

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA
ETEC TRAJANO CAMARGO
MTEC PI Administração**

**Kétsia Freita Primo
Laura Pires Gassi
Maria Bianca Morales De Moraes**

SAAE-Suporte e Análise para Administração Estratégica

**Limeira-SP
2024**

**Kétsia Freita Primo
Laura Pires Gassi
Maria Bianca Morales De Moraes**

SAAE-Suporte e Análise para Administração Estratégica

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Trajano Camargo, orientado pelo Prof. Ricardo S. Franciscato, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

**Limeira-SP
2024**

AGRADECIMENTOS

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi possível graças ao apoio de diversas pessoas, às quais dedicamos nossa sincera gratidão:

Primeiramente, agradecemos a Deus, fonte de força e inspiração, que tem sido nosso alicerce ao longo desta jornada, nos amparando nas dificuldades e guiando-nos a cada passo.

Somos profundamente gratas aos nossos pais, cujo amor incondicional, incentivo constante e apoio irrestrito foram essenciais em nossa caminhada acadêmica. Agradecemos por acreditarem em nosso potencial, mesmo quando as adversidades pareciam desafiadoras. Eles nos ensinaram, com exemplo e dedicação, o valor do trabalho árduo, da perseverança e do comprometimento. Ao longo desses anos, sempre estiveram presentes, nos oferecendo apoio emocional, compreensão e encorajamento nos momentos de dúvida. Sem eles, não teríamos chegado até aqui. O apoio de cada um foi fundamental para que pudéssemos perseguir nossos sonhos e conquistar essa vitória.

Ao orientador Ricardo Franciscatto, pela orientação dedicada e pela colaboração valiosa durante este ano, que contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

À coordenadora do curso, Patrícia Pascon Souto Tancredo, por ser fundamental em nosso crescimento acadêmico e pessoal ao longo desses três anos, oferecendo apoio emocional e profissional em todos os momentos.

À Etec Trajano Camargo e ao seu corpo docente, que nos proporcionaram oportunidades únicas e experiências inesquecíveis durante todo esse período.

Por fim, estendemos nosso agradecimento a todos que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a realização deste trabalho. O nosso mais sincero obrigado!

RESUMO

A partir da identificação do problema da falta de inteligência emocional nas empresas, foi desenvolvido o projeto SAAE - Suporte e Análise para Administração Estratégica. Este projeto inclui a criação de um site, concebido como uma plataforma de fácil acesso para gestores e líderes, que constituem o principal público-alvo. Para a criação do site, foram realizadas pesquisas minuciosas, com dados que comprovam a referida defasagem. Além disso, foram conduzidas entrevistas com gestores de empresas, com o objetivo de obter feedback sobre o site e suas funcionalidades. A plataforma é oferecida a gestores de empresas que buscam melhorar o ambiente empresarial, proporcionando ferramentas e suporte para a administração estratégica e o desenvolvimento da inteligência emocional no local de trabalho.

Palavras chaves: Inteligência emocional, Gestores e Administração Estratégica.

ABSTRACT

After identifying the problem of the lack of emotional intelligence in companies, the SAAE project - Support and Analysis for Strategic Administration - was developed. This project includes the creation of a website, designed as an easily accessible platform for managers and leaders, who make up the primary target audience. To create the website, detailed research was carried out, with data supporting the identified gap. Additionally, interviews were conducted with company managers to gather feedback on the website and its features. The platform is offered to company managers seeking to improve the business environment by providing tools and support for strategic management and the development of emotional intelligence in the workplace.

Keywords: Emotional intelligence, Managers and Strategic Management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. Objetivo Geral	7
1.1.1 Objetivo Específico.....	7
1.2. Justificativa.....	7
2. METODOLOGIA.....	8
3. REFERENCIAL TEÓRICO	9
3.1. O que é a Inteligência Emocional.....	9
3.2. Qual a importância da Inteligência Emocional nas empresas?.....	10
3.2.1 Como pode impactar os funcionários e o clima organizacional.....	11
3.3. Como a falta de Inteligência Emocional afeta o cotidiano corporativo.....	11
3.4. Qual o papel dos líderes na promoção da Inteligência Emocional.....	12
3.5. A Teoria “Y” na administração.....	13
3.6. Administração Estratégica.....	14
3.6.1 Como implementar a administração estratégica?.....	14
3.7. A inteligência emocional na administração estratégica.....	15
3.7.1 O PDI.....	15
3.7.2 A motivação no ambiente de trabalho.....	16
3.7.3 A importância de transparência com os funcionários.....	17
4. DESENVOLVIMENTO.....	18
4.1 Criação do site.....	18
4.2 O layout do site	19
4.3 A empresa Denny’s Confecções.....	22
4.4 A Empresa Star Line	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	25

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo Geral

Incentivar a inteligência emocional dos funcionários, nas quais poderão resultar em um amadurecimento profissional, melhorar o clima organizacional para proporcionar melhorias na ergonomia da empresa e transformar os vínculos profissionais e pessoais.

1.1.1. Objetivo Específico

Oferecer propostas de aprimoramento para os líderes das organizações, as quais proporcionarão maturidade para promover uma melhoria nas estratégias de liderança, e conseqüentemente perceberão resultados ao longo do desenvolvimento do projeto.

1.2. Justificativa

Podemos observar que uma gestão não eficiente pode não somente abalar o clima organizacional como também a saúde física e psicológica de seus funcionários, levando-os à exaustão. Isso prejudica a performance da equipe e também de toda empresa (FLORINDO, 2019).

