estudo e suas limitações, assim como sugestões para estudos futuros.

O quadro abaixo resume os principais dados referentes à presente pesquisa:

Quadro 1 – Componentes da pesquisa

Tema	Inteligência emocional na administração pública.
Delimitação do tema	A percepção da importância da inteligência emocional na formação acadêmica e profissional dos estudantes de administração pública da UNILAB, em 2024.
Problema de pesquisa	O que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional?
Objetivo geral	Identificar o que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional.

Fonte: Autor (2024)

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO

Este capítulo tem por objetivo fazer uma revisão da literatura sobre o tema inteligência emocional, buscar o aprofundamento do objeto do estudo, assim como a fazer a revisão de estudos anteriores.

O conceito de inteligência emocional segue as definições de Goleman (2011), Bradberry e Greaves (2016), Salovey (1999), entre outros. Os aspectos científicos são recentes e os primeiros estudos acerca do tema dataram-se em meados da década de 90.

Em meio a grandes transformações sociais vivenciadas nos últimos anos, trabalhar a inteligência emocional tornou-se ferramenta crucial para o colaborador contemporâneo.

Características que condizem com a inteligência emocional são atualmente exigidas. Vê-se a inteligência emocional como fator de sucesso imprescindível para vida profissional. Fator muito considerado nas empresas, já não basta apenas ter conhecimentos técnicos, é necessário também características pertinentes à inteligência emocional. (Lima *et al*, 2022)

Acrescenta-se Goleman (2011, p.75) ao afirmar que as pessoas com alto grau de inteligência emocional:

São socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não inclinados a receios ou a ruminar preocupações. Têm uma notável capacidade de engajamento com pessoas ou causas, de assumir responsabilidades e de ter uma visão ética; são solidários e atenciosos em seus relacionamentos. Têm uma vida emocional rica, mas correta; sentem-se à vontade consigo mesmos, com os outros e no universo social em que vivem.

Destaca-se que essas pessoas têm mais facilidade de tomarem decisões assertivas, além de lidarem melhor com conflitos e liderarem de forma mais adequada às emoções, terem mais confiança, determinação e produtividade, diferentemente daquelas que não foram ensinadas a trabalharem suas emoções. (Teixeira Silva; Silva, 2012)

Atualmente, para os jovens que disputam o mercado de trabalho, seja no âmbito público ou privado, uma boa inteligência emocional torna-se imprescindível para o sucesso educacional e profissional. “A inteligência emocional é um dos temas mais discutidos na contemporaneidade e seus estudos relacionando emoção e educação se destacam, influenciando nas práticas educativas.” (Teixeira Silva; Silva, 2012, p.132)

Segundo Lotz e Gramms, (2012, p. 54) apud Fonseca et al, (2016):

Atualmente, as organizações reconhecem, cada vez mais, o valor prático da inteligência emocional de seus colaboradores. Profissionais emocionalmente inteligentes têm habilidades para administrar conflitos, empregabilidade ampliada, e, além disso, apresentam um diferencial-chave entre colaboradores eficazes e os medíocres: são importantes fontes de vantagem competitiva.

A importância das competências interpessoais tem sido discutida atualmente em diversos meios. As habilidades sociais como a inteligência emocional, a persuasão e ensino terão maior demanda em todos os setores do que conhecimentos técnicos e operacionais da formação. (World Economic Forum, 2016)

No entanto, identificar a imaturidade emocional, ou seja, uma inteligência emocional restringida, torna-se um dos primeiros passos para compreender o fenômeno.

Gikovate (2004) descreve que a imaturidade se caracteriza como uma paralisia do desenvolvimento emocional, na qual a pessoa adulta continua tendo comportamento tipicamente infantis, ou seja: pouca tolerância à contrariedade e frustração; respostas agressivas diante de adversidades; ser uma pessoa estourada; com honestidade intelectual duvidosa; pessoa com ‘dedo’ muito acusativo; que raramente tem autocrítica; pessoas egoístas,[...] cuidando do ‘seu’ acima do direito dos outros; não tem controle sobre a agressividade; que não é hábil no trato com as pessoas; que é descontrolada emocionalmente, sem nenhum remorso ou freio social; entre outros.

Segundo o autor (2004), a inteligência emocional é o antídoto que as pessoas imaturas precisam, portanto, conhecer, estudar e se melhorar, para que não percam o emprego. É um crescimento necessário, uma vez que, mesmo com a competência técnica, o futuro profissional pode ser altamente comprometido.

Por fim, a palavra inteligência emocional é a junção de outras duas: inteligência e emoção, que serão trabalhadas a seguir para posteriormente chegar ao conjunto delas.

2.1 Inteligência

Diversas teorias acerca da inteligência foram desenvolvidas ao longo dos séculos. Numa descrição mais recente, Piazzzi (2008, p.69) afirma que “numa primeira tentativa de definição, poderíamos defini-la (a inteligência) como a ‘habilidade em descobrir regras’, mesmo que elas estejam ocultas”. Ou seja, a inteligência está associada à capacidade de associar coisas ou ideias com a finalidade de descobrir regras nelas embutidas.

Na administração, as múltiplas inteligências de Howard Gardner foram uma das ferramentas de gestão para orientação e seleção de pessoal. (Chiavenato, 2016).

A teoria de Gardner, conforme Chiavenato (2016, p.137), pressupõe que as pessoas possam ter sete diferentes tipos de inteligência, cada uma determinando certas habilidades específicas:

1. Inteligência lógico-matemática: é a facilidade para pensar de maneira lógica, indutiva ou dedutiva, reconhecer padrões numéricos, lidar com números, elementos matemáticos ou padrões lógicos.
2. Inteligência verbal ou comunicativo-linguística: é a habilidade quanto à aquisição, formação e processamento da linguagem, facilidade para lidar com palavras e línguas, escritas ou faladas, de maneira simbólica ou abstrata.

3. Inteligência musical: é a facilidade para lidar com sons, ritmos e harmonia, para criar ou interpretar música.
4. Inteligência espacial: é a facilidade para perceber imagens e lidar com conceitos espaciais e geométricos.
5. Inteligência corporal-cinestésica: é a facilidade para lidar com o próprio corpo e manifestar-se pela expressão e por movimentos corporais.
6. Inteligência interpessoal: é a facilidade de compreender e se comunicar e facilitar relacionamentos e processos grupais. Envolve empatia e facilidade para lidar com pessoas e com relações sociais. Envolve a capacidade de examinar e entender os sentimentos das demais pessoas, bem como se relacionar com os outros de maneira positiva e obter cooperação e sinergia dos demais. A predominância deste tipo de inteligência conduziria ao administrador, professor, educador, líder, chefe, psicólogo, médico, sociólogo, psicanalista ou terapeuta. Silvio Santos é um exemplo.
7. Inteligência intrapessoal: é a facilidade para lidar com os próprios sentimentos e pensamentos, bem como com atividades introspectivas e de ideação. Envolve a capacidade de examinar e entender os próprios sentimentos.

Para o desenvolvimento deste trabalho, destaca-se as duas últimas. A inteligência intrapessoal, para o professor Piazzzi (2008), seja talvez a mais importante, pois quanto mais a pessoa se conhecer, mais poderá desenvolver-se. Afinal, para o autor, ao se auto analisar, a pessoa toma consciência de suas falhas, onde localiza suas deficiências. Assim, poderá criar medidas necessárias para diminuí-las. No entanto, reforça o autor que é importante desenvolver todas as facetas de nossa inteligência, mas a intrapessoal é essencial, uma vez que desencadeia a melhoria das outras.

A reflexão sobre o autoconhecimento, entretanto, não é recente. Sendo um dos pilares da história da filosofia, remete à frase “conhece-te a ti mesmo”, de Sócrates. A frase socrática é o pilar que rege a reflexão filosófica, atitude crucial no desenvolvimento emocional. Segundo Chauí (2012, p. 24) a reflexão filosófica “é o movimento pelo qual o pensamento, examinando o que é pensado por ele, volta-se para si mesmo como fonte desse pensado. É a concentração mental em que o pensamento volta para si próprio para examinar, compreender e avaliar suas ideias, suas vontades, seus desejos e sentimentos”.

Por fim, Goleman (2012, p. 70) reforça a importância dessa reflexão para o desenvolvimento emocional ao dizer que “a recomendação de Sócrates — “Conhece-te a ti

mesmo” — é a pedra de toque da inteligência emocional: a consciência de nossos sentimentos no momento exato em que eles ocorrem.”

No entanto, o estímulo para o desenvolvimento da inteligência está cada vez mais escasso no século XXI (Piazzzi, 2012). Para o autor, diversas são as razões. Uma delas está ligada ao consumo exagerado de “telas” desde a infância e na juventude, trazendo consequências na aprendizagem e desenvolvimento escolar. Ampliar a inteligência na contemporaneidade, portanto, é um desafio.

Piazzzi (2012) sugere cinco passos para o desenvolvimento da inteligência:

1. **ACREDITAR.** Acreditar que o cérebro é o mais fantástico e poderoso computador atualmente. Acreditar que qualquer pessoa neurologicamente saudável tem a capacidade de desenvolver qualquer tipo de habilidade ou competência.
2. **EVITAR BURRICE.** Visa evitar coisas que, além de não estimular a inteligência, a enfraquece. Segundo o autor, são elas: drogas; a televisão, games e a internet usadas de maneira exagerada e equívoca;
3. **ESTUDAR POUCO.** O processo de construção da inteligência é lento. Deve-se, portanto, estudar pouco, mas todos os dias. A dose de crescimento diária é muito pequena. Portanto, “Deixar de estudar o pouco daquele dia o transforma em um dia perdido na sua escalada para se tornar mais inteligente.” (Piazzzi, 2012, p. 101).
4. **PROCURAR DESAFIOS.** O cérebro, tanto quanto o corpo, precisa praticar esporte. Trata-se da ginástica mental. Palavras cruzadas, quebra-cabeças, charadas, problemas de matemática, livros policiais e de suspense etc. são instrumentos que permitem uma boa "musculação mental".
5. **LER MUITO.** “Só obtém algo interessante da vida, da escola, do trabalho, quem lê muito. E só lê muito quem lê por prazer!” (Piazzzi, 2012, p. 109). Ler é lazer. Ao ler o livro, criamos nosso próprio filme, atividade que exige imaginação e, conseqüentemente, é um grande incentivo à criatividade. Assistir à TV, no entanto, reduz a capacidade de imaginar, pois a imagem já vem pronta. “O hábito de colocar os filhos na frente de uma TV desde a mais tenra infância transformou boa parte das atuais crianças e adolescentes (e adultos, por que não?) em semianalfabetos, desprovidos de imaginação.” (Piazzzi, 2012, p. 111).

