



**ETEC “Dona Escolástica Rosa” - 122 - Santos/SP**

---

**TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO 3A3**

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO  
DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL**

**GIOVANA DOS SANTOS FERREIRA  
JULIANE SANTOS DA COSTA  
NICOLE RODRIGUES RABELO DOS SANTOS**

**SANTOS – SP**

**DEZEMBRO 2025**

**GIOVANA DOS SANTOS FERREIRA N°10**

**JULIANE SANTOS DA COSTA N°17**

**NICOLE RODRIGUES RABELO DOS SANTOS N°26**

**3A3**

Trabalho de conclusão de curso sobre a importância da inteligência emocional no desenvolvimento empresarial. Apresentando ao curso técnico de administração Etec Dona Escolástica Rosa, orientado pelas professoras: Maria José Domingues e Michelle Gonçalves Ramos Cristóvão.

**SANTOS – SP**

**DEZEMBRO 2025**

## RESUMO

Em um mundo corporativo cada vez mais volátil, marcado por pressões como prazos apertados e mudanças constantes, o bem-estar não é mais um luxo, mas uma necessidade para a sustentabilidade das organizações. Da mesma forma, o desenvolvimento dos colaboradores vai além de treinamentos técnicos; envolve o crescimento holístico, que inclui habilidades emocionais. Espera-se identificar que profissionais com maior desenvolvimento da inteligência emocional apresentam melhor adaptação às exigências do ambiente de trabalho, maior capacidade de resolução de conflitos, melhores relacionamentos interpessoais e maior satisfação no trabalho. Ao longo destes capítulos, revisaremos os fundamentos da Inteligência Emocional, suas interseções com o bem-estar e o desenvolvimento profissional, e evidências de como ela transforma vidas no ambiente de trabalho. Nossa abordagem busca ser acessível, conectando teoria a práticas reais, para que o leitor – seja gestor, colaborador ou estudante – possa visualizar aplicações concretas. Foram pesquisadas referências de autores como Daniel Goleman, pioneiro no estudo da inteligência emocional, e estudos contemporâneos disponíveis em bases como Google Acadêmico, SciELO e relatórios de entidades como a Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde do Brasil.

**Palavras chaves:** Inteligência Emocional, Autoconhecimento, Automotivação, Resolução de conflitos e Autorregulação.

## ABSTRACT

In an increasingly volatile corporate environment—marked by tight deadlines and constant change—well-being is no longer a luxury but a necessity for organizational sustainability. Likewise, employee development goes beyond technical training; it involves holistic growth that includes emotional skills. This study aims to demonstrate that professionals with higher levels of emotional intelligence are better adapted to workplace demands, more capable of resolving conflicts, more effective in interpersonal relationships, and more satisfied in their roles.

Throughout this work, the foundations of Emotional Intelligence are reviewed, along with its intersections with well-being and professional development, supported by evidence of how it transforms workplace dynamics. The approach seeks to be accessible, connecting theory with real-world practices so that managers, employees, and students can clearly visualize practical applications. The research draws on authors such as Daniel Goleman—one of the pioneers of emotional intelligence—as well as contemporary studies available in Google Scholar, SciELO, and reports from organizations such as the World Health Organization (WHO) and the Brazilian Ministry of Health.

## **Sumário**

<b>RESUMO</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>Introdução</b>	4
<b>1. A Importância da Inteligência Emocional</b>	6
<b>1.2 Tipos de Inteligência Emocional</b>	6
<b>2. Identificar os impactos da falta de inteligência emocional no ambiente corporativo</b>	8
<b>3. Consequências para as empresas quando há falta de Inteligência Emocional</b>	9
<b>4. Como a inteligência emocional contribui para o bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores</b>	10
<b>4.1 Práticas para Estimular a Inteligência Emocional no Ambiente Organizacional</b>	10
<b>5. Impactos positivos quando a Inteligência emocional é inserida no ambiente corporativo</b>	12
<b>6. Resultados Obtidos e Pesquisas/ Entrevistas</b>	15
<b>6.1 PESQUISA QUANTITATIVA</b>	15
<b>6.2 Pesquisa Qualitativa</b>	18
<b>Entrevista 1</b>	18
<b>Entrevista 2</b>	21
<b>Considerações Finais</b>	24
<b>Referências Bibliográficas</b>	26
<b>Cronograma</b>	28

## Introdução

A inteligência emocional é um tema que vem ganhando cada vez mais atenção nos últimos anos, principalmente nas áreas de psicologia e administração. De acordo com Daniel Goleman (1995), ela é uma habilidade de compreender e entender as próprias emoções, além de saber como lidar com elas. Também envolve perceber e influenciar os sentimentos das pessoas ao nosso redor. Essa capacidade é muito importante tanto para o crescimento pessoal quanto para o sucesso profissional, pois ajuda a tomar melhores decisões, resolver conflitos de forma mais tranquila e construir relações mais saudáveis e verdadeiras com os outros. A inteligência emocional dos colaboradores é essencial para o desenvolvimento das empresas, principalmente pela qualidade de trabalho, a melhora do desenvolvimento e a satisfação pessoal. Segundo o noticiário *The News*:

*“Acredita-se que conciliar o trabalho com a saúde mental seja uma tarefa complicada, pois, pode-se tornar uma tarefa maçante pelas condições do ambiente empresarial ou pela desorganização das empresas.”*

Chiavenato (2014) complementa essa ideia ao mostrar que a inteligência emocional envolve habilidades importantes, como o autocontrole, a automotivação, a empatia e as habilidades sociais, todas essenciais para um bom desempenho no ambiente de trabalho. Ele destaca que, além do conhecimento técnico, o sucesso nas organizações depende muito da capacidade de lidar com as próprias emoções e também com as emoções das outras pessoas, tornando a inteligência emocional um verdadeiro diferencial.

Existem diferentes tipos de inteligência emocional, que podem ser entendidos conforme suas funções e aplicações. Goleman (1995) aponta cinco componentes principais: autoconhecimento emocional, autocontrole, automotivação, empatia e habilidades sociais. O autoconhecimento emocional é a capacidade de perceber e entender as próprias emoções e como elas nos afetam; o autocontrole é uma habilidade de gerenciamento de impulsos e

emoções negativas; a motivação é usar as emoções para se manter focado e alcançar objetivos; a empatia é a capacidade de compreender o que os outros estão sentindo; e as habilidades de envolvimento social saber lidar com relacionamentos e influenciar as pessoas de forma positiva.

A importância da inteligência emocional é reconhecida tanto na vida pessoal quanto no trabalho. Pesquisas científicas mostram que pessoas com alta inteligência emocional tendem a ter melhor saúde mental, mais resiliência e maior facilidade para se adaptarem às mudanças (Mayer, Salovey & Caruso, 2008). Há uma metáfora da neurociência que explica o cérebro humano dividido em duas áreas: hemisfério esquerdo e hemisfério direito. O esquerdo seria o lado racional, matemático, lógico, cognitivo, analista e crítico. Já o direito, seria o lado da compreensão emocional do mundo, responsável pela intuição, emoções e sentimentos. Apesar de distintos, a inteligência emocional passa diretamente por esses dois hemisférios. Desenvolver essa habilidade é um aprendizado fundamental para a vida.

No ambiente organizacional, Chiavenato (2014) destaca que a inteligência emocional ajuda a melhorar o clima no trabalho, aumentar a produtividade e diminuir os conflitos. Goleman (1995) também ressalta que líderes que possuem essa habilidade são mais eficazes, pois fornecem motivar suas equipes e criar um ambiente colaborativo.

Por isso, entender o que é inteligência emocional, seus diferentes tipos e sua importância é fundamental para desenvolver competências que promovam o bem-estar de cada pessoa e o sucesso coletivo, especialmente em um mundo que está sempre mudando e cheio de desafios.

## 1. A Importância da Inteligência Emocional

A relevância da inteligência emocional é amplamente respaldada por estudos científicos. Mayer, Salovey e Caruso (2008) apontam que indivíduos com alta inteligência emocional apresentam melhor saúde mental, maior resiliência e maior capacidade de adaptação a mudanças. No contexto organizacional, Chiavenato (2014) destaca que a inteligência emocional contribui para a melhoria do clima organizacional, aumento da produtividade e redução de conflitos internos.

Além disso, Goleman (1995) enfatiza que líderes emocionalmente inteligentes são mais eficazes, pois conseguem motivar suas equipes, promover um ambiente colaborativo e tomar decisões equilibradas mesmo sob pressão. Assim, a inteligência emocional não é apenas uma habilidade desejável, mas uma competência estratégica para o sucesso em diversos contextos.

Portanto, compreender e desenvolver a inteligência emocional é fundamental para enfrentar os desafios do mundo contemporâneo, promovendo o equilíbrio emocional, a qualidade das relações humanas e o alcance de resultados positivos.

### 1.2 Tipos de Inteligência Emocional

Daniel Goleman (1995) estrutura a inteligência emocional em cinco componentes principais:

- **Autoconhecimento emocional:** Capacidade de reconhecer e entender as próprias emoções e seus impactos no comportamento.
- **Autocontrole:** Habilidade de gerenciar impulsos e emoções negativas, mantendo a estabilidade emocional.
- **Automotivação:** Direccionamento das emoções para alcançar objetivos, mantendo o foco e a perseverança.
- **Empatia:** Compreensão e sensibilidade às emoções dos outros, facilitando a comunicação e o relacionamento interpessoal.

- **Habilidades sociais:** Capacidade de gerir relacionamentos, influenciar positivamente e resolver conflitos.

Esses tipos de inteligência emocional são interdependentes e podem ser desenvolvidos por meio de práticas conscientes e contínuas.