A sensação de não estar com controle e não ser recompensado ocasiona o início de uma jornada infeliz. Talvez alguns funcionários estejam trabalhando mais do que outros na equipe, ou alguns são tratados de maneira injusta. A questão é, se não houver senso de equipe ou objetivo unificado, o desgaste se torna iminente (FLORINDO, 2019).

É mais comum do que se imagina, o líder ignorar como seus funcionários estão se sentindo e como eles lidam com as emoções. Muitos acreditam que isso não lhes diz respeito e evitam esse assunto. O problema é que funcionários doentes emocionalmente, são propensos a vários transtornos como ansiedade, tristeza, estresse, cansaço excessivo, insônia, baixa concentração e desempenho. E nesse caso o impacto negativo na liderança e na produtividade é certo (CARDOSO, 2020).

2. METODOLOGIA

O trabalho será realizado através de pesquisas bibliográficas que buscam o levantamento e análise crítica dos documentos, os quais foram publicados sobre o tema a ser pesquisado, com o intuito de atualizar os conhecimentos. Será aplicado o estudo de caso, o qual se trata de um conhecimento intensivo e sistemático perante o assunto. Com essas técnicas será possível ter o controle e um melhor aprofundamento da pesquisa. Conjuntamente, o grupo utilizará o método de pesquisas de campo, que consiste na coleta, análise e interpretação de fatos e fenômenos que ocorrem dentro de seus nichos, cenários e ambientes naturais de vivência, com a finalidade de coletar dados qualitativos sobre as necessidades de desenvolvimento dos líderes e a eficácia das estratégias propostas (ALVES,2021).

Imagem 1: Etapas Do Projeto



Fonte: Os Autores, 2024

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. O que é a Inteligência Emocional

A inteligência emocional é a capacidade de lidar e identificar as emoções, tanto as próprias quanto de outras pessoas, e é influenciada por uma combinação de traços de personalidade. Níveis mais altos consequentemente são associados com inúmeros benefícios, inclusive os relacionados à carreira. Por isso, a classificação do Quociente Emocional (QE), tem sido considerado como um bom radar para contratações em processos de recrutamento, pois tem a percepção mais clara dos seus sentimentos e o dos demais, obtendo controle sobre os efeitos do estresse e ansiedade, geralmente, transpondo boas lideranças, persistentes, flexíveis e empáticas (BARBOSA, 2023).

Imagem 2: Benefícios da Inteligência Emocional



Fonte: Castro, 2018.

Segundo Daniel Goleman, criador da teoria, a inteligência emocional é a capacidade de gerenciar seus sentimentos, de modo que eles sejam expressos de maneira apropriada e eficaz. O psicólogo fala que o controle das emoções é essencial para o desenvolvimento da inteligência de um indivíduo. Seu pensamento sobre a Inteligência Emocional tem foco em uma série de competências e habilidades que, de acordo com ele, propiciam melhores desempenhos profissionais, inclusive, como um líder.

3.2. Qual a importância da Inteligência Emocional nas empresas?

A Inteligência Emocional desempenha um papel muito importante na vida profissional das pessoas, agregando valor às suas equipes e organizações. Ao reconhecer nossas emoções e sentimentos, podemos adequá-los a situações diferentes, pois no dia a dia e principalmente no ambiente de trabalho, podemos encontrar situações que nos levam a tomar decisões, as quais envolvem outras pessoas gerando a empatia e automotivação. Possuir qualquer uma das habilidades de IE (Inteligência Emocional) pode ter um impacto positivo em sua carreira profissional. Independente se você uma pessoa que tem boa comunicação, ou um funcionário mais produtivo, ou você um líder mais competente (PUC, 2023).

Deve-se enfatizar que, com o crescimento da globalização em muitos negócios, a Inteligência Emocional desempenha um papel ainda mais significativo no trabalho: equipes com diferentes culturas devem aprender a se entenderem efetivamente, a expressar seus pensamentos e opiniões e a se adaptarem às diferenças uns dos outros. Nessa era digital um grande diferencial é ter em sua equipe profissionais que tenham a inteligência emocional (PUC, 2023).

Já existe uma comprovação que a inteligência emocional aumenta a produtividade e melhora os resultados nas empresas. De acordo com um estudo em inglês conduzido pelas Universidades de Harvard, Boston e Michigan, publicado no LinkedIn, os colaboradores com maior capacidade de comunicação geram um ROI (Retorno sobre o Investimento) de 250% nas contratações. Os líderes inteligentes emocionalmente conseguem aumentar o desempenho de suas equipes em mais de 30% (CAMPOS, 2021).

3.2.1. Como pode impactar os funcionários e o clima organizacional

Segundo Altmann (2000, p.64) a adoção de ferramentas de monitoramento do clima organizacional pode trazer diversos benefícios à organização tais como: Maior envolvimento dos funcionários com relação ao seu ambiente de trabalho, este envolvimento se reflete em maior satisfação, redução de ausências e melhoria de desempenho; a pesquisa de clima, realizada em datas pré-determinadas, permite a manifestação dos funcionários sobre o ambiente de trabalho, favorecendo a comunicação intra organizacional e o suprimento de informações ao corpo gerencial; oportunidade de comparação entre as características do ambiente de trabalho da organização com o de outras organizações e; proatividade da gerência, antecipando e solucionando problemas relativos aos funcionários, e ou, do ambiente de trabalho, prevenindo o surgimento de situações críticas que normalmente influenciam negativamente o fluxo normal de atividade das equipes.