Portanto, ao encontrar o prazer pela leitura, a evolução é automática. Lendo cada vez mais e mais rápido, iremos interpretar textos cada vez melhor, adquirindo um vocabulário cada vez mais rico, escrevendo cada vez melhor, e, por fim, nos tornando cada vez mais inteligentes. (Piazzzi, 2012).

2.2 Emoções

As emoções são um conjunto de respostas integradas que envolvem mudanças fisiológicas e motoras as quais preparam o indivíduo para a ação, e sentimentos associados a experiências internas que propicia a análise de uma situação. (RODRIGUES; GONDIM, 2014)

Para Goleman, (2012, p. 32), “todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida”. Segundo Bradberry e Greaves (2016, p.16) “Quanto mais intensas forem nossas emoções, maiores são as chances delas ditarem nossas ações.”

Ter consciência das nossas emoções implica desenvolver a própria personalidade. Dessa forma, “o conhecimento da função das emoções possibilita compreender que cada uma delas visa motivar, organizar e manter um conjunto de comportamentos que contribuem para o desenvolvimento da personalidade do indivíduo.” (Rodrigues; Gondim, 2014, p.43)

Assim, uma personalidade que trabalha o estado de espírito positivo, enquanto durar, favorece o equilíbrio emocional, aumenta a capacidade de pensar com mais flexibilidade e complexidade, facilitando a resolução de problemas. Pensamentos de cunho otimista, assim como a esperança, trazem uma forte expectativa de que, em geral, as coisas vão dar certo, apesar dos reveses e frustrações. (Goleman, 2012). Segundo o autor, (2012, p.110) “as pessoas esperançosas mostram menos depressão que as outras ao conduzirem suas vidas em busca de suas metas, são em geral menos ansiosas e têm menos distúrbios emocionais.”

Portanto, uma personalidade mais leve, instituídas através do respeito, bondade, humildade, caráter, entre outros, favorecem o estado emocional, trazendo boas impressões do indivíduo, além de auxiliar na tomada de decisão.

Gardenswartz, Cherbosque e Rowe (2012) apud Romio, (2020) reforçam as vantagens de se entender e evoluir no estudo das emoções e na inteligência emocional, a qual trará vantagens no aspecto pessoal e profissional, conforme quadro a seguir:

Quadro 2 - Benefícios de aumentar a Inteligência Emocional

PARA VOCÊ	PARA SUA ORGANIZAÇÃO
Maior autoconfiança	Melhora o trabalho em equipe
Menos estresse e preocupações	Melhores maneiras de superar a resistência às mudanças
Maior satisfação no trabalho	Melhora na comunicação e nas relações de trabalho
Mais alegria e satisfação na vida	Mais comprometimento, envolvimento e motivação
Menos frustrações	Maior flexibilidade
Mais maneiras construtivas de lidar com a raiva	Menos conflitos e insatisfações
Relações mais tranquilas e harmoniosas	Mais atitudes positivas
Mais cooperação dos outros	
Não ficar "preso" aos outros	

Sensação de estar mais no controle de seu ambiente	Menos queixas
Mais compreensão dos outros	Solução de problemas mais produtiva
Capacidade de assumir mais riscos saudáveis	Mais criatividade e inovação de perspectivas diversas
Capacidade de se desprender de expectativas irreais	Mais receptividade, franqueza e confiança
Mais aptidão para manter conversas difíceis	Menos rotatividade de funcionários
Melhores maneiras de lidar com ego dos outros	Menos tempo desperdiçado com atividades não produtivas
	Menos intenções ocultas

Fonte: Gardenswartz, Cherbosque e Rowe (2012, p. 21).

A partir da análise do quadro acima, deduz-se que a inteligência emocional se torna crucial no lidar consigo e com os outros, trazendo mais harmonia no ambiente de trabalho e cooperação, palavras estas cada vez mais escassas nos ambientes acadêmicos e profissionais devido à alta competitividade, estimulada atualmente pelas redes sociais e outros sentimentos humanos, dentre eles a inveja.

A inteligência emocional, em linhas gerais, abarca o controle das emoções humanas. Conhecê-las, portanto, é fundamental para surgirem bons relacionamentos interpessoais. Dentre as mais importantes, no ponto de vista do autor do presente trabalho, destaca-se a inveja. Um dos sete pecados capitais, traz impactos substanciais nas relações humanas. Evoluir na inteligência emocional também abrange o controle desta emoção.

Segundo Gikovate (2009, p 75), a inveja é o “sentimento que nos faz sentir inferiorizados e com raiva daqueles que têm qualidades que gostaríamos de ter”. É popularmente conhecida como o incômodo pelo sucesso “alheio”. Este sentimento deriva, segundo o autor, da admiração. Ao se comparar com o outro, a pessoa pode se sentir por baixo e, por isso mesmo, humilhada. A consequência disso é a agressão, desenvolvendo o invejoso “um desejo de vingança contra aquele que nada fez a não ser ter méritos percebidos como incômodos.” (Gikovate, 2009, p 75)

Nesse sentido, Beck (1998, p.159) afirma que “para provar que o seu comportamento é melhor que o de outrem, a do invejado, a pessoa passa a usar de atitudes manifestas de maledicências, de fofocas, de críticas negativas e humilhação para fazer aflorar o seu sentimento de inveja e, assim, desvalorizar o sucesso do outro”.

Nessa mesma linha, a manifestação desse desejo de vingança tem um temperamento agressivo, com comportamentos subversivos e indiretos, onde a ação fica inibida. Assim, o invejoso desempenha, muitas vezes, o papel de vítima, pois o sofrimento é uma forma

inconsciente de provocar no outro um sentimento de culpa pelo sucesso alcançado. (Beck, 1998).

Gikovate (2009, p. 76) esclarece uma possível solução:

Para que uma pessoa deixe de invejar a outra é essencial que ela evolua e venha a sentir orgulho de si mesma e do modo como conduz sua vida. Nesse contexto, poderá viver melhor com as diferenças sem hierarquizar, sem catalogar tudo e todos em inferiores ou superiores, melhores ou piores do que ela. Será capaz de viver com pessoas que tenham muitas coisas que se ambiciona ter por considerar possível que, um dia, também conseguirá realizar seus desejos.

Portanto, é importante que as pessoas cuidem bem da sua evolução emocional, assim como a construção de uma individualidade bem estruturada, para que a inveja e o ciúme sejam vivências menos destrutivas e dramáticas. (Gikovate, 2009)

Por fim, o futuro administrador público deve ter conhecimento desses fenômenos a fim de evoluir na sua inteligência emocional e ser capaz de lidar com esses fatores emocionais que interferem nas relações interpessoais, na tomada de decisão, na cultura organizacional e costumes ligados ao serviço público.

2.3 Conceitos

O termo inteligência emocional (ou IE) foi difundido mundialmente pelo psicólogo Daniel Goleman, através de sua formulação apresentada em 1995 no seu livro *Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente*. (Fonseca et al, 2016).

Mayer, Salovey & Caruso, (1997, p.10) definem a inteligência emocional como

A capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar e/ou gerar sentimentos de modo a facilitar o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Inteligência emocional “é a nossa capacidade de reconhecer e entender as emoções em nós mesmos e nos outros e de usar essa conscientização para gerenciar os nossos comportamentos e relacionamentos”. (Bradberry; Greaves, 2016, p.17). Ou seja, os comportamentos e os relacionamentos estão associados ao quanto as pessoas entendem e gerenciam suas emoções.

Segundo Blount (2018), inteligência emocional é a capacidade de perceber, de interpretar corretamente, de responder e de gerenciar com eficácia as próprias emoções e de influenciar as

emoções alheias é denominada inteligência emocional. O autor afirma ainda que é a chave que destrava o alto desempenho, compensando deficiências em outros tipos de inteligências.

Para a Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional – SBIE (2019), a Inteligência Emocional é uma somatória de habilidades que tornam as pessoas capazes de administrar as pequenas e grandes adversidades que a vida impõe.

Gikovate (2004) conceitua maturidade emocional como o domínio da razão sobre todos os outros componentes do organismo, inclusive o sobre as emoções e sentimentos. A razão, segundo o autor, é quem decide nos aspectos da tomada de decisão.

Weisinger (2001, p. 14) fala que a inteligência emocional é “o uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio, de maneira a aperfeiçoar seus resultados”.

A maturidade emocional corresponde ao controle dos impulsos, que, para serem exercidos, precisam do aval da razão. Ser maduro significa tornar-se senhor de si mesmo. Implica o pleno conhecimento de si, uma proximidade com sua consciência maior, aquela que convive de modo sincero e aberto com todas as nossas emoções, mas também com as convicções éticas de onde derivam formas consistentes de ação concreta.” (Gikovate, 2014).

A Inteligência Emocional permite lidar com o medo, insegurança e insatisfação em benefício próprio. Possibilita conviver com as outras pessoas de maneira controlada e desenvolver um ambiente harmonioso e produtivo em resultados. (FONSECA et al. ,2016). Portanto, “aprender a gerir emoções corresponde a desenvolver inteligência emocional” (Frade, 2018, p.11).

A inteligência emocional possui diversos desdobramentos, como a capacidade de criar motivações para si, persistir num objetivo, controlar impulsos e saber aguardar a satisfação dos desejos, manter um bom estado de espírito e impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, ser empático e autoconfiante (Goleman, 2012).

Infere-se que a inteligência emocional é, portanto, um caminho estratégico para o gerenciamento das nossas emoções a fim de alcançarmos nossos objetivos pessoais e profissionais.

2.4 As quatro habilidades de Graves e Bradberry

Bradberry e Greaves (2016) trabalham o tema da inteligência emocional de forma didática e concisa. Trazem uma abordagem recente do tema, com informações de pesquisas no mundo e em diversas categorias profissionais.

Segundo Bradberry e Greaves (2016), as habilidades que definem a inteligência emocional são divididas em duas competências: a pessoal e a social. A competência pessoal está associada à capacidade de nos manter cientes de nossas emoções e as dos outros. A social é a capacidade de entender o estado de espírito, motivações e comportamento dos outros.

1) AUTOCONSCIÊNCIA

“A autoconsciência é a capacidade de notar nossas próprias emoções no momento em que elas surgem e conhecer as tendências em diferentes situações.” (Bradberry; Greaves, 2016, p.24).

A autoconsciência está atrelada à atenção da forma como agimos. É ver nossas tendências ao pensarmos em algo em determinada situação. É refletir, descobrir onde e por que pensamos e agimos. É uma habilidade básica, uma vez que as outras se desdobram desta. A autoconsciência ajuda a usar e aproveitar os pontos fortes e trabalhar, aprimorar os pontos fracos. “É saber quem você realmente é” (p.63). Ou seja, é ir atrás da nossa verdadeira essência. (Bradberry; Greaves, 2016).

