

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL X VIDA PROFISSIONAL: UMA ANÁLISE NOS
ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE-ES**
**INTELEGENCIA EMOCIONAL X VIDA PROFESIONAL: UN ANÁLISIS EN LOS
DESPACHOS CONTABLES DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE-ES**
**EMOTIONAL INTELLIGENCE X PROFESSIONAL LIFE: AN ANALYSIS IN
ACCOUNTING OFFICES IN VENDA NOVA DO IMIGRANTE-ES**

Jennifer Silva Martins*
jennifer02martins@gmail.com

Fernanda Almeida*
fernandamoura15@gmail.com

Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra*
gracinhavieira@yahoo.com.br

Sabrina Pereira Uliana Pianzoli*
coordenacaoadm@faveni.edu.br

*Faculdade Venda Nova do Imigrante (FAVENI), Venda Nova do Imigrante/ES, Brasil

Resumo

Inteligência emocional e produtividade são conceitos importantes quando se trata do ambiente de trabalho. Esta pesquisa busca analisar como os funcionários dos escritórios contábeis localizados em Venda Nova do Imigrante-ES, percebem a influência de suas emoções, frente a produtividade, ressaltando as práticas de gestão voltadas à inteligência emocional e o conhecimento dos proprietários e funcionários destes escritórios a respeito da temática abordada. Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a pesquisa descritiva, bibliográfica e de levantamento de dados. A coleta dos dados se deu através da aplicação de questionários para os gestores e colaboradores, via *google forms*. Destaca-se na pesquisa que as emoções têm um impacto positivo na produtividade, ou seja, a compreensão das emoções contribui para melhores resultados, melhora o ambiente de trabalho e traz motivação, além de influenciar nos resultados organizacionais. Foi possível observar que o estresse e o ambiente de trabalho são fatores que impactam de forma significativa na produtividade. Notou-se que os gestores motivam seus funcionários a trabalharem todos os dias, além de ouvirem e estimularem a comunicação interna no escritório. Destacou-se que os gestores dos escritórios têm conhecimento sobre inteligência emocional e entendem o quanto impacta no desempenho profissional e resultados da organização.

PALAVRAS CHAVE: Inteligência emocional; Produtividade; Ambiente de trabalho; Escritórios contábeis.

Resumen

La inteligencia emocional y la productividad son conceptos importantes cuando se trata del lugar de trabajo. Esta investigación busca analizar cómo los empleados de las oficinas de contabilidad ubicadas en Venda Nova do Imigrante-ES, perciben la influencia de sus emociones en relación con la productividad, destacando las prácticas de gestión centradas en la inteligencia emocional y el conocimiento de los propietarios y empleados de estas oficinas sobre el tema tratado. En cuanto a los procedimientos metodológicos, se utilizó investigación descriptiva, bibliográfica y de recolección de datos. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios a gerentes y empleados, a través de Google

Forms. Se destaca en las investigaciones que las emociones tienen un impacto positivo en la productividad, es decir, comprender las emociones contribuye a mejores resultados, mejora el clima laboral y aporta motivación, además de influir en los resultados organizacionales. Se pudo observar que el estrés y el ambiente laboral son factores que impactan significativamente en la productividad. Se observó que los directivos motivan a sus empleados a trabajar todos los días, además de escuchar y fomentar la comunicación interna en la oficina. Se destacó que los gerentes de oficina tienen conocimientos sobre inteligencia emocional y entienden cuánto impacta el desempeño profesional y los resultados de la organización.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional; Productividad; Ambiente de trabajo; Oficinas de contabilidad.

Abstract

Emotional intelligence and productivity are important concepts when it comes to the workplace. This research seeks to analyze how employees of accounting offices located in Venda Nova do Imigrante-ES, perceive the influence of their emotions in relation to productivity, highlighting management practices focused on emotional intelligence and the knowledge of the owners and employees of these offices regarding of the topic covered. As for methodological procedures, descriptive, bibliographic and data collection research was used. Data collection took place through the application of questionnaires to managers and employees, via Google Forms. It is highlighted in the research that emotions have a positive impact on productivity, that is, understanding emotions contributes to better results, improves the work environment and brings motivation, in addition to influencing organizational results. It was possible to observe that stress and the work environment are factors that significantly impact productivity. It was noted that managers motivate their employees to work every day, in addition to listening and encouraging internal communication in the office. It was highlighted that office managers have knowledge about emotional intelligence and understand how much it impacts the organization's professional performance and results.

KEYWORDS: Emotional intelligence; Productivity; Desktop; Accounting offices.

1. INTRODUÇÃO

A Inteligência emocional - IE está ligada à capacidade que o indivíduo tem de identificar e controlar suas emoções, ou seja, a IE não quer dizer apenas expressar os sentimentos, mas também significa administrá-los de forma que consiga expressá-los de maneira apropriada e segura, proporcionando um ambiente agradável a todos que estão a volta (Goleman, 2011a).