3.3 Como a falta de Inteligência Emocional afeta o cotidiano corporativo?

O levantamento realizado por Paul Ferreira, professor de estratégica e liderança e vice-diretor do Núcleo de Estudos em Organizações e Pessoas (NEOP) na Fundação Getúlio Vargas (FGV EAESP), em parceria com as empresas Talenses e Gympass, mostra as principais aflições citadas pelos funcionários. Assim, foram apontados na pesquisa como mostrado no gráfico abaixo:

Gráfico 1: Principais aflições dos funcionários

Principais Aflições	Quantidade
Sensação de oferecer disponibilidade	30%
Falta de reconhecimento	30%
Ausência de apoio da liderança	27%
Dificuldade em ter desempenho em sua capacidade de trabalho	22%
Deficiência de comunicação com a gestão direta	17%
Ausência de flexibilidade na jornada de trabalho	12%

Fonte: Almeida (2023), adaptado pelos autores.

A falta de um bom quociente emocional reflete em todos os comportamentos do indivíduo, e no trabalho isso pode ser visto com mais intensidade, é um ambiente onde as pessoas convivem a maioria do seu tempo e lidam com situações das quais surgem múltiplas emoções. Toda a empresa acaba sendo impactada quando o seu time, formado por pessoas que não investem na busca da inteligência emocional; desde o colaborador até o gerente (BARROS,2023).

3.4. Qual o papel dos líderes na promoção da Inteligência Emocional

O líder tem um papel fundamental para o crescimento da empresa, mas sua primeira qualidade precisa ser a compatibilidade com a cultura organizacional, para que ele exerça a função com maestria e seja um bom influenciador de todos os membros de sua equipe. Um dos sinônimos da palavra líder é “orientador”. Portanto, esse profissional deve ter conhecimento operacional e, assim, criar estratégias e melhores práticas junto da equipe, orientando-a para o alcance de melhor qualidade nos processos, maior produtividade e comprometimento com os resultados (CHIAVENATO,2009).

Dentre as principais diferenças entre um líder atencioso e um líder desatencioso, segundo Henry Clay Smith da Universidade Estadual de Michigan, podemos estabelecer o seguinte paralelo.

Tabela 1: Paralelo das lideranças

LÍDER ATENCIOSO	LÍDER DESATENCIOSO
▶ Faz com que seus líderes se sintam seguros. Valorizados, importantes	▶ Os líderes se sentem preocupados, desvalorizados, diminuídos
▶ Manifesta estima, quando desenvolvem um bom trabalho	▶ Irrita-se com os erros de seus subordinados
▶ Defende os seus liderados	▶ Rejeita qualquer sugestão de mudança
▶ Põe em execução sugestão de seus líderes	▶ Recusa explicar suas sugestões e age com "mao de ferro"
▶ Faz com que eles se sintam à vontade quando conversam com ele(líder)	▶ Não leva em consideração os sentimentos de seus subordinados

Fonte: Chiavenato (2009), adaptado pelos autores.

3.5 A Teoria "Y" na administração

A Teoria Y é embasada na confiança nas pessoas, nela, o gestor acredita que seus funcionários são ambiciosos, gostam de trabalhar, têm capacidade de decidir e iniciativa. A ideia é a de que as pessoas buscam assumir responsabilidades e desafios, como o administrador acredita no potencial de seus subordinados, ele busca a participação deles, delega poderes para que eles assumam responsabilidades e cria um ambiente mais democrático e empreendedor no trabalho (CHIAVENATO, 2008).

Idalberto Chiavenato, fundador e presidente do Instituto Chiavenato, que tem como missão o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre a administração geral e suas áreas de atuação, a teoria Y constitui um processo aberto e dinâmico para a criação de oportunidades, liberar potenciais para incrementar o desenvolvimento das pessoas e criar um clima interno de participação, envolvimento, engajamento e confiança. Isso envolve descentralização das decisões e delegação de responsabilidades, participação nas decisões, consulta a respeito de opiniões e incentivo à contribuição das pessoas (CHIAVENATO, 2008).

3.6 Administração Estratégica

Administração estratégica é o processo que envolve o planejamento, a execução e a gestão de uma empresa, tendo como principal objetivo potencializar os resultados, implementando suas estratégias e objetivos especialmente a longo prazo (KAYSER, 2022).

Um gestor que usa da deste conceito visa proporcionar um caminho para a empresa, conseguindo estabelecer um foco e plano de ação, que desde o líder até os seus colaboradores indiretos podem seguir. Uma organização sem ideia de administração estratégica pode até ter algum sucesso, mas estará mais exposta a riscos, não-calculados, ou seja, mudanças no ambiente de negócios (AMADO, 2019).

3.6.1 Como Implementar A Administração Estratégica?

Antes de tudo, para a implementação deste processo, é preciso que a empresa tenha em vista a cultura organizacional da instituição. Isso porque este tipo de estratégia está relacionado com o modo que a empresa lida com seus processos. Portanto, para uma completa execução, é preciso que a missão, valores e objetivos da empresa estejam bem definidos e alinhados (KAYSER,2022).

- Análise dos ambientes interno e externo

A análise do ambiente interno determina suas forças e fraquezas, enquanto o estudo externo possibilita a definição de ameaças e oportunidades. A ferramenta estratégica mais utilizada neste processo é a Matriz SWOT (CASAROTTO,2019).