## **2. Identificar os impactos da falta de inteligência emocional no ambiente corporativo**

No dia a dia das empresas, não basta ter conhecimento técnico ou dominar ferramentas de trabalho. O que realmente sustenta relações saudáveis e produtivas é a forma como cada pessoa lida com as próprias emoções e com as dos outros. Por isso, entender os impactos da ausência de Inteligência Emocional é fundamental não só para gestores, mas para qualquer profissional que deseja crescer e se manter relevante no mercado. A ausência de Inteligência Emocional pode gerar um efeito dominó dentro das organizações e estes efeitos aparecem rapidamente: clima pesado, aumento de conflitos, dificuldade em cooperar e até queda de produtividade.

No nível individual, aumenta o estresse, a frustração e a dificuldade em lidar com mudanças ou críticas. No nível de equipe, os relacionamentos se desgastam, surgem conflitos desnecessários e a cooperação cai. Já no nível organizacional, os prejuízos se traduzem em perda de talentos, aumento do absenteísmo (ausência / desocupação) e até custos financeiros elevados.

Em um estudo de Nikolaou e Tsaousis (2002), ficou claro que quanto menor a inteligência emocional de um trabalhador, maior seu nível de estresse no ambiente de trabalho. Já pesquisas recentes na área da saúde (Karimi et al., 2021) mostram que profissionais com baixa Inteligência Emocional estão mais propensos ao burnout, além de oferecerem um menor rendimento e baixa produtividade no trabalho.

### **3. Consequências para as empresas quando há falta de Inteligência Emocional**

A falta de inteligência emocional não é apenas um detalhe de personalidade: é um fator que pode comprometer seriamente os resultados de uma organização. Pessoas emocionalmente despreparadas tendem a gerar ambientes tóxicos, dificultar a cooperação e afetar diretamente a produtividade.

Um estudo publicado na *Springer* destaca que organizações que investem em inteligência emocional não apenas melhoram o bem-estar de seus funcionários, mas também reduzem custos e aumentam a eficiência operacional. Por outro lado, quando a inteligência emocional é valorizada e desenvolvida, o trabalho se torna mais humano, mais colaborativo e muito mais eficiente. Investir nesse aspecto é investir na saúde das pessoas e no futuro da empresa.

Empresas que não se preocupam em desenvolver a inteligência emocional de seus colaboradores e líderes colhem resultados negativos, como:

- Alta rotatividade de funcionários – talentos acabam buscando lugares onde possam se sentir emocionalmente respeitados.
- Produtividade em queda – conflitos internos e comunicação ruim atrasam entregas.
- Ambiente tóxico – fofocas, disputas e falta de confiança contaminam o clima organizacional.
- Custo elevado com saúde mental – mais afastamentos, licenças médicas e queda no engajamento.

## **4. Como a inteligência emocional contribui para o bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores**

No ambiente organizacional, os colaboradores enfrentam constantemente pressões relacionadas a prazos, metas, cargas de trabalho e convívio interpessoais. Esses fatores, quando não administrados adequadamente, podem gerar altos níveis de estresses e impactos negativos na saúde mental e física dos profissionais.

A inteligência emocional atua como uma ferramenta essencial nesse contexto, pois auxilia o indivíduo a reconhecer seus limites, controlar impulsos e adotar estratégias para lidar com situações adversas. Colaboradores emocionalmente inteligentes apresentam maior resiliência, otimismo e equilíbrio psicológico, o que se reflete em um bem-estar geral dentro e fora do ambiente de trabalho.

Além de contribuir para o bem-estar, a inteligência emocional é um diferencial para o desenvolvimento profissional. Profissionais que desenvolvem essa habilidade tendem a apresentar maior capacidade de liderança, comunicação assertiva, empatia e cooperação. Essas características fortalecem o trabalho em equipe e ampliam a capacidade de resolução de problemas.

Ademais, colaboradores emocionalmente preparados demonstram mais facilidade em lidar com mudanças organizacionais, conflitos internos e situações de pressão. Assim, a inteligência emocional potencializa não apenas o crescimento individual, mas também os resultados coletivos da organização.

### **4.1 Práticas para Estimular a Inteligência Emocional no Ambiente Organizacional**

Para que a inteligência emocional seja fortalecida entre os colaboradores, é fundamental que as organizações incentivem práticas voltadas ao autoconhecimento e à gestão das emoções. Entre elas, destacam-se:

- **Autoconsciência:** refletir sobre as próprias emoções, pontos fortes e fracos.

- **Autocontrole:** adotar estratégias para administrar impulsos e reações.
- **Empatia:** desenvolver a capacidade de compreender sentimentos e perspectivas de outras pessoas.
- **Motivação:** estabelecer metas realistas e manter o foco mesmo diante de dificuldades.
- **Relacionamentos interpessoais:** estimular a comunicação assertiva, a escuta ativa e a cooperação entre colegas.

Tais práticas, quando aplicadas de forma contínua, contribuem para ambientes mais saudáveis, fortalecendo o clima organizacional e potencializando o desenvolvimento dos profissionais.

Ao investir nessas competências, tanto os indivíduos quanto as organizações se beneficiam, uma vez que se constroem relações mais saudáveis, maior engajamento, produtividade e satisfação profissional. Portanto, compreender e estimular a inteligência emocional é um caminho estratégico para alcançar melhores resultados e consolidar ambientes de trabalho mais equilibrados e colaborativos.