Indivíduos que são emocionalmente inteligentes, possuem a capacidade de obter maior domínio sobre suas emoções, o que é de suma importância, afinal as emoções apresentam impacto significativo no desempenho das pessoas. Atualmente as organizações buscam desenvolver o tema IE dentro do ambiente de trabalho, pois compreendem o impacto que ela gera tanto para a liderança quanto para a organização de modo geral (Gonzaga; Rodrigues, 2018).

Segundo uma análise do estudo de Robbins (2005), os trabalhadores ao desempenharem uma função exercem tanto esforço físico quanto mental, porém acabam esquecendo do esforço emocional, os sentimentos fazem parte do comportamento e por isso são necessários ao trabalho, sendo eficaz para o

sucesso profissional. Emoções principalmente negativas prejudicam o desempenho, por isso existem organizações que procuram eliminá-las do ambiente de trabalho.

O valor do profissional no ambiente de trabalho não se resume apenas as suas habilidades técnicas necessárias para desempenhar determinada função, mas também devem ser levadas em conta as habilidades que os tornam capazes de conviver e se relacionar com os outros (Woyciekoski; Hutz, 2009).

Dessa forma, diante dos fatos mencionados, o objetivo geral desta pesquisa, é analisar como os funcionários dos escritórios contábeis localizados em Venda Nova do Imigrante-ES, percebem a influência de suas emoções, frente a produtividade.

E quanto aos objetivos específicos: conhecer as práticas de gestão voltadas à inteligência emocional nos escritórios de contabilidade localizados em Venda Nova do Imigrante-ES; e, verificar o conhecimento dos proprietários e funcionários destes escritórios a respeito da temática abordada.

Como hipóteses de pesquisa, tem-se:

H₁: A gestão dos escritórios contábeis não tem conhecimento a respeito do tema inteligência emocional e o quanto ela impacta no desempenho profissional dos funcionários e nos resultados da organização como um todo.

H₂: Os colaboradores entendem a importância da inteligência emocional, e compreendem que os tornam mais eficientes tanto na vida pessoal quanto profissional, o que conseqüentemente reflete no aumento de sua produtividade.

Profissionais têm se afastado de suas atividades devido ao estresse que vivenciam no dia a dia, dessa forma, saber controlar as emoções contribui como um fator de sucesso para a carreira profissional, quanto pessoal (Moreira, 2017).

A motivação para esta pesquisa partiu da percepção da relevância do tema inteligência emocional no contexto organizacional, causando interesse em conhecer a gestão e a percepção dos colaboradores a respeito da influência do controle das emoções no comportamento do profissional, proporcionando um ambiente de trabalho agradável e produtivo.

Os resultados dessa pesquisa podem contribuir para que as pessoas se conscientizem sobre a importância do tema, entendendo que contribui para o crescimento profissional e pessoal, permitindo uma melhor formação, além de trazer benefícios para a própria empresa. Logo, poderá trazer benefícios para a sociedade e para o meio acadêmico.

Quanto à metodologia, a presente pesquisa se classifica como descritiva, bibliográfica e de levantamento de dados. Com aplicação de dois questionários em 10 escritórios de contabilidade localizados em Venda Nova do Imigrante-ES, um direcionado aos gestores e uma para os colaboradores.

1.1. Inteligência Emocional: conceito

De acordo com Sobral (2013), a inteligência emocional está ligada diretamente com a personalidade do indivíduo, com os fatores de hereditariedade, temperamento e caráter, que juntos incorporam o meio social. O meio social por sua vez, possui um papel importante quando se diz respeito à inteligência emocional, pois é ele quem a estimula e faz com que se transforme em habilidades.

Diante das diversas definições de IE é possível destacar que ela está ligada às habilidades não só de compreender as próprias emoções e as dos outros, como também a de possuir facilidade de trabalhar em equipe. A IE diz muito sobre como processamos as informações emocionais que recebemos, o fato de ter empatia pelo próximo também é de suma importância quando se trata da inteligência emocional (Bar-On; Parker, 2002 apud Dalgalarrodo, 2008).

O Quociente de inteligência - QI ao contrário da IE pouco se desenvolve após a adolescência, já no caso da IE ela não é fixada, ou seja, tende a se desenvolver ao longo da vida, através de experiências vivenciadas (Goleman, 2011a).

O QI e a inteligência emocional não são capacidades que se opõem, mas distintas. Todos nós misturamos acuidade intelectual e emocional; as pessoas de alto QI e baixa inteligência emocional (ou

baixo QI e alta inteligência emocional) são, apesar dos estereótipos, relativamente raras. Na verdade, há uma ligeira correlação entre o QI e alguns aspectos da inteligência emocional (Goleman, 2011b, p. 74).

Ainda segundo Goleman (2011a), o talento humano que hoje é popularmente conhecido como inteligência emocional, antigamente não era entendido como tal, era apenas compreendido como habilidades interpessoais ou até mesmo confundido com o termo personalidade, abrangendo habilidades capazes de fazer com que o indivíduo tenha um bom relacionamento com as pessoas, através da empatia.