- Determinação de um procedimento organizacional

Nesta etapa, são determinadas as metas da empresa tendo como base a missão, visão e os objetivos organizacionais. Esse processo pode ser executado por pessoas ou pela tecnologia e possuem início e fim definidos (PRADA, 2021).

- Concepção da estratégia

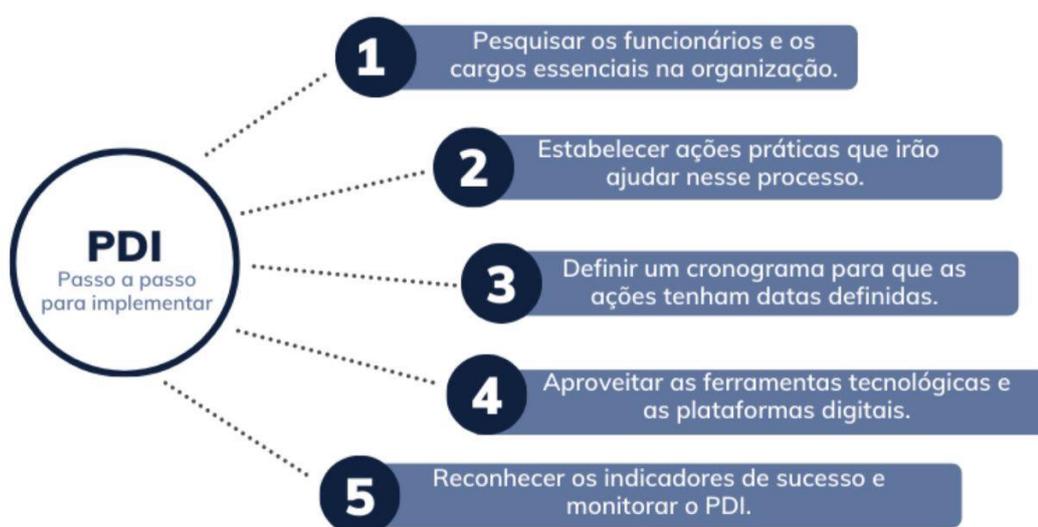
Na última etapa, são definidas as medidas necessárias para atingir os principais objetivos de curto e longo prazo da organização. Com o decorrer do tempo, os processos implementados pela administração estratégica se tornam mais fáceis para todos os funcionários (KAYSER,2022).

3.7 A Inteligência Emocional Na Administração Estratégica

3.7.1 O PDI

O Plano de Desenvolvimento Individual ou apenas PDI, é uma ferramenta essencial para que empresas possam melhorar o seu quadro de colaboradores promovendo a constante melhoria das equipes. É usado pelo setor de RH para identificar quais os pontos fortes e fracos dos funcionários para indicar treinamentos específicos ou mudar de cargo a fim de aproveitar suas potencialidades. Os desafios atuais para fazer esse desenvolvimento individual com eficiência, passam por novas formas de trabalho, como home office, inteligência artificial, necessidade por novos cargos, entre outros (PAZETTO, 2024).

Imagem 3: Como implementar o PDI



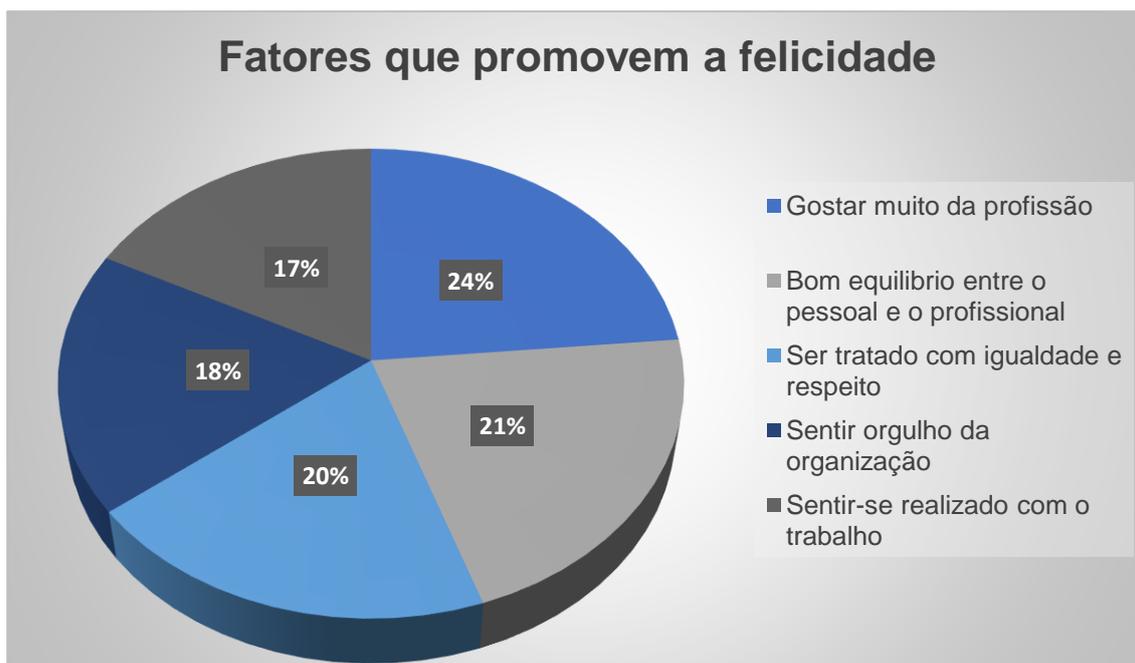
Fonte: Sacramento, 2023.