## 5. Impactos positivos quando a Inteligência emocional é inserida no ambiente corporativo

Líderes com alta Inteligência Emocional conseguem inspirar melhor suas equipes, pois são capazes de se colocar no lugar dos outros, equilibrar emoções sob pressão e tomar decisões mais conscientes. Segundo a *Gupy*, líderes emocionalmente inteligentes motivam seus colaboradores e promovem um ambiente de confiança.

Investir em Inteligência Emocional pode aumentar a retenção de talentos. De acordo com a *Expansion Contabilidade*, empresas que avaliam e desenvolvem a inteligência emocional têm taxas de rotatividade mais baixas. A inteligência emocional reduz ruídos na comunicação, melhora a gestão de conflitos e facilita a resolução de desentendimentos com mais compreensão. Por exemplo, a *Expansion Contabilidade* afirma que colaboradores em ambientes emocionalmente saudáveis têm até 70% mais criatividade.

Empresas que se destacam por estimular a interação social para acelerar o desenvolvimento da inovação geralmente integram essa prática em sua cultura organizacional, nos espaços físicos e em processos de trabalho que promovem a colaboração e a diversidade de ideias. Embora a maioria das empresas inovadoras utilize a interação social como um pilar, algumas são frequentemente citadas por seus métodos, alguns exemplos são:

**Google:** Conhecida por seus escritórios projetados para maximizar encontros casuais, com áreas de lazer, refeitórios e espaços de convivência que estimulam a interação social e a troca de ideias informais.

**Microsoft:** Promove a diversidade e a inclusão em suas equipes, o que, por sua vez, incentiva a colaboração entre pessoas com diferentes perspectivas, fundamental para a inovação.

**Apple:** Foca na experiência do cliente, o que requer uma comunicação interna e externa fluida e integrada. O design de seus espaços de trabalho, como o

Apple Park, é pensado para facilitar a interação e a colaboração entre as equipes.

**Natura:** É um exemplo de empresa com forte responsabilidade social e ambiental, que promove a inovação por meio do engajamento de suas redes de relacionamento (consultoras, comunidades, etc.), valorizando a interação e o diálogo para o desenvolvimento de novos produtos e modelos de negócio.

**Nubank:** Em uma empresa brasileira de tecnologia, como a *Nubank*, a implementação de workshops de Inteligência Emocional resultou em um aumento de 25% na retenção de talentos, segundo relatório interno de 2022. Os colaboradores relataram maior bem-estar ao aprenderem a gerenciar o estresse de metas agressivas, enquanto o desenvolvimento se acelerou com equipes mais coesas, capazes de inovar coletivamente. Inclusive, destaca-se pelo atendimento humanizado e processos simples, o que reflete uma cultura interna de comunicação aberta e transparente. O ambiente colaborativo e a interação entre equipes de diferentes áreas permitem a rápida identificação de problemas e o desenvolvimento de soluções inovadoras.

**Zappos:** Empresa de comércio eletrônico conhecida por seu forte foco no cliente, incorporou a Inteligência Emocional em sua cultura: valores como “Deliver WOW through Service” (entregar algo surpreendente por meio do serviço) e “Build a Positive Team and Family Spirit” (construa uma equipe positiva e um espírito familiar) refletem claramente a ênfase na empatia, colaboração e bem-estar emocional. Os treinamentos internos da Zappos reforçam a escuta ativa, o autocontrole emocional e a comunicação empática. Como resultado, eles obtiveram altos índices de satisfação dos clientes e um clima organizacional muito engajado.

**Volkswagen do Brasil:** Programas de IE integrados ao treinamento de liderança reduziram conflitos interpessoais em 40%, promovendo um ambiente onde o bem-estar emocional impulsiona a produtividade. Esses casos mostram que a Inteligência Emocional contribui de forma tangível: para o bem-estar, através da regulação emocional que previne esgotamento; para o desenvolvimento, via motivação e empatia que abrem portas para oportunidades.

No entanto, desafios existem. Nem todos os colaboradores respondem igualmente; fatores culturais, como a reserva emocional em contextos brasileiros, podem exigir abordagens adaptadas. Ainda assim, evidências de meta-análises, como a de Joseph e Newman (2010), confirmam que a Inteligência Emocional prediz desempenho no trabalho com correlação de 0,29 – um impacto significativo.

Essas empresas estimulam a interação social promovendo um ambiente onde a troca de conhecimentos e a diversidade de pensamento são valorizadas em todos os níveis hierárquicos. Utilizando layouts de escritório abertos, áreas de convivência e espaços informais para incentivar encontros não planejados e discussões criativas. Também implementam programas de geração de ideias e utilizam ferramentas de comunicação interna que criam espaços para as pessoas testarem, aprenderem e melhorarem conceitos em conjunto. Organizam equipes com profissionais de diferentes áreas para trabalhar em projetos complexos, garantindo a integração de olhares diversos.