Entretanto, trabalhar a autoconsciência pode ser algo difícil e desagradável. É preciso franqueza e coragem. Uma vez que é mais fácil apontar os defeitos dos outros, o ato de apontar o dedo para si e tentar perceber nossas deficiências e onde precisamos melhorar é o primeiro passo para o aperfeiçoamento.

Nota-se a evolução desta habilidade quando começamos a perceber coisas sobre si mesmo as quais não se percebia antes (Bradberry; Greaves,, 2016).

A capacidade de aguentar as diversas cargas emocionais que o acaso impõe, assim como a capacidade de manter o autocontrole são consideradas, desde Platão, uma virtude. (Goleman, 2012)

2) AUTOGESTÃO

“A autogestão é a nossa capacidade de usar a conscientização das nossas emoções para nos manter flexíveis e direcionar nosso comportamento de forma positiva” (Bradberry; Greaves, 2016, p.31)

A autogestão está associada a como direcionar nosso comportamento, a forma como se gerencia as reações do indivíduo diante de determinada situação. É, portanto, escolher ativamente o que a pessoa diz e faz. (Bradberry; Greaves, 2016). Para os autores, “é o que acontece quando agimos.” (p.31)

As habilidades se interligam, uma vez que “você precisará de uma ampla autoconsciência para desenvolver a autogestão porque só tem como escolher ativamente como agir a uma emoção se estiver ciente dela” (Bradberry; Greaves , 2016, p.90).

3) CONSCIÊNCIA SOCIAL

A consciência social “é a capacidade de reconhecer as emoções dos outros e saber o que de fato está se passando com as pessoas” (Bradberry; Greaves, 2016, p.37) Segundo os autores (2016), a escuta e a observação são condicionadores dessa habilidade. Busca-se ter uma noção do que o outro está pensando ou sentindo.

Assim, é preciso parar de adivinhar o que o outro diz e de antecipar o pensamento que vamos ter em seguida. Visa a escuta ativa, realmente se importando com o que o outro tem a dizer. Os antropólogos, por exemplo, buscam observar os outros em seu estado natural, criando barreiras para que seus sentimentos e pensamentos não interfiram na observação. (Bradberry; Greaves, 2016)

Aprender a reconhecer a linguagem corporal, expressões faciais, posturas, tons de voz, são técnicas que podem ser aprimoradas com esta habilidade. Por fim, manter-se presente no momento do diálogo, assim como dedicar atenção ao outro são estratégias que podem começar a melhorar essa habilidade (Bradberry; Greaves, 2016).

4) GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

A última habilidade trabalha em função das três primeiras. A gestão de relacionamentos “é a nossa capacidade de usar a conscientização das nossas próprias emoções e das emoções alheias para gerenciar bem as interações” (Bradberry; Greaves, 2016, p.43)

É a capacidade de criar e manter vínculos de forma amigável e prolongada. É baseada em como se trata uma pessoa, uma vez que os relacionamentos são complexos e a comunicação é escassa. A expressão dos sentimentos de forma adequada e agir de acordo para fortalecer a relação são fatores que condicionam um bom relacionamento. (Bradberry; Greaves, 2016)

No campo da administração, compõe esta habilidade a liderança. “Liderar não é dominar, mas, sim, a arte de convencer as pessoas a trabalharem com vistas a um objetivo comum.” (Goleman, 2012, p.168)

Tabela 1 - palavras-chave de cada habilidade

Habilidades	Palavras-chave
-------------	----------------

Autoconsciência	Percepção, notar as emoções.
Autogestão	Ação, como direcionamos o comportamento.
Consciência social	Reconhecimento, observação.
Gestão de relacionamentos	Gestão, gerenciar bem as relações.

Fonte: Autor (2024)

2.5 Inteligência emocional e sua importância nas organizações

Fonseca et al (2016, p.2) afirma que “Hoje, além do conhecimento técnico, o mercado exige um profissional com autoconhecimento atrelado ao autogerenciamento, automotivação, empatia e habilidades sociais.”

Atualmente, vê-se a inteligência emocional como fator de sucesso profissional. Fator muito considerado nas empresas, já não basta apenas ter conhecimentos técnicos, é necessário também características pertinentes à inteligência emocional. (Lima *et al*, 2022)

Weisinger (2001, p.157) observa que “um funcionário pode ser muito inteligente e esforçado, além de bem informado na sua área, mas se carece de destreza interpessoal ele provavelmente não irá durar num emprego onde precisará lidar com outras pessoas”.

Para Moraes (2012), é cada vez mais valorizado nas empresas quem possui controle emocional, que é mostrado pelas suas aptidões comportamentais, são geralmente pessoas resolvidas e que sabem onde querem chegar na vida, são estáveis emocionalmente para saberem lidar com conflitos, são automotivadas e têm um bom relacionamento interpessoal, características de pessoas emocionalmente inteligentes.

Além disso, tem-se observado o uso de testes de IE em recrutamento e seleção de pessoal, em especial nas organizações ocidentais. Ou seja, as empresas estão reconhecendo cada vez mais a relevância das habilidades relativas à IE, constituindo, segundo alguns autores, elementos cruciais no funcionamento de uma organização. (Mayer; Geher, 1996 apud Woyciekoski; Hutz, 2009)

Lima *et al* (2022) afirmam que atualmente não só o Quociente Intelectual (QI) é considerado pelas empresas, mas também o Quociente Emocional. Para Rodrigues e Gondim (2014), lidar com as emoções pessoais e com as das demais pessoas tem se tornado um importante requisito no relacionamento interpessoal na organização.

Profissionais que se encontram motivados constroem relacionamentos inteligentes, elevam o seu ânimo e as das outras pessoas positivamente, São pessoas bem-humoradas e

buscam o melhor lado da situação, dão boas risadas e promovem uma sensação de prazer no convívio e bem-estar. (Fonseca et al, 2016)

Segundo Rodrigues e Gondim (2014), o processo de regulação emocional tem como objetivo manejar emoções a fim de adaptar-se ao contexto em que a pessoa se encontra no momento, modulando emoções quanto à duração e magnitude, por exemplo. Tem como propósito defender o indivíduo de situações indesejáveis, visando a preservação do bem-estar.

Segundo Bartelle (2020, p.30) “O equilíbrio pessoal ajuda a manter uma vida saudável tanto junto dos amigos e familiares, como também no ambiente de trabalho, onde há tensão e divergências que devem ser analisadas com cautela antes de se transformarem em intrigas pessoais.”

Nesse contexto, um dos aspectos demandados no contexto das organizações é a resiliência. Moldar-se de acordo com o cenário interno e externo do ambiente organizacional propicia indícios de uma boa regulação emocional, uma vez que, no contexto da administração pública, a constante mudança de chefia e a alta rotatividade na liderança, por exemplo, forçam o servidor a se adaptar diante dos novos cenários.

Por fim, Chiavenato (2010) afirma que a relação interpessoal é uma vertente importante para a administração participativa, na qual o comportamento humano possibilita o trabalho em equipe, a confiança e a real participação das pessoas na atividade a ser desenvolvida. As pessoas não atuam sozinhas, mas necessitam, de forma direta ou indireta, de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos.

2.6 Administração Pública e aspectos emocionais

Na doutrina, Hely Lopes Meirelles (2016, p.79) conceitua agentes públicos como “todas as pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal”. Essa concepção de agente público encontra-se positivada na Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992, art. 2º), que apresenta o seguinte conceito:

Reputa-se agente público, para os efeitos desta lei, todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no artigo anterior.

Devido à alta concorrência e exigências que regem as legislações voltadas para o concurso público no Brasil, o processo seletivo para chegar a um cargo público efetivo precisa ser alinhado a provas ou provas e títulos de formas diretas e objetivas, de modo a assegurar o princípio da isonomia, transparência, meritocracia e celeridade. (Santana; Souza; David, 2023)

No ingresso ao setor público, candidatos submetem-se a testes de múltipla escolha em variadas disciplinas básicas e específicas a depender do nível de exigência do cargo a ser escolhido. Entretanto, não há exigência de habilidades que podem impactar na eficiência e qualidade do serviço, como ter uma boa gestão de relacionamentos, comunicação oral e experiência no atendimento ao público. (Fontainha, 2014 *apud* Santana; Souza; David, 2023)

Lamazon e Bispo (2022, p.74) reforçam essa situação ao afirmarem: “O fato é que, principalmente em concursos públicos de alta patente, onde se seleciona os tecnicamente melhores, nem sempre essas mesmas pessoas são humanamente capazes de serem líderes e o comportamento de líderes despreparados impactam negativamente seus liderados.”

Destacam Fonseca; Carlotto (2011) *apud* Lamazon; Bispo (2022), que as ações que implicam no trabalho podem afetar o corpo dos trabalhadores, produzindo disfunções, inclusive lesões e processos psicopatológicos. Dentre esses fatores, destaca-se atualmente a síndrome do burnout.

O psicólogo Bazzo (1997) observa que, na administração pública, a relação entre trabalho e saúde mental ainda é tratada como sigilo. Há, no senso comum brasileiro, que o servidor público vive muito bem, sem conflitos oriundos do trabalho ou relações interpessoais.

Uma das causas deste problema é, segundo o autor (Bazzo, 1997, p.42):

A falta geral de planejamento no interior das instituições públicas, por exemplo: a alta rotatividade dos chefes (sempre nomeados de maneira política e nepotista); a falta de nexos entre a capacitação dos funcionários e o trabalho que realmente desenvolvem; a falta de critérios para nomear ou exonerar pessoas; a assimetria brutal entre uns funcionários e outros.

Por fim, salienta o autor (1997) que ainda há um preconceito nas instituições ao tratar de assuntos correlatos à saúde mental.

2.7 Inteligência emocional e formação acadêmica

A educação emocional nas escolas pode proporcionar aos alunos equilíbrio entre a razão e emoção, entre a teoria e a prática, abrindo espaço para que a violência nas escolas, as desigualdades sociais, os preconceitos e o desrespeito possam ser compreendidos e minimizados. (Costa, 2017)

É sugerido ao estudante desde o começo da graduação fazer conexões, seja com outros estudantes, professores e comunidade, mais conhecido como “*networks*”, afim de incorporar o trabalho em equipe e saber lidar com pessoas nos seus variados contextos sociais.