3.7.2 A motivação no ambiente de trabalho

A motivação no ambiente de trabalho eleva tanto o aspecto individual como o coletivo. Na prática, isso significa mais colaboração, engajamento e harmonia para executar serviços e vencer desafios. A cooperação mútua estimula o trabalho em equipe e ainda melhora o relacionamento interpessoal entre colaboradores (FURTADO,2022).

Pesquisa feita pela consultoria Robert Half para entender como empresas e trabalhadores se sentem em relação ao trabalho mostra que 89% das companhias reconhecem que bons resultados estão diretamente ligados à motivação e à felicidade dos colaboradores. O estudo mostra que 79% dos profissionais se sentem, de modo geral, felizes com o trabalho. E os cinco principais fatores que promovem esse sentimento são:

Gráfico 2: Fatores que promovem felicidade no trabalho



Fonte: Cavallini (2023), adaptado pelos autores.

3.7.3 A importância da transparência com os funcionários

Por “ouvidoria”, sinteticamente, compreende-se a unidade administrativa responsável por receber e examinar as denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação encaminhados pelos cidadãos. Os seus principais desafios consistem em prover canais de atendimento acessíveis, assegurar a resolutividade das demandas apresentadas e produzir estatísticas de satisfação. Consequentemente, também lhe cabe zelar pelos mecanismos de transparência e pela eficácia dos direitos dos usuários de serviços públicos (FALCÃO e PICCINI,2022).

Gráfico 3: Manifestações nas Ouvidorias

■ **GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2019 A 2023**



Fonte: ANS, 2024.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1 A Criação do site

Para iniciar o desenvolvimento do TCC, optou-se pela criação de um site que reunisse todas as informações obtidas ao longo do ano, com o objetivo de oferecer suporte aos gestores. Este site disponibilizará técnicas de administração estratégica, facilitando o acesso daqueles que enfrentam dificuldades na implementação da inteligência emocional nas empresas.

O site, intitulado SAAE – Suporte e Análise para Administração Estratégica, foi concebido para auxiliar gestores no aprimoramento de suas habilidades de liderança e na melhoria do clima organizacional, por meio de dicas práticas e análises aprofundadas. A proposta é focar no desenvolvimento da inteligência emocional para transformar equipes e empresas.

O grupo teve como escolha a cor azul de tema para o site, pois transmite tranquilidade e harmonia, proporcionando um conforto visual aos leitores, além de remeter à tecnologia. O layout foi desenvolvido para ser acessível, garantindo que tanto microempreendedores quanto empresários consigam navegar facilmente e aproveitar as dicas oferecidas.

4.2. O layout do aplicativo

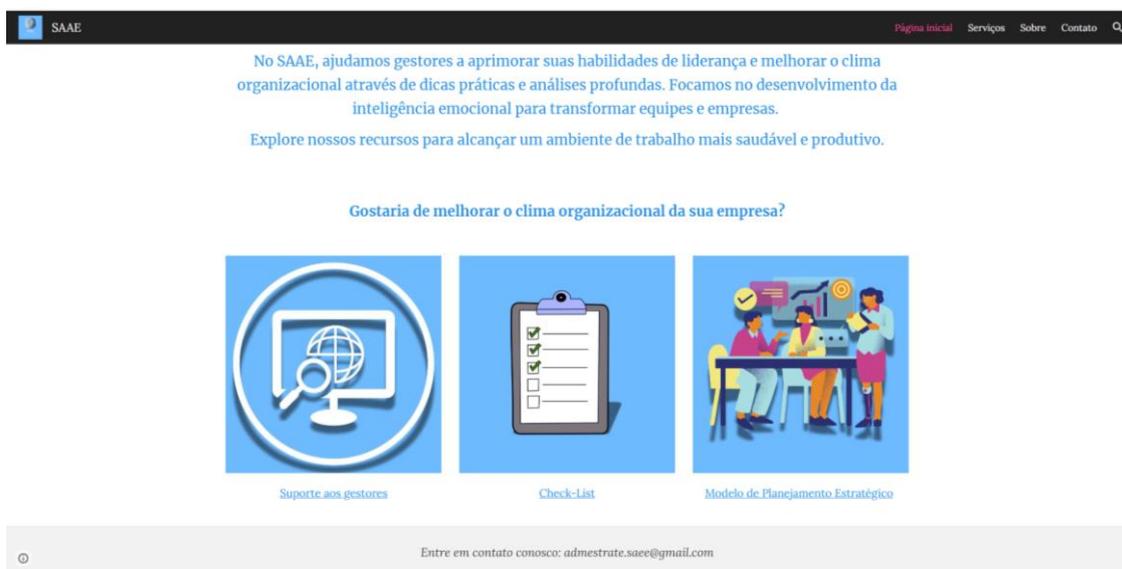
O site tem como aba principal uma introdução do projeto, contendo informações sobre o que será abordado e links rápidos para o acesso aos serviços oferecidos.

Imagem 4: Página Inicial



Fonte: Site SAAE, 2024.