Conectar a teoria da Inteligência Emocional ao impacto real nas empresas permite perceber que a sustentabilidade organizacional quando as empresas desenvolvem a IE, não estão apenas melhorando o desempenho imediato, mas criando condições para sustentabilidade a longo prazo: menor rotatividade, menos burnout e maior cultura positiva.

## 6. Resultados Obtidos e Pesquisas/ Entrevistas

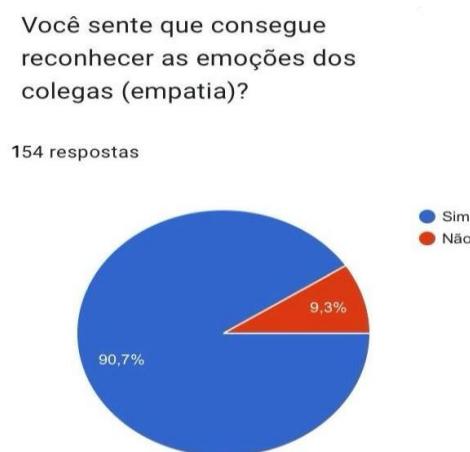
Para o melhor entendimento, foram criadas perguntas para uma pesquisa de campo e entrevistas. O objetivo foi coletar informações e compreender com mais profundidade como a inteligência emocional influencia o ambiente de trabalho, o desempenho dos profissionais e a convivência entre os colegas. Essa coleta de dados ajudou a identificar comportamentos, dificuldades e percepções que os colaboradores enfrentam no dia a dia em seu ambiente profissional.

### 6.1 PESQUISA QUANTITATIVA

A importância da pesquisa de campo é primordial para a realização de um estudo. É por meio dela que se obtêm informações diretas, das pessoas que vivenciam a realidade relacionada ao tema estudado. Definem-se os objetivos, hipóteses, instrumentos de coleta, tamanho da amostra e a forma como os dados serão analisados.

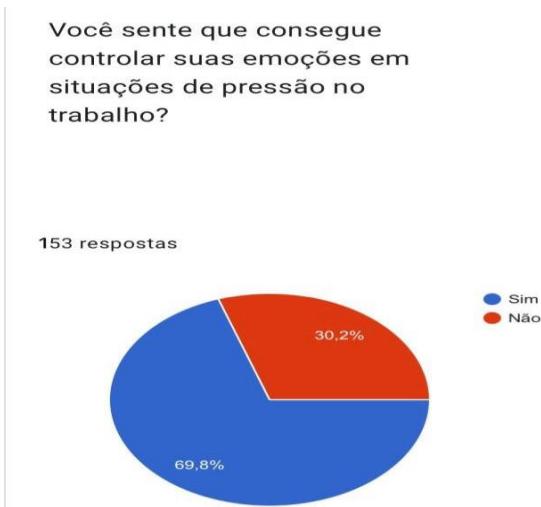
O grupo elaborou uma pesquisa quantitativa, composta por questões de múltipla escolha, com o objetivo de coletar dados sobre a importância da inteligência emocional no desenvolvimento empresarial. As perguntas buscaram identificar como os colaboradores lidam com emoções no trabalho, quais dificuldades enfrentam e de que forma essa habilidade impacta na comunicação, no clima organizacional e na resolução de conflitos.

**Figura 1.**

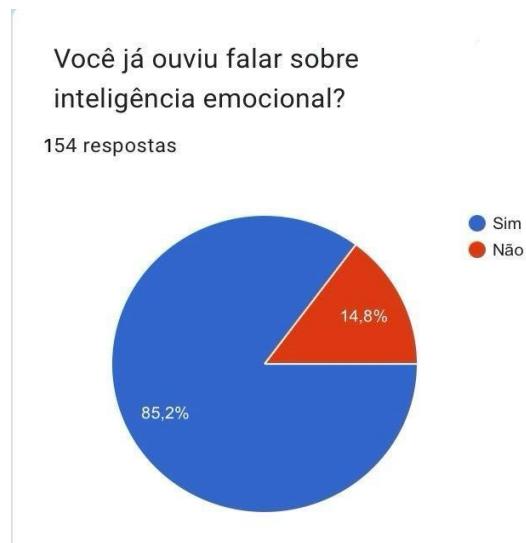


Os dados coletados mostram um cenário importante sobre como os colaboradores percebem e lidam com suas emoções no ambiente de trabalho. A maioria dos participantes afirmam conseguir reconhecer as emoções dos colegas, o que indica um nível significativo de empatia dentro das equipes.

**Figura 2.**



Grande parte dos respondentes acredita conseguir controlar as próprias emoções mesmo em situações de pressão. Isso revela que muitos profissionais já desenvolvem, de forma intuitiva ou por experiência, habilidades ligadas ao autocontrole emocional, uma das bases da inteligência emocional.

**Figura 3.**

A maioria dos participantes já ouviu falar sobre o conceito de inteligência emocional. Isso mostra que o tema está presente no cotidiano das organizações e vem ganhando espaço nas discussões sobre clima organizacional, liderança e produtividade.