Hoje é um diferencial o candidato que trabalhe bem em equipe, seja flexível no momento da negociação, que seja claro, eficaz e assertivo na comunicação, que seja otimista, trabalhe com ética, saiba compartilhar conhecimentos, seja proativo, criativo, inovador e saiba lidar com suas emoções. (FONSECA et al, 2016)

Logo, incentivar a educação emocional contribui para uma vida mais equilibrada e feliz, além de ser essencial no desenvolvimento humano e na forma de lidar com os sentimentos. (Teixeira Silva; Silva, 2012).

No entanto, a escola, formadores de indivíduos críticos, tem perdido relevância numa sociedade a qual preza que a formação deve-se adaptar ao mercado. É crescente a quantidade de alunos que partilham a desmotivação, a desorientação, evocando questões como: para que serve o que estou a aprender? Qual a utilidade disto tudo na sociedade atual? Diversos são os bloqueios que influenciam no desenvolvimento socioemocional do aluno de hoje no processo de aprendizagem. (Saúde; Zarcos; Raposo, 2019)

O processo de ensino e aprendizagem fica demasiado “preso” à aquisição de conhecimento, abrangendo um modelo que não dá espaço a metodologias e estímulos mais adequados e ajustados aos perfis dos estudantes e das competências a desenvolver na fase estudantil. (Saúde; Zarcos; Raposo, 2019)

Portanto, “é urgente e necessário que os paradigmas que sustentam a prática pedagógica se adequem ao novo estudante e à nova realidade em que vivemos.” (ABED, 2014, p.13)

Além disso, os estudantes ingressantes do ensino superior enfrentam situações desafiadoras as quais nem sempre foram devidamente preparados. Assim, ao ingressarem no mercado, são exigidas competências e capacidades não exploradas em sua formação. Essas transições exigem do estudante e futuro profissional uma certa regulação emocional e autoeficácia para enfrentar as novas exigências, novos contextos, visando garantir o sucesso acadêmico e profissional. (Valente; Almeida, 2020).

A imprevisibilidade e globalização da informação e do conhecimento são um dos principais desafios dos estudantes do ensino superior. Acrescenta-se outros fatores, como a transição do ensino secundário para a universidade, e o posterior ingresso no mercado de trabalho, fases estas particularmente complexas para a maioria dos estudantes. Estas transições e adaptações requerem competências emocionais por partes dos estudantes de forma a responderem positivamente aos sentidos e dificuldades experienciadas. (Valente; Almeida, 2020).

Dentre os diversos desafios, destaca-se a maior autonomia e independência na efetivação da aprendizagem. Portanto, é necessário que o estudante se conscientize o resultado do processo de aprendizagem e construção do conhecimento depende fundamentalmente dele mesmo. (Severino, 2007). Para o autor, (2007, p.38) “a aprendizagem, em nível universitário, só se realiza mediante o esforço individualizado e autônomo do aluno”.

Outro desafio é a atividade da pesquisa. Segundo Severino (2007, p. 23) “Sendo o conhecimento construção do objeto que se conhece, a atividade da pesquisa torna-se elemento fundamental e imprescindível no processo de ensino/aprendizagem”

Assim, a formação acadêmica é um momento de grandes desafios. Saber lidar com pressões, competições, status e trabalhos acadêmicos durante a graduação implica desenvolver-se emocionalmente para saber lidar com essas exigências. “Dessa maneira, as emoções se tornam as grandes responsáveis por nossas atitudes, pelo fato de se levar em consideração que elas propiciam a orientação dos nossos objetivos e nos estimula a continuar seguindo em busca de novos motivos e metas” (Silva, 2010, p.19)

2.8 A aprendizagem

A inteligência emocional é um conceito novo, e que pode ser aprendido e aprimorado desde a tenra idade, desde que dermos o trabalho de ensiná-las. (Goleman, 2011)

Para Goleman (2011), “saber que uma pessoa é um excelente aluno é saber apenas que ela é muitíssimo boa na obtenção de boas notas. Nada nos diz de como ela reage às vicissitudes da vida.” Assim, segundo o autor, as notas nas salas de aula não representam de forma digna a real capacidade dos estudantes.

Porém, Goleman (2012) afirma que deixamos a educação dos nossos filhos ao acaso, trazendo consequências desastrosas. O autor mostra que uma das soluções é uma abordagem na escola em termos da educação do aluno como um todo, englobando mente e coração na sala de aula. Antevê no futuro escolas com práticas rotineiras de aptidões essenciais como autoconsciência, autocontrole e empatia, além da arte de ouvir, resolver conflitos e cooperar em equipe.

No aspecto emocional, ainda segundo Goleman (2012, p.102), “Alunos ansiosos, mal-humorados ou deprimidos não aprendem; pessoas colhidas nesses estados não absorvem eficientemente a informação nem a elaboram devidamente.”

A forma como os espaços educativos deverão desenvolver as competências socioemocionais ganharam mais atenção nos últimos anos. Segundo a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico - OCDE, os estudantes precisam de um conjunto

de competências socioeducacionais para terem sucesso na vida moderna. Logo, lidar com emoções, trabalhar eficientemente em grupo e ter capacidade de atingir objetivos é crucial para o enfrentamento dos novos desafios do século XXI. (Saúde; Zarcos; Raposo, 2019)

A inteligência emocional está ligada ao processo de aprendizagem. A retenção da informação estudada está associada às emoções que estão sendo transmitidas no momento de estudo. O estudante, tendo consciência deste fator, poderá aumentar substancialmente seu rendimento nos estudos. O professor Piazzi (2008, p.38-39), afirma que:

“se você, ao receber aquela informação durante o dia, o fez de maneira alegre, prazerosa ou até muito triste, trágica, a emoção a ela associada fará com que, durante o sonho noturno, ela seja gravada de forma permanente. Entretanto, se a informação foi recebida com indiferença, tédio, de maneira a não abalá-lo(a) nem positiva nem negativamente, com certeza ela será descartada durante a noite”

Por fim, as emoções têm um importante papel na educação, uma vez que regulam o aprendizado e a formação de memórias. Lembra-se melhor daquilo que a pessoa despertou sentimentos positivos do que aspectos que despertaram sentimento negativo, e é mal lembrado aquilo que a deixou indiferente. As emoções contribuem fortemente para o aprendizado, parecem dar cor e sabor ao que se aprende. (Fleury; Fleury, 2001).

3 METODOLOGIA

O presente capítulo apresenta os procedimentos metodológicos e as formas de pesquisa, o desenvolvimento da natureza do estudo, a estratégia utilizada e as técnicas referentes à coleta e análise de dados. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p.126) o “método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que devemos empregar na investigação. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa.”

3.1 Tipo de pesquisa

Em relação aos níveis de pesquisa, o presente estudo trata-se de uma pesquisa do tipo exploratória descritiva e de natureza qualitativa.

A pesquisa exploratória visa “proporcionar maior compreensão do fenômeno que está sendo investigado, permitindo assim que o pesquisador delinear de forma mais precisa o problema”.(Acevedo; Nohara, 2013, p.71). Segundo as autoras (2013, p.71) “uma investigação que se utiliza apenas de pesquisa exploratória não formula hipóteses, pois é ao final da pesquisa exploratória que estas são geradas”.

3.2 População e amostra

Inicialmente, procedeu-se com a criação de um perfil dos entrevistados. O universo da pesquisa ou população é constituído por pessoas entre 18 e 60 anos ou mais, que sejam estudantes do curso de administração pública da Unilab cursando do 5º ao 8º semestre ou mais.

A Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB é uma universidade da rede pública federal criada através da Lei Nº 12.289, de 20 de julho de 2010, com sede na cidade de Redenção, no Maciço de Baturité/Ceará.

Surge com a missão de formar pessoas com vistas a “contribuir com a integração entre o Brasil e os demais países membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa - CPLP, especialmente os países africanos, bem como promover o desenvolvimento regional e o intercâmbio cultural, científico e educacional” (BRASIL, 2010, p. 01).

Em relação à amostragem, os estudantes foram selecionados pela técnica não probabilística por conveniência. Para Acevedo e Nohara (2013, p.83), nesta amostragem, “as pessoas são selecionadas de acordo com a conveniência do pesquisador. São os sujeitos que estão ao alcance do investigador”. O tamanho da amostragem foi de 24 estudantes que cursam administração pública na Unilab de forma regular e presencial.

3.3 Processo de coleta de dados

Para coleta de dados, tem-se como procedimento técnico o Levantamento (Survey), onde propõe a interrogação direta de pessoas. (Prodanov; Freitas, 2013).

O levantamento é um tipo de pesquisa que visa a interrogação direta das pessoas afim de conhecer seus comportamentos. Busca solicitar informações a um significativo grupo de pessoas acerca de um problema a ser estudado e, posteriormente, através da análise quantitativa, obterem-se conclusões relacionadas aos dados coletados. (Gil, 2010).

A técnica denominada *survey* pode ser identificada como sendo a obtenção de dados ou de informações sobre características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, destinado para uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa. (Fonseca, 2002)

Os levantamentos por amostragem são mais adequados a estudos mais descritivos que causais/explicativos. São exemplos preferência eleitoral, comportamento do consumidor, estudos de opiniões, entre outros. (Chemin, 2023).

3.3.1 Técnicas de coleta de dados

Utilizou-se o questionário como instrumento de coleta de dados. Segundo Gil (2010, p.102) “Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado.”

3.3.2 Pré-teste

Segundo Gil (2010), o pré-teste focaliza na avaliação dos instrumentos enquanto tais, garantindo que vão medir exatamente o que se pretende medir. Usa-se geralmente com indivíduos pertencentes ao grupo ao qual se pretende estudar.

O pré-teste foi realizado por duas discentes do curso de Administração pública da Unilab. Foi questionado a respeito da clareza, objetividade e coerência das questões. Os mesmos demonstraram clareza e entendimento das questões apresentadas, e tiveram duração de 5 a 10 minutos para responder o questionário. Assim, após a aplicação do pré-teste constatou-se que o questionário estava coerente, coeso e viável e viável para atingir sua finalidade.

3.4 Análise dos dados

Gil (2008) explica que a análise dos dados tem o objetivo de organizar e resumir os dados de maneira que facilite o fornecimento de respostas ao problema apresentado na investigação.

Constitui-se a ciência aplicando técnicas, com método, apoiando-se em fundamentos epistemológicos. Portanto, há elementos gerais que são comuns em todos os processos de pesquisa. No entanto, há maneiras diferentes de se praticar a investigação devido às diversidades de perspectivas epistemológicas que se pode adotar, de acordo com os enfoques assumidos na pesquisa. Por isso, várias são as modalidades de pesquisa. (Severino, 2007). Uma dessas metodologias é a análise de conteúdo.