Imagem 5: Continuação da Plataforma

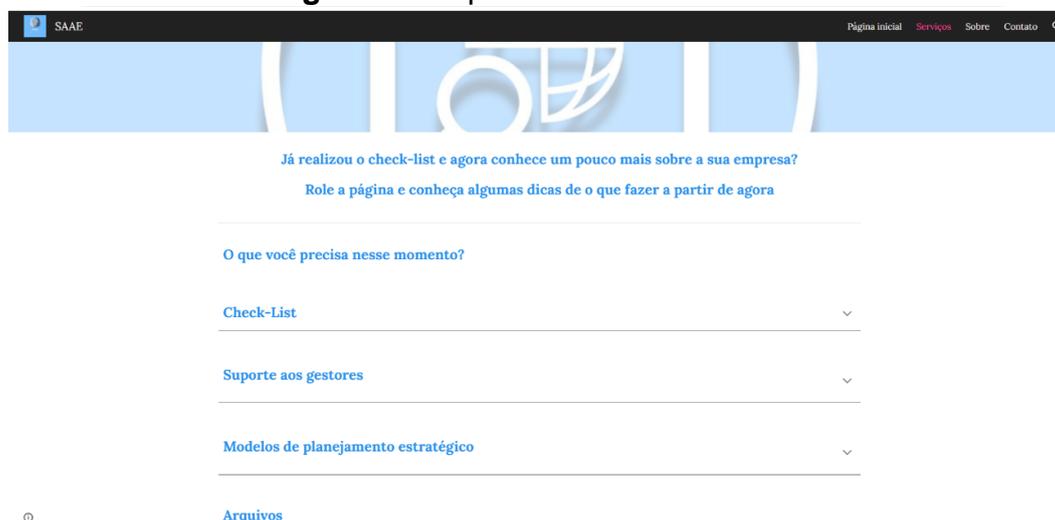


Fonte: Site SAAE, 2024.

Na aba “Serviços”, existem três grupos recolhíveis, os quais são: Check List, suporte aos Gestores e Modelos de Planejamento Estratégico. Esses grupos contam com conteúdo que auxiliarão os gestores a identificar se há ou não falta de inteligência emocional em suas empresas e como agir diante dessa situação.

Logo abaixo, o grupo disponibiliza um PDF contendo todas as informações citadas acima, para que o gestor possa imprimir e ter acesso off-line.

Imagem 6: Grupos recolhíveis de acesso



Fonte: Site SAAE, 2024.

Na próxima aba, “Sobre Nós”, o grupo apresentou informações sobre como surgiu e um pouco da história do grupo. Também foram disponibilizadas fotos e os nomes das integrantes, a fim de garantir transparência entre os usuários do site, caso precisem tirar dúvidas.

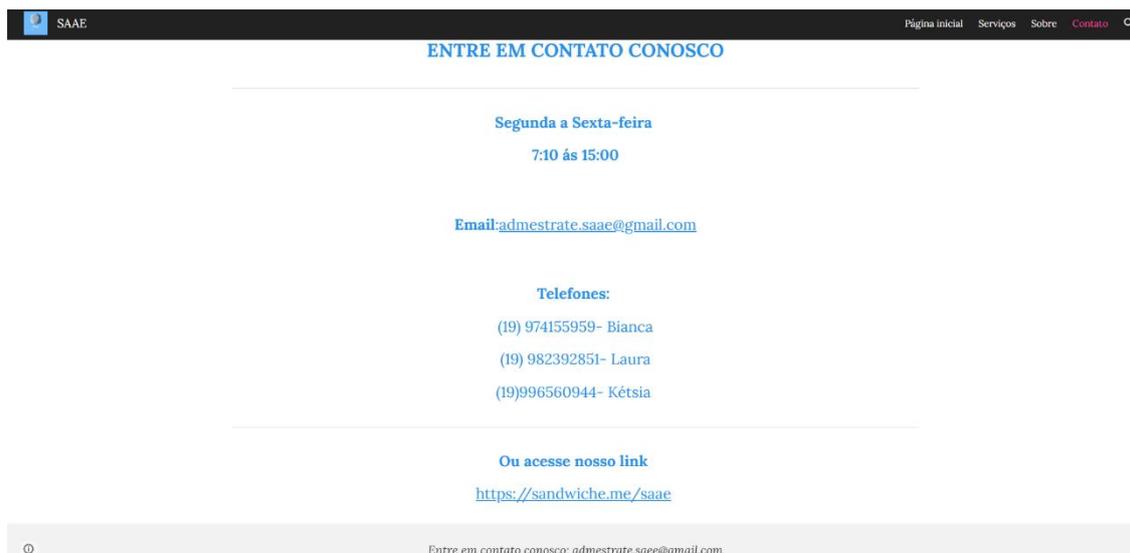
Imagem 7: Informações sobre o grupo



Fonte: Site SAAE, 2024.

Por fim, a última aba contém informações de contato, telefone, e e-mail, além de links para rápido acesso. Também foi colocado no rodapé o e-mail do projeto para facilitar a resolução de dúvidas de todos que acessarem o site.

Imagem 8: Informações de contatos



Fonte: Site SAAE, 2024.

4.3 A Empresa Denny's Confecções

No contexto do desenvolvimento do nosso TCC, foi realizada uma visita à Denny's Confecções para apresentar e avaliar nosso site, o SAAE (Suporte e Análise para Administração Estratégica). A reunião ocorreu com Juliana, a proprietária da loja de roupas, e teve como objetivo obter feedback sobre o progresso do site e entender melhor as necessidades da empresa.