De forma geral, os resultados indicam que os profissionais possuem noção sobre suas emoções e as dos outros, mas ainda existem desafios para implementar a cultura da inteligência emocional dentro das empresas. Os dados reforçam a importância do tema no contexto corporativo e a importância de investir em programas de treinamentos e práticas que desenvolvam a inteligência emocional no ambiente de trabalho.

## 6.2 Pesquisa Qualitativa

Para complementar os resultados da pesquisa de campo e entender de forma mais prática como a inteligência emocional influencia o ambiente de trabalho, foram realizadas entrevistas com duas profissionais da área da saúde com o objetivo de ouvir relatos reais sobre situações do dia a dia relacionadas ao controle emocional, convivência com colegas e pressão no trabalho.

As duas entrevistadas responderam às mesmas perguntas. A seguir estão as respostas obtidas:

### Entrevista 1

**Jéssica:** Meu nome é Jéssica, tenho 34 anos e trabalho na Labormed há 13 anos. Ao longo desse período, atuei em diferentes setores e funções dentro da empresa, o que me deu bastante experiência e visão ampla dos processos internos. Cheguei a receber uma proposta para ir trabalhar no Hospital Estivadores, mas optei por permanecer na Labormed pela estabilidade e segurança que a empresa me proporciona. Atualmente, continuo desempenhando minha função dentro da área onde estou alocada hoje.

**Juliane:** Para você, o que é Inteligência Emocional?

**Jéssica:** Para mim, inteligência emocional é a capacidade de reconhecer, compreender e lidar com as próprias emoções e também com as emoções das outras pessoas. É saber manter o equilíbrio emocional mesmo em situações difíceis, evitando agir por impulso e buscando sempre uma postura mais consciente e madura.

**Juliane:** Você acredita que a inteligência emocional pode agregar para as empresas? E na relação dos colaboradores?

**Jéssica:** Com certeza. Quando os colaboradores têm inteligência emocional, o ambiente de trabalho se torna mais leve, respeitoso e produtivo. Isso ajuda na comunicação, na resolução de conflitos e no trabalho em equipe. Para a empresa, isso significa menos estresse, menos rotatividade e mais eficiência. E para os colaboradores, significa relações mais saudáveis e um clima organizacional melhor.

**Juliane:** Você acha que seu estado de saúde mental atrapalha de alguma forma no seu trabalho ou na sua vida pessoal?

**Jéssica:** Acredito que, como qualquer pessoa, existem momentos em que minha saúde mental não está no melhor estado, e isso pode sim influenciar tanto no trabalho quanto na vida pessoal. Às vezes, a pressão, o cansaço ou preocupações externas acabam refletindo no desempenho ou no humor. Mas procuro sempre identificar esses sinais e me cuidar para que isso não atrapalhe tanto minha rotina.

**Juliane:** O que você acha que sua empresa poderia fazer a respeito da saúde mental dos colaboradores?

**Jéssica:** Acredito que a empresa poderia investir mais em programas de apoio psicológico, ações de bem-estar e espaços de escuta. Também seria importante oferecer palestras, atividades de descompressão, acompanhamento emocional ou até mesmo parcerias com profissionais da área. Pequenas ações já fariam muita diferença no dia a dia.

**Juliane:** Qual sua visão a respeito das responsabilidades do cargo que você já ocupou e do cargo atual? Quais impactos teve na sua vida e como você lida com essas responsabilidades hoje?

**Jéssica:** Com o tempo, as responsabilidades vão aumentando, e isso traz tanto aprendizado quanto desafios. Já tive cargos com pressão maior, prazos apertados e muitas demandas ao mesmo tempo. Isso me fez amadurecer profissionalmente, mas também impactou minha vida pessoal em alguns momentos, com mais cansaço e menos tempo livre. Hoje, lido melhor com essas responsabilidades porque aprendi a me organizar, a priorizar tarefas e a manter mais equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

**Juliane:** Você consegue conciliar sua vida pessoal (momentos de lazer, descanso, família) com o trabalho?

**Jéssica:** Sim, apesar de nem sempre ser fácil, consigo conciliar. Hoje eu valorizo muito meus momentos de descanso, lazer e tempo com minha família. Tento separar o máximo possível o trabalho da vida pessoal, porque sei que isso é fundamental para manter minha saúde mental e meu bem-estar.

**Juliane:** Poderia compartilhar alguma situação no ambiente de trabalho que prejudicou de alguma forma sua saúde mental?

**Jéssica:** Sim, já passei por momentos no trabalho em que o acúmulo de tarefas, a pressão ou até mesmo conflitos internos acabaram afetando meu emocional. Houve situações em que me senti sobre carregada e isso refletiu na minha motivação e no meu bem-estar. Mas procuro sempre aprender com essas

experiências e buscar estratégias para lidar melhor com elas, além de tentar manter diálogo aberto quando possível.

## Entrevista 2

**Márcia Vasco:** Meu nome é Márcia Vasco, tenho 42 anos, tenho 15 anos de empresa. Já trabalhei em setores como: Financeiro e Recursos de glosas. Onde ocupei cargos como: Assistente Administrativo, Supervisor Financeiro e Supervisor Administrativo.