3.4.1 Análise de conteúdo

A análise de conteúdo visa tratar e analisar informações constantes em um documento, sob forma de discurso pronunciado em diferentes linguagens. Um conjunto de técnicas que visa analisar as comunicações. Tem como objetivo compreender o conteúdo das mensagens, dos discursos, na busca do significado das mensagens. A perspectiva dessa abordagem situa-se nas áreas da linguística e da psicologia social. (Severino, 2007).

A análise de conteúdo, segundo Bardin (1977, p. 42) pode ser definida como: “um conjunto de técnicas de análise de comunicação, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.”

Foi escolhida a análise de conteúdo temática para analisar os conteúdos da pesquisa. Para Bardin (1977, p. 105) “fazer uma análise temática consiste em descobrir os ‘núcleos de sentido’ que compõem a comunicação e cuja presença, frequência ou de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido”.

Bardin (2016 *apud* Gaspi e Junior, 2021, p.291), definiu o desenvolvimento da AC em três etapas:

- 1) pré-análise,
- 2) exploração do material e,
- 3) Tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

De forma resumida, realiza-se na primeira fase a denominada leitura flutuante e formula as hipóteses e indicadores. Na segunda etapa, é realizada a codificação dos dados e elaboração da categorização, reagrupando as informações por categorias e análise posterior, nesta fase também são criadas as unidades de registro que são as palavras, frases ou temas que são repetidos ao longo dos textos, e as unidades de contexto é o local onde ocorrem os eventos das unidades de registro. E na terceira e última etapa, a chave de todo o processo na pesquisa qualitativa, onde surgem as categorias de análise e são realizadas as inferências. (Bardin, 2016 *Apud* Gaspi; Junior, 2021)

No primeiro passo, pré-análise, ocorre a sistematização de ideias e materiais, começando por uma leitura flutuante, onde passa-se a ter um contato com os documentos, permitindo as primeiras noções e impressões, para depois escolher os documentos viáveis à pesquisa. Nesta pesquisa, após a leitura flutuante, todo o documento colhido foi aproveitado.

Em segunda etapa, inicia-se a exploração do material, onde ocorrem os processos de codificação e categorização, ponto qual ocorre o detalhamento da pesquisa. Neste momento, são criadas, com base nos objetivos da pesquisa e problema de estudo, as unidades de registro e de contexto. As primeiras referem-se aos núcleos de sentido que correspondem ao conteúdo considerado importante para a análise, enquanto as segundas compreendem de forma significativa o código encontrado na unidade de registro.

Visando captar as unidades de registros, utiliza-se o tema. Segundo Bardin (1977, p.105) “[...] o tema é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo certos critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura”.

O próximo passo chama-se categorização, onde há o agrupamento dos temas conforme semelhança, visando identificar padrões. Visa colocar os temas em “caixas”, de acordo com afinidades e semelhanças.

As categorias devem possuir regras como: a exclusão mútua (na qual cada elemento não pode existir em mais de uma categoria); homogeneidade (o sistema de categorias deve possuir um único princípio de classificação); pertinência (adaptação do material ao quadro teórico); objetividade e a fidelidade (as categorias devem ser codificadas da mesma maneira, independente da sua forma de análise); e produtividade (refere-se a categorias que fornece os resultados e geram discussões).

Por último, ocorre o processo de inferência. Tem como objetivo, segundo Bardin (1977 apud Santos; Campos, 2022) interpretar o material, correlacionando-os com os pressupostos teóricos da pesquisa. Neste caso, interpretou-se os temas e categorias a partir dos pressupostos teóricos do livro *Inteligência Emocional 2.0*, de Bradberry e Greaves (2016), ao qual apresentará quatro habilidades relativas à IE, sendo estas: Autoconsciência; autogestão; consciência social; gestão de relacionamentos. A partir disto, as perguntas presentes no questionário foram escritas e divididas de modo a relacionarem-se com as habilidades apresentadas, e conseqüentemente responderem aos objetivos propostos no presente trabalho.

Quadro 3 – Resumo das habilidades relativas à Inteligência emocional

Habilidades	Características
Autoconsciência	Capacidade de notar as nossas próprias emoções no momento em que elas surgem e conhecer as nossas tendências em diferentes situações.
Autogestão	Capacidade de usar a conscientização das nossas emoções para nos manter flexíveis e direcionar o nosso comportamento de forma positiva
Consciência social	Capacidade de reconhecer as emoções dos outros e saber o que de fato está se passando com as pessoas
Gestão de relacionamentos	Capacidade de usar a conscientização das nossas próprias emoções e das emoções alheias para gerenciar bem as interações.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024) baseado em Bradberry e Greaves (2016)

3.5 Procedimentos

A coleta de dados ocorreu em abril de 2024. O anonimato dos participantes foi preservado por meio de um código numérico composto pela sequência da resposta obtida, por exemplo: E20, que a letra “E” significa estudante e o número de sua resposta é 20. A pesquisa foi realizada mediante amostra não probabilística por conveniência com 24 estudantes do curso de Administração Pública da Unilab.

Os entrevistados foram consultados sobre o conhecimento da inteligência emocional e suas habilidades voltadas para as atividades desenvolvidas durante a vida acadêmica e profissional. O trabalho foi realizado de forma virtual, individual, sem informações que pudessem identificar a pessoa física com base em dados sensíveis, garantindo o anonimato.

Os dados foram organizados por meio do aplicativo *word 2019*, da *Microsoft*, programa ao qual auxilia o pesquisador na estruturação da análise, facilitando a gerência e armazenamento dos dados. A partir da organização, os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo temática (Bardin, 2016) que é composta por três fases: a pré-análise, a exploração do material e por fim, o tratamento dos resultados e interpretação.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário composto por quatro perguntas fechadas relativas à caracterização dos participantes e três perguntas abertas com vistas a identificar o entendimento dos participantes acerca do tema. Os questionamentos foram os seguintes: 1) O que você entende por inteligência emocional? 2) Quais disciplinas do curso de Administração pública da Unilab trabalharam e/ou ajudaram você a desenvolver sua inteligência emocional? 3) Qual a importância da inteligência emocional na sua formação acadêmica e profissional?

O questionário foi elaborado no aplicativo *google forms* e enviado uma única vez para os(as) acadêmicos(as) via e-mail individualmente e pelo aplicativo *whatsapp*. O corpo do e-mail e da mensagem via *whatsapp* continha uma explicação sobre os objetivos da pesquisa, contato do pesquisador e um link para acesso ao questionário. Os estudantes se propuseram a responder o questionário de maneira voluntária no período de 30 de março de 2024 a 15 de maio de 2024. Obteve-se 24 respostas.

Seguiram-se as recomendações de Bardin (2016) para se estruturar o método de análise de conteúdo e interpretação dos resultados. Na pré-análise, houve a sistematização e organização do material colhido, extraindo-se o arquivo com as respostas em formato .xls.

Primeiramente, foi realizada a leitura flutuante, refinamento dos dados, questionamento dos pressupostos e ajustes na redação. Nesta fase foi realizada a pré-análise de 24 respostas, todas condizentes com o objetivo da pesquisa.

Em segunda análise, a exploração do material consistiu em codificar os dados. O arquivo com os dados coletados e filtrados foi inserido no aplicativo *Microsoft word 2019*, que permitiu selecionar os trechos de respostas [*quotations*], representado por meio de temas [*codes*] e agrupá-los por categorias [*codes groups*] que refletissem o conteúdo da fala. Para

nomeação dos temas e categorias, levou-se em conta a sustentação teórica das produções relacionadas ao conceito de inteligência emocional, abordadas no referencial teórico.

Na etapa dos resultados e discussões foi realizado o processo de inferência, relacionando os autores com os temas e categorias, de acordo com o objetivo da pesquisa e o referencial teórico. Nesta fase também foi realizada construção de rede de tabelas com os resultados. Por fim, foram destacados trechos de respostas coletadas visando maior entendimento da investigação. Após a coleta de dados, com a entrega e o recebimento dos questionários, escolheu-se a análise de conteúdo para fins de avaliação do material coletado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são apresentados a discussão das análises e resultados do trabalho. Com base no trabalho de Bardin (2016), foram geradas 4 categorias conforme a literatura de Bradberry e Greaves (2016): autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de relacionamentos. Tais categorias contribuíram para as discussões e compreensão do atual contexto demonstrado pelas pessoas pesquisadas, as quais responderam ao problema de pesquisa apresentada.

O presente teve o objetivo de responder à seguinte questão de partida: O que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do Curso de Administração Pública da UNILAB conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional?

Para isso, a presente investigação proporcionou condições suficientes para resolver à questão de pesquisa.

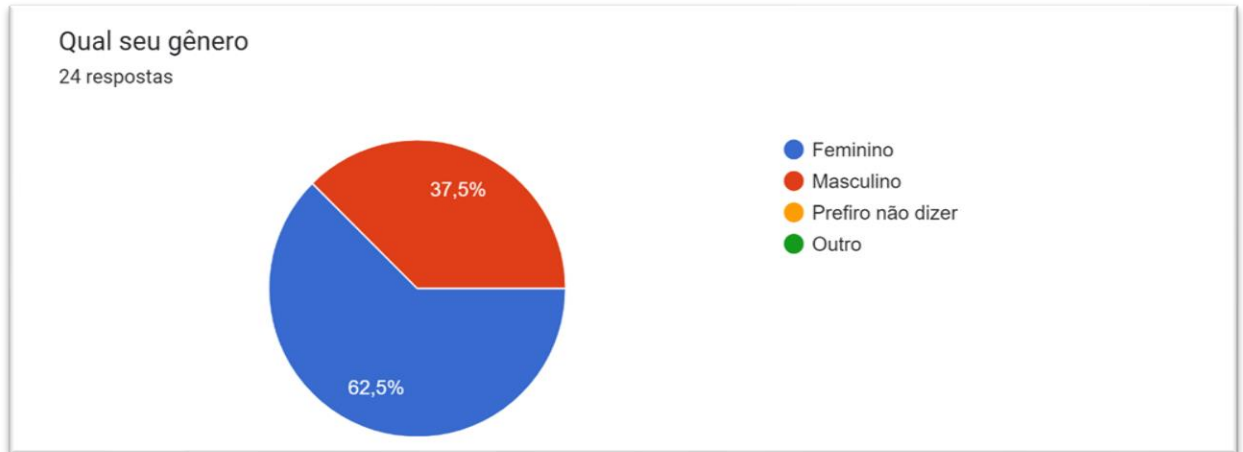
Para análise e tabulação dos dados, foi utilizado o aplicativo *Microsoft Excel*. A partir dos dados coletados, foram desenvolvidas análises, além da geração de gráficos que foram retratados e analisados.

4.1 Perfil das pessoas entrevistadas

A presente análise tem início com os dados coletados referentes ao perfil dos estudantes entrevistados. Foi perguntado primeiramente questões relacionadas ao gênero, idade e semestre.