Durante a visita, foi mostrado as funcionalidades e o design do SAAE, solicitando suas opiniões sobre o que já foi desenvolvido. Ela ofereceu um feedback valioso e detalhado, destacando a importância de adaptar o site para melhor atender às necessidades reais das empresas.

A proprietária compartilhou com o grupo a atual situação da Denny's Confecções, abordando vários desafios relacionados à gestão e aos funcionários. Ela mencionou que, no passado, quando a gerência estava sob a responsabilidade de seu sogro, havia menos problemas emocionais e conflitos na equipe. Ela atribuiu essa diferença a geração, destacando que atualmente os jovens que são a maior parte da sua equipe, estão desenvolvendo inúmeros problemas emocionais.

Além disso, a mesma fez algumas sugestões práticas para aprimorar o SAAE. Entre elas, destacou a importância de incluir um diretório de contatos de palestrantes no site, permitindo que gestores possam facilmente encontrar profissionais para oferecer palestras e treinamentos em suas empresas. Essa funcionalidade, seriam um recurso valioso para o desenvolvimento de habilidades e a melhoria da gestão nas empresas.

No final da reunião, Juliana expressou que o SAAE tem o potencial de ser uma ferramenta significativa para a gestão de funcionários na sua empresa. Ela mencionou que o site poderia ajudar muito na administração da equipe, especialmente considerando que ela enfrenta dificuldades para lidar com certas questões gerenciais. A visita à Denny's Confecções foi extremamente produtiva e forneceu insights importantes para o aprimoramento do nosso projeto.

Imagem 9: Foto com a gestora da empresa Denny's Confecções



Fonte: Os Autores, 2024

4.4 A Empresa Star Line

O grupo visitou a empresa Star Line, fabricante de roupas de cama, onde teve a oportunidade de conversar com o proprietário. Durante a reunião, ele compartilhou suas dificuldades em aplicar de maneira ampla a inteligência emocional no ambiente de trabalho, destacando que, apesar de perceber a importância do tema, acredita que consegue lidar com o assunto apenas de forma limitada na atualidade.

Segundo o gestor, a empresa é de pequeno porte, o que, segundo ele, dificulta a implementação de todas as técnicas e estratégias sugeridas pelo projeto. No entanto, demonstrou grande interesse em aprofundar seus conhecimentos sobre o tema e mencionou seu desejo de realizar algum curso que possa aprimorar sua especialização em inteligência emocional, aplicando-a de maneira mais eficaz na gestão de sua empresa.

Ele ainda expressou que considera o trabalho do projeto extremamente útil para o contexto da gestão empresarial e elogiou a qualidade das dicas fornecidas, afirmando que estas são adequadas e pertinentes ao seu perfil de gestor. Destacou também que o projeto tem um grande potencial, não apenas para a

Star Line, mas para outras empresas que buscam aprimorar o desenvolvimento emocional de suas equipes.

A visita reforçou o impacto positivo que o projeto pode ter na formação e aplicação da inteligência emocional no ambiente corporativo, evidenciando a necessidade de ferramentas práticas e acessíveis para gestores que buscam aprimorar o clima organizacional e o desempenho de suas equipes.

Imagem 10: Foto com o gestor da empresa Star Line



Fonte: Os Autores, 2024.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, até o momento, que a execução do site pelos gestores das empresas visitadas tem sido positiva. Em uma das empresas, foi sugerido o acréscimo de contatos de psicólogos e palestrantes, com o objetivo de facilitar a implementação da inteligência emocional nas organizações. O feedback obtido indicou que a plataforma é considerada excelente e extremamente útil, oferecendo conteúdos e ferramentas que facilitam a aplicação da inteligência emocional nas práticas de gestão. Essa validação reforça a relevância do projeto para a melhoria do clima organizacional e a eficácia da administração estratégica.

Gestores relataram que as ferramentas propostas contribuem significativamente para o desenvolvimento de habilidades emocionais, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. Ademais, espera-se que a plataforma seja cada vez mais utilizada por gestores, com melhorias contínuas em sua aplicação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Larissa. **Cuidar da estabilidade emocional é importante para a carreira**. Nube, 28 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.nube.com.br/blog/2023/08/28/cuidar-da-estabilidade-emocional-e-importante-para-a-carreira>. Acesso em: maio.2024.

ALTMANN, Rob. (2000). "**Forecasting your o ganizational climate**". Journal of Property Management. Chicago: v. 65, n. 4, p. 62-65.

ALVES, Igor. **Pesquisa de Campo**. Significados, 2021. Disponível em: <https://www.significados.com.br/pesquisa-de-campo/>. Acesso em: junho/2024.

AMADO, Miguel. **Administração estratégica: o que é e a importância da missão**. FIA, 16 de outubro de 2018. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/administracao-estrategica>. Acesso em: agosto.2024.

BARBOSA, Suria. **Inteligência Emocional: entenda o que é, a importância e como desenvolver**. napratica.org, 27 de setembro de 2023. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-inteligencia-emocional/#:~:text=Goleman%20descreve%20a%20intelig%C3%Aancia%20emocional,da%20intelig%C3%Aancia%20de%20um%20indiv%C3%ADduo..> Acesso em: abril.2024.

BARROS, Leonardo. **Inteligência emocional: como ela afeta a produtividade?** Solides, 5 de abril de 2023. Disponível em: <https://tangerino.com.br/blog/inteligencia-emocional/>. Acesso em: abril/2024.