**Nicole:** Para você, o que é Inteligência Emocional?

**Márcia Vasco:** É você saber usar as emoções de forma inteligente, manter a calma em situações difíceis e ter empatia.

**Nicole:** Você acredita que a inteligência emocional pode agregar para as empresas? E na relação dos colaboradores?

**Márcia Vasco:** Sim, pois a inteligência emocional está ligada diretamente no desempenho, evita conflitos, fazendo com que a equipe fique mais motivada.

**Nicole:** Você acha que seu estado de saúde mental atrapalha de alguma forma no seu trabalho ou na sua vida pessoal?

**Márcia Vasco:** Sim, uma pessoa que não está bem emocionalmente descarrega essas emoções de alguma forma, podendo ser na baixa produção, conflitos, dificuldade no foco, fica irritada facilmente.

**Nicole:** O que você acha que sua empresa poderia fazer a respeito da saúde mental dos colaboradores?

**Márcia Vasco:** Primeiro oferecer suporta psicológicos e Treinamento para liderança identificar conflitos, um bom feedback.

**Nicole:** Qual sua visão a respeito das responsabilidades do cargo que você já ocupou e do cargo atual? Quais impactos teve na sua vida e como você lida com essas responsabilidades hoje?

**Márcia Vasco:** Liderar não é um trabalho fácil, trabalhei muitos anos em um setor que dominava e por trabalhar sempre com as mesmas pessoas aprendi a forma de trabalhar com cada um, quando mudei de setor primeiro tive o medo pois era um setor que nunca tinha trabalhado, não sabia como funcionava o serviço e tinha a parte de trabalhar com pessoas diferente. Então o medo estava tomando conta, passei a trabalhar o meu emocional com minha psicóloga e nos serviços estou focada primeiro em aprender cada vez mais.

**Nicole:** Qual sua visão a respeito das responsabilidades do cargo que você já ocupou e do cargo atual? Quais impactos teve na sua vida e como você lida com essas responsabilidades hoje?

**Márcia Vasco:** Sim, hoje consigo entender importância de separar a vida pessoal do profissional, e que trabalho 8h por dia e não 24h e que momentos com família são únicos e devem ser respeitados.

**Nicole:** Poderia compartilhar alguma situação no ambiente de trabalho que prejudicou de alguma forma sua saúde mental?

**Márcia Vasco:** Acho que foi quando soube que meu setor iria fechar, tive muitas noites de insônia, e muito medo.

## Considerações Finais

A inteligência emocional, quando inserida de forma estratégica no ambiente corporativo, traz impactos profundamente positivos: melhora a liderança, fortalece a cultura organizacional, reduz rotatividade, eleva a produtividade e contribui para um ambiente mais humano e sustentável. No entanto, para aproveitar todo esse potencial, é essencial que a Inteligência Emocional seja tratada como parte integrada da estratégia organizacional, e não apenas como um “treinamento de RH”. A inteligência emocional emerge não como uma ferramenta isolada, mas como um pilar essencial para o bem-estar e o desenvolvimento dos colaboradores.

Ao longo deste trabalho, foi possível compreender que a inteligência emocional não é apenas um conceito teórico, mas uma competência estratégica que impacta diretamente o desenvolvimento empresarial e o bem-estar dos colaboradores. Desde a introdução, destacamos que a inteligência emocional envolve habilidades como autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e habilidades sociais, pilares que sustentam relações saudáveis e ambientes corporativos mais produtivos.

A pesquisa mostrou que a ausência de Inteligência Emocional nas organizações gera consequências significativas: aumento de conflitos, clima organizacional negativo, queda na produtividade, alta rotatividade e custos elevados com saúde mental. Esses fatores não apenas comprometem os resultados financeiros, mas também afetam a sustentabilidade das empresas a longo prazo. Por outro lado, quando a Inteligência Emocional. Por outro lado, quando a Inteligência Emocional é incorporada de forma estratégica, os impactos positivos são evidentes: melhoria na liderança, fortalecimento da cultura organizacional, maior engajamento, retenção de talentos e redução do estresse.

Os exemplos práticos apresentados, como os casos de Google, Microsoft, Natura, Nubank, Zappos e Volkswagen reforçam que empresas que investem em inteligência emocional colhem benefícios tangíveis, como aumento da criatividade, inovação, satisfação dos colaboradores e desempenho superior.

Esses casos demonstram que a inteligência emocional não é um “luxo corporativo”, mas uma necessidade para organizações que desejam se manter competitivas em um mercado dinâmico e desafiador.

Além disso, ficou claro que a inteligência emocional contribui para o bem-estar psicológico dos colaboradores, reduzindo riscos de burnout e promovendo ambientes mais equilibrados. Essa competência também impulsiona o desenvolvimento profissional, pois profissionais emocionalmente inteligentes apresentam maior capacidade de adaptação, liderança e comunicação assertiva atributos essenciais para enfrentar mudanças e desafios contemporâneos.