A primeira pergunta refere-se ao gênero dos 24 respondentes. Conforme figura 1, pode-se observar que houve um maior número de respostas com pessoas que se consideram do gênero feminino (62,5%).

Gráfico 1 – Gênero dos participantes

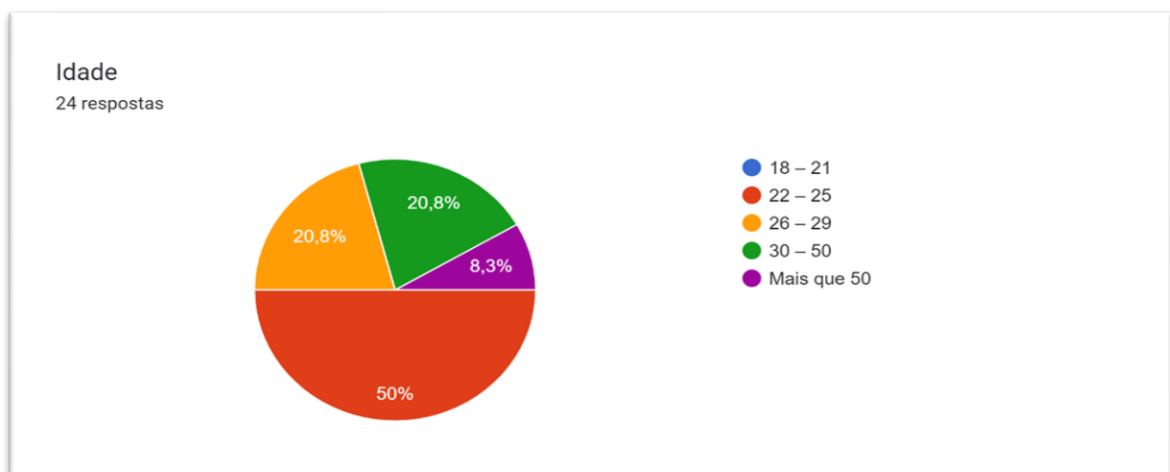


Fonte: Autor (2024)

Pesquisa de Silva (2010) com mesmo objeto e objetivo de pesquisa mostra que 90% das pessoas que responderam ao questionário são do gênero feminino.

Em relação à idade, percebe-se que metade deles (50%), ou seja, 12 estudantes estão na faixa etária de 22 a 25 anos, seguido de 22 a 25 e 30 a 50 anos (20,8%) com 5 respondentes cada, na sequência mais de 50 anos (8,3%), que corresponde a 2 respondentes. Não houve respostas respondentes com menos de 18 anos.

Gráfico 2 – idade dos participantes



Fonte: Autor (2024)

A terceira pergunta do questionário foi em relação à seguinte pergunta: Acredita que problemas e dificuldades emocionais podem afetar o seu desempenho acadêmico e profissional? Percebe-se todas as pessoas pesquisadas (100%) acreditam que problemas relacionados à inteligência emocional podem afetar o desempenho profissional e acadêmico.

Gráfico 3 – Questionamento sobre se as emoções podem afetar o desempenho acadêmico e profissional



Fonte: Autor (2024)

4.2 Resultados

O conteúdo resultante da análise do questionário foi dividido em 4 categorias, com base na literatura de Bredbarruy e graves (2016): 1) autoconsciência, 2) autogestão, 3) consciência social, 4) gestão de relacionamentos. Assim, para cada tópico exibem-se os resultados encontrados por meio de tabelas e gráficos e em seguida passa-se à análise dos mesmos.

Em primeira análise, foi perguntado aos sujeitos da pesquisa a pergunta aberta instilada: O que você entende por inteligência emocional?

Foram identificados nas respostas os seguintes códigos: Compreender emoções (9), lidar com emoções (9), gerenciar emoções (4), lidar com sentimentos (4), Controle emocional (3), autocontrole (2), equilíbrio emocional (2), agir corretamente (1), autoconsciência (1), agir corretamente (1), Autoconsciência (1), capacidade de resolver algo (1), Desprendimento de algo ou alguém (1), Empatia (1), Habilidades sociais (1), lidar com problemas (1), organizar os pensamentos (1).

Segue o a tabela 2 com a exposição das categorias e seus respectivos temas.

Tabela 2: Categorias e temas

Categorias	Temas	n	%
Autoconsciência	Compreender emoções	9	22%
	Controle emocional	3	7%

	Autocontrole	2	5%
	Autoconsciência	1	2%
	Organizar os pensamentos	1	2%
Autogestão	Lidar com emoções	9	22%
	Lidar com sentimentos	4	10%
	equilíbrio emocional	2	5%
	capacidade de resolver algo	1	2%
	lidar com problemas	1	2%
Consciência social	Empatia	1	2%
	Habilidades sociais	1	2%
Gestão de relacionamentos	Gerenciar emoções	4	10%
	agir corretamente	1	2%
	Desprendimento de algo ou alguém	1	2%
Total		41	100%

Fonte: O autor (2024)

1) Autoconsciência

A primeira categoria foi denominada “autoconsciência”, que aborda aspectos ligados ao reconhecimento das próprias emoções. Esta categoria engloba principalmente aspectos ligados ao autoconhecimento, a reflexão sobre como lidamos com nossos sentimentos. Em relação a esta categoria, dois temas se destacaram em termos de frequência, sendo compreender as emoções o mais mencionado (n=9), seguido pelo controle emocional (n=3).

Compreender as emoções: As narrativas revelam que os estudantes pesquisados associam o conceito de inteligência emocional à compreensão das emoções manifestadas em si e nos outros. Tal raciocínio está associado à autoconsciência. Conforme Bradberry e Greaves (2016, p.24) “A autoconsciência é a capacidade de notar nossas próprias emoções no momento em que elas surgem e conhecer as tendências em diferentes situações.”. Desta forma, reitera-se que há um entendimento satisfatório por parte dos estudantes em relação ao tema. Esta ideia foi mencionada 9 vezes pelos entrevistados.

Apresenta-se uma narrativa como ilustração: “A inteligência emocional refere-se à capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar nossas próprias emoções, bem como as emoções dos outros[...]” (Estudante E03). “Consiste na capacidade de reconhecer, entender e gerenciar suas próprias emoções, e saber lidar com situações desafiadoras de forma eficaz.” (Estudante E12).

2) Autogestão

Lidar com emoções: A análise dos discursos esclarece que os entrevistados entendem a inteligência emocional majoritariamente como o saber lidar com as emoções. Representa,

portanto, que os estudantes analisados demonstram conhecimento sobre o assunto, de modo que souberam retratar de maneira significativa o conceito de autores citados nesta pesquisa.

Segundo Bradberry e Greaves (2016, p17), Inteligência emocional “é a nossa capacidade de reconhecer e entender as emoções em nós mesmos e nos outros e de usar essa conscientização para gerenciar os nossos comportamentos e relacionamentos”.

Por fim, este elemento apareceu 9 vezes nos discursos dos sujeitos. Apresenta-se a narrativa dos estudantes E4 e E8 como ilustração, respectivamente:

É a capacidade que a pessoa possuiu para lidar com problemas emocionais, como estresse, ansiedade entre outros. (Estudante E04).

Acredito que é um conjunto de fatores inter relacionados no que diz respeito a emoções (amor, raiva, frustração) suas e como lida-las sem atrapalhar outros aspectos da sua vida. Por exemplo, pessoal X profissional. (Estudante E08)

3) Consciência social

Ressalta-se que apenas um indivíduo afirmou tema voltado à consciência social. Esse tópico é definido como a capacidade de reconhecer as emoções dos outros e saber o que de fato está se passando com as pessoas (Bredbarruy; Graves, 2016). Pode-se inferir, portanto, que este aspecto da inteligência emocional foi o menos retratado pelos estudantes (4%).

Este aspecto é reflexo dos valores que permeiam a sociedade atualmente. Em um contexto onde a competição é cada vez mais estimulada e as relações interpessoais de qualidade cada vez mais escassa, é notório a dificuldade de reconhecer as emoções alheias, refletir sobre o que as pessoas ao redor estão realmente falando e sentindo.

A empatia, por exemplo, quando desenvolvida e colocada em prática, gera considerável diferencial na comunicação. Em uma sociedade com tendência individualista, enxergar além de si mesmo traz benefícios para as relações interpessoais. Segundo Goleman (2012, p. 88) [...] “Empatia é a peça de edificação essencial para a compaixão. Temos que sentir o que a outra pessoa está atravessando, o que está sentindo, de modo a despertar a compaixão em nós.”

O aprendizado no contexto acadêmico de padrões basilares que regem a administração pública tem peso substancial na conduta e valores do futuro profissional. Através da consciência social, o agir probo e moral é requisito de eficácia nos atos administrativos.

Segundo Di Pietro, (2014, p. 79):

Sempre que em matéria administrativa se verificar que o comportamento da Administração ou do administrado que com ela se relaciona juridicamente, embora em consonância com a lei, ofende a moral, os bons costumes, as regras de boa administração, os princípios de justiça e de equidade, a ideia de honestidade, estará havendo ofensa ao princípio da moralidade administrativa.

Além disso, o princípio da moralidade abarca também o relacionamento sadio entre os agentes públicos. Assim, “Ter boa conduta, ser transparente com os superiores e colegas de trabalho e seguir padrões e valores da sociedade e da própria empresa são essenciais na vida corporativa. Um profissional ético executa suas atividades com honestidade e comprometimento.” FONSECA et al (2016, p. 8).

Apresenta-se a única narrativa como ilustração:

Envolve habilidades como autoconsciência, autorregulação, empatia e habilidades sociais, que são fundamentais para lidar eficazmente com situações pessoais e interpessoais. (Estudante E03)

4) Gestão dos relacionamentos

Nesta categoria, intitulada "Gestão dos relacionamentos", trazemos como as participantes relataram aspectos ligados ao gerenciamento das emoções. Para esta categoria, foram produzidos os temas: afetações da pandemia e atendimento online. Gerenciar emoções (10%), agir corretamente (2%) e Desprendimento de algo ou alguém (2%).

Esta categoria está associada ao conjunto das três anteriores, “é a nossa capacidade de usar a conscientização das nossas próprias emoções e das emoções alheias para gerenciar bem as interações” (Bradberry; Greaves, 2016, p.43)

As narrativas evidenciam que dois dos entrevistados associaram o conceito de inteligência emocional à saber gerenciar emoções, como ilustra o discurso a seguir:

É saber lidar e gerenciar suas emoções não deixando interferir nos momentos de convivência seja no trabalho ou onde vc tiver inserido. (E16)

Ela vai ajudar lidar com o estresse, gerenciar relacionamentos, resolver conflitos e tomar decisões eficazes. (E10)

Durante a carreira, o servidor público permeia bastantes desafios. Um deles consiste em saber lidar com a pressão das autoridades dirigentes dos órgãos, os quais compõem a alta administração.