CAMPOS, Kiko. **Inteligência emocional no trabalho: como aplicar no dia a dia**. Poder da escuta, 20 de outubro de 2021. Disponível em: <https://www.poderdaescuta.com/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: maio.2024.

CARDOSO, Vanusa. **Erro Comum na Liderança: Ignorar a Saúde Emocional da Equipe**. Vanusa Cardoso academy, 2020. Disponível em: <https://www.vanusacardoso.com.br/erro-comum-na-lideranca-ignorar-a-saude-emocional-da-equipe/>. Acesso em: maio.2024.

CASAROTTO, Camila. **Como fazer análise SWOT ou FOFA: confira o passo a passo completo com as melhores dicas**. Rockcontent, 10 junho de 2024. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/como-fazer-uma-analise-swot/>. Acesso em: agosto.2024.

CASTRO, Luciana Priscila lima da silva. **O que é inteligência emocional**. Psicóloga Luciana lima castro, 19 de dezembro de 2018. Disponível em: <https://lucianalimacastro.com.br/2018/12/inteligencia-emocional/>. Acesso em: setembro.2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração geral e publica**. 5ª edição, 2008. Acesso em: maio.2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação á administração geral**. 3ª edição. Manole, 2009. Acesso em: maio.2024.

FALCÃO, Daniel; PICCINI, Óthon castrequini. **As ouvidorias públicas como instrumento de transparência: aspectos jurídicos e federativos**. Scielo, 10 julho de 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/TWDGbtZvP9TG5FTtpTJnsNp/#>. Acesso em: agosto.2024

FERRACCIU, Stefanie. **Pesquisa de clima organizacional: o que é e como fazer na sua empresa**. Gupy, 20 de junho de 2024. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/pesquisa-de-clima-organizacional>. Acesso em: junho/2024.

FLORINDO, Larissa. **Como ajudar funcionários que estão com burnout?**. Recrutamento. Com, 4 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.recrutamente.com.br/como-ajudar-funcionarios-que-estao-com-burnout/>. Acesso em: maio.2024.

FRANÇA, Sulivan. **Inteligência emocional no trabalho: os 5 pilares e como desenvolver**. Humansolutions, 24 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.humansolutionsbrasil.com.br/artigos/inteligencia-emocional-trabalho#:~:text=Desenvolverncia%20emocional%20no%20trabalho%20come%C3%A7a%20com%%20autoconhecimento,aprimorament20emocionais>. Acesso em: maio.2023.

FURTADO, Marcelo. **Motivação no ambiente de trabalho**. Convenia, 14 de outubro de 2022. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/motivacao-ambiente-trabalho/#:~:text=A%20motiva%C3%A7%C3%A3o%20no%20ambiente%20de%20trabalho%20eleva%20tanto%20o%20aspecto,o%20relacionamento%20int%20pessoal%20entre%20colaboradores>. Acesso em: agosto.2024.

GOV.BR. ANS divulga **Relatório de Gestão da Ouvidoria**,09 de abril de 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-de-gestao-da-ouvidoria-1>. Acesso em: setembro.2024.

GPDH. **Clima Organizacional e Inteligência Emocional: uma combinação de sucesso**. 18 de novembro de 2020. Disponível em: <https://gpdh.com.br/2020/11/18/clima-organizacional-e-inteligencia-emocional/>. Acesso em: maio.2024.

KAYSER, Marcos. **Administração estratégica: o que é, conceitos básicos e como utilizá-la**. Scopi, 22 de novembro de 2022. Disponível em: <https://scopi.com.br/blog/administracao-estrategica>. Acesso em: julho.2024.

PAZETTO, Gabrielly. **PDI: o que é, como fazer e modelo grátis para baixar em 2024**. Twygo, 03 de agosto de 2024. Disponível em: <https://twygo.com/blog/plano-de-desenvolvimento-individual-pdi/#:~:text=O%20principal%20objetivo%20de%20um,para%20futuras%20opor,tunidades%20de%20carreira>. Acesso em: setembro.2024.

PRADA, Charles. **Processos organizacionais: descubra como classificá-los e organizá-los dentro da sua empresa**. Euax, 25 de junho de 2021. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2021/06/processos-organizacionais/#:~:text=O%20que%20s%C3%A3o%20processos%20organiza,cionis%3F,agregue%20valor%20para%20o%20cliente>. Acesso em: agosto.2024.

PUC minas. **Inteligência Emocional no Trabalho: qual é a sua importância e como desenvolvê-la**, 28 de junho de 2023. Disponível em: <https://conexao.pucminas.br/blog/carreira/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: maio.2023.

RODRIGUEZ, Alejandro. **A inteligência emocional segundo Salovey e Mayer**. A mente é maravilhosa, 22 de dezembro de 2022. Disponível em: <https://amenteemaravilhosa.com.br/inteligencia-emocional-segundo-salovey-e-mayer/>. Acesso em: abril.2024.

SIQUEIRA, Sabrina. **8 formas do RH contribuir para inteligência emocional no trabalho**. Sólides, 25 de janeiro de 2024. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: junho.2024.

VINHO TINTA. **Soft Skills e como as desenvolver em sua equipe**. 04 de setembro de 2023. Disponível em: <https://www.vinhotinta.com/blog/soft-skills-e-como-as-desenvolver-em-sua-equipe>. Acesso em: maio.2023.