Entretanto, reconhecemos que a implementação da inteligência emocional nas empresas não é isenta de desafios. Barreiras culturais, custos de treinamento e a necessidade de práticas contínuas exigem planejamento estratégico e comprometimento da alta liderança. Para superar essas dificuldades, recomenda-se que as organizações adotem medidas como diagnóstico emocional, treinamentos regulares, integração da inteligência emocional nas lideranças e criação de espaços para diálogo, garantindo que essa competência seja incorporada à cultura organizacional.

Para gestores e líderes, o convite é simples: integre a inteligência emocional em políticas de RH, de treinamentos à avaliações de desempenho. Para os colaboradores, o desafio é pessoal: invista em si mesmo, reconhecendo que emoções bem gerenciadas são o verdadeiro superpoder no mundo do trabalho. Assim, construímos não só empresas mais fortes, mas vidas mais plenas.

Ao cultivar autoconhecimento, regulação emocional e conexões interpessoais, as organizações não só elevam a qualidade de vida no trabalho, mas também investem no futuro de seus times. Em suma, fica claro que ignorar a inteligência emocional é negligenciar o humano por trás das engrenagens corporativas

## Referências Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- FAE. Inteligência emocional no trabalho: o segredo para uma carreira de sucesso. Disponível em: <<https://fae.edu/blog/posts/conteudo/230199640/inteligencia-emocional-no-trabalho-o-secreto-para-uma-carreira-de-sucesso.htm>>. Acesso em: 02 dez. 2025.
- GALLUP. Relatório sobre o Estado do Local de Trabalho Global. 2021. Disponível em: <<https://www.gallup.com>>. Acesso em: 02 dez. 2025.
- GLOBO. Motivação no trabalho: 89% das empresas reconhecem que bons resultados estão ligados à felicidade dos colaboradores, diz pesquisa. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2023/03/20/motivacao-no-trabalho-89percent-das-empresas-reconhecem-que-bons-resultados-estao-ligados-a-felicidade-dos-colaboradores-diz-pesquisa.ghtm>>. Acesso em: 02 dez. 2025.
- GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- HARVARD BUSINESS REVIEW. O caso de negócios para inteligência emocional. 2019. Disponível em: <<https://hbr.org>>. Acesso em: 02 dez. 2025.
- JOSEPH, D. L.; NEWMAN, D. A. Inteligência emocional: uma meta-análise integrativa e um modelo em cascata. *Journal of Applied Psychology*, v. 95, n. 1, p. 54-78, 2010.
- GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com a Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

MAYER, John D.; SALOVEY, Peter; CARUSO, David R. Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, v. 63, n. 6, p. 503-517, 2008.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. O que é inteligência emocional? In: SALOVEY, P.; SLUYTER, D. J. (Eds.). *Desenvolvimento Emocional e Inteligência Emocional*. Livros básicos, 1997.

MCKINSEY & COMPANY. O futuro do trabalho após o COVID-19. 2021. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com>>. Acesso em: 02 dez. 2025.

OMS. Diretrizes de Saúde Mental no Trabalho. 2022. Disponível em: <<https://www.who.int>>. Acesso em: 02 dez. 2025.

SPRINGER. Estudos sobre inteligência emocional e impacto organizacional. Disponível em: <<https://link.springer.com>>. Acesso em: 02 dez. 2025.

TOTVS. Criatividade e inovação: como a colaboração e a diversidade impulsionam resultados. Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/inovacoes/criatividade-e-inovacao/>>. Acesso em: 02 dez. 2025

TIFLUX. Empresas que ensinam o que é atendimento ao cliente. Disponível em: <<https://tiflux.com/blog/empresas-que-ensinam-o-que-e-atendimento-ao-cliente/?amp=1>>. Acesso em: 02 dez. 2025.

WELLHUB. Ambiente positivo: como criar um espaço saudável para colaboradores. Disponível em: <<https://wellhub.com/pt-br/blog/desenvolvimento-organizacional/ambiente-positivo/>>. Acesso em: 02 dez. 2025.

## Cronograma

CRONOGRAMA DE TAREFAS DE TCC						
DESCRÍÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Pesquisa de livros e reportagens para desenvolver o primeiro capítulo	■					
Desenvolvimento e entrega do primeiro capítulo		■				
Devolutiva e correção do primeiro capítulo						
Elaboração de perguntas para pesquisa qualitativa/Execução da entrevista		■				
Pesquisa e desenvolvimento para o segundo capítulo			■			
Devolutiva e correção do segundo capítulo			■			
Divulgação da pesquisa quantitativa			■			
Desenvolvimento e entrega do 3º e 4º capítulo				■		
Devolutiva e correção do 3º e 4º capítulo				■		
Desenvolvimento e entrega do 5º capítulo e Resultados Obtidos					■	
Devolutiva e correção do 5º capítulo e Resultados Obtidos					■	
Elaboração das Considerações Finais, Introdução e Resumo/Abstract					■	
Finalização do TCC (ABNT, Referências Bibliográficas, Cronograma, Anexo, etc.)					■	
Apresentação do TCC para as professoras orientadoras.						■
Apresentação do TCC para a comunidade ETEC						■