O art. 116, IV da lei 8.112/90 (Brasil, 1990) afirma que é dever do servidor público cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais; Porém, quando se usa do cargo para adquirir vantagens indevidas ou facilitar a vantagem para terceiros e configurando improbidade administrativa, torna-se um desafio equilibrar o peso da autoridade na obediência de ordens ilegais e imorais, ou seguir os princípios que regem a administração pública, onde o servidor só deve realizar o que está na lei.

Um estudo realizado em um Tribunal Federal relata, através de entrevistas, opressões vindas tanto de magistrados quanto servidores em posição de chefia. Segundo a autora, configura-se como repreensão excessiva maus tratos, punição e humilhação do servidor quando há erros cometidos. Além disso, é relatada excessiva exigência de produtividade através ameaça implícita ou explícita, além do uso de deslocamentos como punição. Ademais, a política de gratificações contribui para que servidores permaneçam nestas situações indesejáveis e não procuram auxílio, uma vez que poderiam perder tais gratificações. (Tavares, 2003).

Assim, é demandado ao agente público um controle emocional eficiente e suficiente para lidar com estas situações e permanecer no cargo. Para isso, exige-se uma boa formação moral, habilidade no trato com as pessoas, além do convívio saudável com superiores hierárquicos, restando ao servidor ter como única linha de pensamento a finalidade pública e os demais princípios basilares da administração pública, explicitamente manifestadas no art. 37 da Constituição: Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além dos outros princípios dispersos no ordenamento jurídico, regidos pelo direito administrativo.

Em segunda análise, foi perguntado aos sujeitos da pesquisa: Quais disciplinas do curso de Administração pública da Unilab trabalharam e/ou ajudaram você a desenvolver sua inteligência emocional?

Com o objetivo de identificar qual disciplinas do curso de Administração Pública da Unilab mais se sobressai entre os acadêmicos sobre o tema inteligência emocional, foi desenvolvida a tabela 3.

Tabela 3 – Frequência de disciplinas que abordam o tema inteligência emocional na visão dos entrevistados.

Disciplinas	n	%
Nenhuma	8	27%
Administração Estratégica	5	17%
Gestão de pessoas	4	13%

Filosofia e Ética	3	10%
Administração Estratégica	2	7%
Direito administrativo	2	7%
PCC desatualizado	2	7%
políticas públicas	2	7%
inserção a vida universitária	1	3%
processo decisório	1	3%
Total	30	100%

Fonte: Autor (2024)

Com base na análise da tabela X, é possível identificar que a maior frequência obtida através da análise dos discursos estudados foi “nenhuma”. As narrativas evidenciam, portanto, que majoritariamente nenhuma disciplina aborda o tema inteligência emocional. No entanto, as demais respostas evidenciam que pelo menos 8 disciplinas abordam o tema direta ou indiretamente, sendo a disciplina administração estratégica (n=5) a mais citada, seguida da disciplina gestão de pessoas (n=4) e filosofia e ética (n=3), representando o terceiro lugar.

Estudantes que se sentem mais envolvidos emocionalmente no espaço de aprendizagem tanto com professores, colegas, entre outros, e sentem que há possibilidade de partilha, seja pessoal ou em grupo, de seus sentimentos, dúvidas, expectativas e sugestões sobre a sua formação profissional, sentem-se mais envolvidos e comprometidos com a aprendizagem. (Saúde; Zarcos; Raposo, 2019)

Apresentam-se uma narrativa a título de ilustração:

Eu daria espaço a uma disciplina como "Inteligência emocional na administração", como lidar com as frustrações da burocracia e do enrijecimento da máquina pública. Ou até mesmo em seleção de cargo público, afinal de contas, não existe nada mais desgastante que reprovações em certames. (Estudante E11)

Em terceira análise, foi questionado: Qual a importância da inteligência emocional na sua formação acadêmica e profissional?

Procurou-se através desta pergunta analisar a importância da inteligência emocional na formação acadêmica e profissional dos alunos de administração pública da Unilab. Foram gerados 16 temas, que foram divididos conforme as categorias geradas nas análises anteriores, de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 4 – Temas encontrados relacionados à importância da inteligência emocional

Categoria	Tema	n	%
------------------	-------------	----------	----------

Gestão de relacionamentos	Melhora o relacionamento interpessoal	9	18%
Autogestão	Aumenta a produtividade acadêmica	7	14%
Gestão de relacionamentos	Melhora o trabalho em equipe	6	12%
Autoconsciência	Melhora o equilíbrio emocional	5	10%
Autogestão	Aumenta a produtividade	4	8%
Autogestão	Aumenta a produtividade profissional	3	6%
Gestão de relacionamentos	Melhora a resolução de conflitos	3	6%
Autoconsciência	Saber lidar com estresse	3	6%
Gestão de relacionamentos	Melhora a tomada de decisão	2	4%
Autoconsciência	Ajuda a reconhecer nossas limitações	1	2%
Autogestão	Ajuda a resolver problemas	1	2%
Autogestão	Aumenta a resiliência	1	2%
Consciência Social	Facilita a comunicação	1	2%
Autoconsciência	Focar na razão em vez da emoção	1	2%
Autoconsciência	Lidar com frustrações	1	2%
Autogestão	Melhor reação às diversidades	1	2%
Total		49	100%

Fonte: Autor (2024)

Primeiramente, quatro elementos expressam de forma substancial a forma como os entrevistados compreendem a importância da inteligência emocional para sua formação. Em relação a esta pergunta, quatro temas se destacaram em termos de frequência: Melhora o relacionamento interpessoal (n=9), aumenta a produtividade acadêmica(n=7), Melhora o trabalho em equipe(n=6), Melhora o equilíbrio emocional(n=5). Destaca-se que a categoria gestão de relacionamentos foi o mais citado, mostrando que os estudantes veem a importância da inteligência emocional no relacionamento interpessoal, o que torna crucial no desenvolvimento de bons relacionamentos na academia e no âmbito profissional.

Sete entrevistados relataram que a inteligência emocional aumenta a produtividade acadêmica, o que responde à questão de pesquisa deste trabalho, visto que foi o segundo tema mais destacado

Observa-se em um dos trechos dos entrevistados:

Na área acadêmica, ajuda a trabalhar em equipe, traçar metas e administrar motivações que auxiliem na conquista dos objetivos, equilibra nossos pensamentos em prol do bem-estar coletivo, nos ajuda a ser mais ético, probo e honesto, pois reconhecendo nossas limitações, podemos controlá-las a ponto de não ferir ou magoar os outros. (Estudante E24)

Tal reflexão abrange o pensamento resiliente que o estudante deve ter para lidar com a rotina acadêmica, além da percepção de que é necessário reconhecer a limitação de nosso conhecimento, estando o estudante sempre perceptível ao conhecimento, com atitude crítica e curiosidade, buscando e procurando o conhecimento.

Faz-se necessário reconhecer que sempre temos algo a desenvolver, melhorar ou mudar, seja na forma de pensar, de se comportar, de reagir às situações.

Como indivíduo em constante transformação, esse processo estará se modificando continuamente, tornar-se-á mais intenso à medida que nos percebemos, e essa percepção impulsiona à mudança. (Fernandes, 2021, p.18)

Logo, incentivar a educação emocional contribui para uma vida mais equilibrada e feliz, além de ser essencial no desenvolvimento humano e na forma de lidar com os sentimentos. (Teixeira Silva; Silva, 2012)

Percebe-se, por fim, que a categoria mais identificada pelos estudantes foi a autogestão, conforme tabela a seguir:

Tabela 5 – Frequência das categorias analisadas

Categoria	n
Autogestão	6
Autoconsciência	5
Gestão de relacionamentos	4
Consciência Social	1

Fonte: Autor (2024)

Entre os achados da pesquisa destacamos que em comparativo, os estudantes apresentam mais características das habilidades de autoconsciência e autogestão, enquanto a consciência social e a gestão de relacionamentos foram menos expressivos; também podemos destacar acerca do trabalho da universidade para com a inteligência emocional, que apesar de existente, mostra-se escassa.

Portanto, diante dos resultados da presente pesquisa e do embasamento do referencial teórico, verificou-se que os estudantes de administração pública da Unilab reconhecem a importância do tema na sua formação acadêmica e profissional, por proporcionar maior autogestão e contribuir para a expansão da autoconsciência, trazendo diversos benefícios tanto no aspecto profissional quanto pessoal, pois como afirma Moraes (2012), é cada vez mais valorizado nas empresas quem possui controle emocional, que é mostrado pelas suas aptidões comportamentais, são geralmente pessoas resolvidas e que sabem onde querem chegar na vida, são estáveis emocionalmente para saberem lidar com conflitos, são automotivadas e têm um bom relacionamento interpessoal, características de pessoas emocionalmente inteligentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta investigação era analisar o que os(as) estudantes do 5º ao 8º semestre do curso de administração pública da Unilab conhecem sobre a importância da Inteligência Emocional na sua formação acadêmica e profissional. Este estudo pretendeu contribuir para

umentar a compreensão de como os estudantes de administração pública compreende o tema por meio da análise de seu discurso no ambiente acadêmico e profissional.

Ao dar voz aos entrevistados através do questionário, foi possível apreender resultados significantes. Assim, identificou-se que os entrevistados compreendem a importância da inteligência emocional nos vários aspectos da vida, refletem sobre o tema e buscam melhorar na vida acadêmica através do gerenciamento da rotina, das pressões e relações interpessoais, típicos da rotina acadêmica.

Verificou-se também que os participantes da pesquisa viram a necessidade de inserir no programa do curso matérias voltadas ao estudo de aspectos emocionais voltadas para a administração pública, como, por exemplo, saber lidar com as pressões de autoridades e a burocracia. espera-se que este trabalho contribua para a reflexão da necessidade de se pensar a educação emocional como prática e componente curricular transversal na formação de administradores públicos.

O ensaio teórico explicou o fenômeno da inteligência emocional no aspecto das organizações públicas e privadas, assim como sua importância na aprendizagem. Foram abordados conceitos de autores renomados sobre inteligência, emoções e serviço público. Acredita-se terem sido alcançados os objetivos a que a pesquisa propôs, contribuindo com dados que se somam aos estudos que elucidam as questões atuais a respeito da inteligência emocional.

No entanto, este estudo tem certas limitações e, dessa forma, os resultados e conclusões devem ser analisados segundo as opções de pesquisa que foram feitas. Esta pesquisa examinou apenas questões sobre o que os estudantes de administração pública conhecem sobre a inteligência emocional e sua importância para a vida acadêmica e profissional. Assim, fazer generalizações sobre estes resultados fica limitado, uma vez que não se pode deduzir que a amostra coletada representa de forma probabilística a população.

Assim, o foco deste estudo foram as reflexões sobre a inteligência emocional na vida acadêmica e profissional. Sugere-se, portanto, que seja realizada estudos que empreguem técnicas que conteúdo quantitativo sobre a inteligência emocional no contexto brasileiro, uma vez que boa parte dos estudos sobre o tema emprega técnicas qualitativas, e que utilizem indicadores que sejam capazes de captar de forma precisa as expressões relatadas.

Por fim, ser uma pessoa bem sucedida no aspecto pessoal e profissional, na administração pública, traduz-se em ter uma boa inteligência emocional, evolução moral, consciência dos usos, costumes e princípios que regem a máquina pública, e, não menos importante,

competência em saber lidar e tratar bem as pessoas conforme direitos fundamentais previstos na Constituição Federal, entre elas “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”(art. 3º, IV), agindo sempre com a ética do bem comum, visando o bem-estar social e individual de cada ser humano.

REFERÊNCIAS

ABED, Anita. **O desenvolvimento das habilidades socioemocionais como caminho para a aprendizagem e o sucesso escolar de alunos da educação básica**. São Paulo: UNESCO/MEC, 2014.

ALMEIDA, Ilayne Viana de. **A inteligência emocional a partir da perspectiva dos estudantes de pedagogia do centro acadêmico do agreste**. 2022. 30f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pedagogia) - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/47949>. Acesso em: 14 de fev. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

_____. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 77, 2016.

BARTELLE, Liane Broilo. **Inteligência emocional nos educadores do ensino superior**. Revista Contemporânea de Educação v. 15, n. 32, jan/abr. 2020. Disponível em: https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/31005/pdf_1/91502. Acesso em 15 abr 2024.

BAZZO, E. **Algumas considerações sobre a saúde mental dos funcionários públicos**. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**. (1997). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v17n1/07.pdf>>.. Acesso em 20 abr. 2024.

BLOUNT, J. **Inteligência emocional em vendas: como os super vendedores utilizam a inteligência emocional para fechar negócio**. São Paulo: Autentica Business, 2018.

BRADBERRY, Travis, GREAVES, Jean. **Inteligência Emocional 2.0** – São Paulo: HSM Editora, 2016.

BRASIL. **Lei nº 8.112/90, de 11 de dezembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm>. Acesso em: 30 abr.2024.

- _____. Presidência da República. **Lei de Improbidade Administrativa**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8429.htm>. Acesso em: 01 mar. 2024.
- _____. Lei Nº 12.289, de 20 de julho de 2010. Dispõe sobre a criação da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, 2010.
- CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**, São Paulo: 14. Ed. Ática, 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.
- _____. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 14. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- CHEMIN, Beatris Francisca. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação** [recurso eletrônico]. 5. ed. – Lajeado, RS: Editora Univates, 2023.
- COSTA, Maria Gorete Xavier da. **A Educação Emocional e o Curso de Pedagogia da Universidade Federal da Paraíba**. 2017. 57p. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Pedagogia. Centro de Educação. Universidade Federal da Paraíba, 2017.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 27ª Edição. São Paulo: Atlas, 2014.
- FERNANDES, Danielle de Freitas Bezerra. **Relações interpessoais no ambiente de trabalho** Recife: Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual, 2021.
- FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. Rev. adm. contemp. vol.5 no.spe. Curitiba 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 abr. 2024.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- FONSECA, Luciana; VALLE, Taisa Monteiro do; REIS, Rosa. MESQUITA, Kelly. **Inteligência Emocional – Uma Competência da Atualidade**. Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 12. INOVARSE, 2016. Disponível em:. Acesso em 23 abr. 2024.
- FRADE, Helen Gomes. **Efeitos do desenvolvimento da inteligência emocional nos servidores da ufpe participantes do curso de capacitação do programa cultivating emotional balance (ceb®)**. 2018. 79 f. Trabalho de Conclusão de Curso (mestrado profissional em gestão pública para o desenvolvimento do nordeste), UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/33084?mode=full>. Acesso em: 19 de abr. 2024.
- GARDENSWARTZ, Lee; CHEMBOSQUE, Jorge; ROWE, Anita. **Inteligência emocional na questão de resultado: a dura verdade sobre as qualificações emocionais no ambiente de trabalho**. São Paulo: Clio Editora, 2012.

- GIKOVATE, Flávio. **Nós, os humanos** / Flávio Gikovate – São Paulo: MG Editores, 2009.
- _____. **Mudar: caminhos para a transformação verdadeira.** São Paulo : MG Editores, 2014.
- _____. **Maturidade Emocional.** Disponível em:
<https://psicologiaacessiveldotnet.wordpress.com/2016/08/17/maturidade-emocional/>. Acesso em: 01/03/2024.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- LAMAZON, Ingrid Moura; BISPO, Lorena Grasielle Silva. **Inteligência emocional no serviço público.** Revista Eletrônica Casa de Makunaima, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 68–76, 2022. Disponível em:
https://periodicos.uerr.edu.br/index.php/casa_de_makunaima/article/view/974.. Acesso em: 27 abr. 2024.
- LIMA, L. F. G. de ., ASSAFRÃO, V. C. de L. ., KUMANAYA, D. R. G. ., Paro, J. A. ., & Bonini, L. M. de M. . (2022). **Inteligência emocional nas organizações: uma revisão de literatura.** *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 8(8), 502–513. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v8i8.6523>
- LOTZ, Erika Gisele; GRAMMS, Lorena Carmem. **Gestão de Talentos** [livro eletrônico]. Curitiba: Intersaberes, 2012.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro.** 42. ed. atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.9.2015. São Paulo : Malheiros, 2016
- MORAIS, Luciana Ferreira de. **Inteligência emocional no processo de autodesenvolvimento.** UNIFIL- Centro Universitário Filadélfia,Londrina – PR, 2012.
- PIAZZI, Pierluigi. **Aprendendo inteligência : manual de instruções do cérebro para alunos em geral** . 2. ed. rev. São Paulo: Aleph, 2008.
- PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- PROJETO POLÍTICO PEGAGÓGICO. **Curso de graduação em administração com foco na gestão pública** – Universidade Federal do Ceará – UFC. (modalidade à distância). Projeto de curso. 2009.
- REDEFONTE. **Pesquisa mostra que empresas têm evitado contratar jovens da geração Z.** Site redefonte. Reportagem: Robson Alves. 2024. Disponível em:
<https://redefonte.com.br/site/?p=10488>. Acesso em: 05 maio 2024.
- RODRIGUES, A. P. G., & GONDIM, S. G. Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, (on-line) p. 38-65. 2014.
- ROMEO, Gabriela. **Estudo sobre a inteligência emocional em futuros profissionais do comércio internacional.** 2020. 78 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Comércio

Internacional) - Área Do Conhecimento De Ciências Sociais, UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. 2020. Disponível em:

<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/8571?show=full>. Acesso em: 14 de fev. 2024.

SALOVEY, Peter; MAYER, Jonh. D. **Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality**. In P. Salovey, & J. D. Mayer (Series Ed.), 9, 185-211, 1990.

SANTANA, A.; SOUZA, A. M.; DAVID, S. A inteligência emocional como fator produtivo e motivacional no setor público: um estudo exploratório. **Revista Processando o Saber**, v. 15, n. 01, p. 164-178, 6 jun. 2023.

SANTOS, Tamires Mayara dos. CAMPOS, Vanessa Fabiane Alves. **Famílias e pandemia: vivências de mães de crianças e adolescentes com deficiência a partir de um olhar histórico-cultural**. Palmeira dos Índios, 2022.

SAÚDE, S., ZARCOS, A. & RAPOSO, A. **Descobrir as emoções para potencializar as aptidões: uma aplicação no ensino superior**. In Proceedings Book of the IV Encontro Internacional de Formação na Docência (INCTE) (pp. 1010-1020). Bragança, 3 e 4 de maio de 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/15084>.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 Ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Sibelly Azevedo. **A inteligência emocional como facilitadora da gestão de conflitos: visão dos estudantes de secretariado Executivo**. 2010. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso De Secretariado Executivo) Universidade Federal Do Ceará. 2010.

TAVARES, Daniela Sanches. **O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: Uma análise psicossocial do contexto em um Tribunal Judiciário Federal**. Faculdade de Saúde pública da Universidade de São Paulo - USP. São Paulo, 2003.

TEIXEIRA SILVA, Estela Rossetti; SILVA, Everaldo da. Inteligência emocional e sua influência em práticas educativas . **Cadernos Zygmunt Bauman**, v. 11, n. 26, 30 Ago 2021. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bauman/article/view/17528> . Acesso em: 4 maio 2024.

UNILAB. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração pública**. Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, ICSA, Redenção, 2016.

VALENTE, Sabrina. ALMEIDA, Leandro S. Educação emocional no Ensino Superior: Alguns elementos de reflexão sobre a sua pertinência na capacitação de futuros professores. **Revista E-Psi**, n. 9, v.1, 152-164, 2020.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

World Economic Forum (2016). The Future of Jobs. Employment, skills and workforce strategy for the Fourth Industrial Revolution. **Executive summary**, 2016. Disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_FOJ_Executive_Summary_Jobs.pdf. Acesso em: 18 abr. 2024.

WOYCIEKOSKI, C. & HUTZ, C. S. Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, n. 22, v,1, 1-11, 2009.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO- BRASILEIRA

Curso de Administração Pública

Olá, esse questionário é para me ajudar no Trabalho de Conclusão de Curso. É destinado aos estudantes do 5º ao 8º semestre (ou mais) do curso de Administração pública da Unilab. Peço a sua ajuda e já agradeço! São perguntas simples e rápidas. As informações coletadas são restritas à finalidade acadêmica e sua participação é anônima.

1) Gênero

- Feminino
- Masculino
- Outro

2) Idade

- menos de 18
- 18 – 29
- 30 – 60
- Mais que 60

3) Acredita que problemas e dificuldades emocionais podem afetar o seu desempenho acadêmico e profissional?

- Sim
- Não

4) Qual o semestre do curso

- 5º semestre
- 6º semestre
- 7º semestre
- 8º semestre ou mais

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

- 1) O que você entende por inteligência emocional?
- 2) Quais disciplinas os ajudaram a desenvolver sua inteligência emocional?
- 3) Qual sua importância da inteligência emocional na sua formação e no âmbito profissional?