Para que as habilidades interpessoais tenham um bom desempenho é necessária uma preparação emocional capaz de levar em consideração as incertezas e os riscos que se estão sujeitos a passar. O mundo é complexo e é através da inteligência emocional que se é possível lidar com ele, sem que haja estresse e má qualidade de vida (Gonzaga; Rodrigues, 2018).

1.2- Emoções

As ações humanas para serem compreendidas, não basta apenas observá-las, mas sim analisar as emoções que estão por trás dela, uma vez que os atos são oriundos das emoções. Ao ocorrer um choque entre duas pessoas, pode ser entendido como uma agressão ou um acidente, dependendo da emoção em que os indivíduos se encontram (Maturana, 2002).

Conforme Silva (2016, p. 3), “ser inteligente emocionalmente não significa ser isento de sentimentos e emoções, mas sim, que esse indivíduo subordina suas emoções à sua razão, tendo suas atitudes baseadas na lógica racional”.

Os humanos divergem dos animais por serem seres racionais, devido a essa questão vivemos em uma cultura de supervalorização da razão, deixando de lado o aspecto emocional, as emoções não são prejudiciais ou restringem a razão, mas sim refletem nossas ações, não há nada que fazemos que não esteja ligado a uma ação proveniente de uma emoção que a torna possível (Maturana, 2002).

Menegon (2012), ensina que conhecer as próprias emoções e as dos outros fazem com que o indivíduo se torne mais eficaz no trabalho, a capacidade que ele possui de lidar bem com as necessidades exigidas no ambiente é a base da IE, pessoas com elevada IE possuem um maior desempenho comparado àquelas com alto grau de QI. Ter consciência dos próprios sentimentos, saber administrá-los, ser persistente mesmo nas dificuldades, saber lidar com os outros que estão à volta, são algumas das dimensões da IE.

Algumas pessoas têm a habilidade de conhecer suas próprias emoções e entender as emoções dos outros, essas pessoas podem se apresentar mais eficazes no trabalho (Robbins; Judge, 2014).

Segundo Menegon (2012), ao longo do tempo acreditava-se que as emoções eram contrárias a razão, buscavam de todas as formas diminuí-las ou eliminá-las pois acreditavam que era prejudicial ao comportamento humano, no entanto, hoje em dia é possível observar as emoções como um fator importante para o comportamento organizacional, afinal é impossível deixá-las de lado ao ingressar no ambiente de trabalho, sendo assim, a melhor forma é administrá-las.

1.3- Inteligência e controle emocional no contexto organizacional

Fonseca *et al.* (2016), entendem que o clima organizacional impacta diretamente no comportamento do indivíduo, sendo um fator importante para o aumento da produtividade e satisfação. A inteligência emocional quando trabalhada em uma organização traz benefícios não só para o profissional como também para a empresa como um todo, afinal trabalhadores mais empenhados, que sabem lidar com seus medos e inseguranças, geram melhores resultados proporcionando assim um ambiente agradável e com bons resultados.

“O tema inteligência emocional está em evidência atualmente, pois passou-se a entender como é importante o ser humano, que é a base da força de trabalho e quem efetivamente move as organizações para o alcance de seus objetivos” (Arruda; Moraes; Colling, 2018, p. 2).

O ambiente organizacional atua como agente externo que provoca contribuições nos sentimentos do profissional através das informações que são disponibilizadas, contudo, o comportamento dos demais colaboradores também gera impacto sobre o indivíduo em questão (Paulo; Francisco Júnior, 2009).

Para Paulo e Francisco Júnior (2009), a necessidade de relação e comunicação é considerada como uma das básicas para a sobrevivência dos seres humanos, dentro de uma organização essa interação é fundamental para gerar ideias e aprimorar métodos, atualmente empresas estão focando no aprimoramento dessas necessidades a fim de proporcionar eficiência por parte dos colaboradores.

Para realizar uma tarefa com eficiência é de suma importância que o indivíduo esteja no seu melhor estado interior, se torna vantajoso quando um colaborador está de bom humor, afinal o torna mais criativo, capaz de tomar decisões assertivas, além de contribuir para a resolução de problemas. No entanto, quando o estado interior não está dos melhores, as pessoas tendem a ser mais frágeis, fazendo com que tomem decisões de forma precipitada, não prestando atenção aos detalhes, ou seja, tem um impacto negativo no seu desempenho (Goleman, 2012).

Na vida profissional ao realizar uma tarefa o esforço físico e/ou mental age de forma mais significativa, no entanto, não podemos deixar de levar em conta o esforço emocional, sendo assim, ao atender um cliente é importante ser gentil, afinal expressar as emoções de forma construtiva geram um ambiente de trabalho mais agradável (Menegon, 2012).

Pessoas emocionalmente inteligentes possuem a capacidade de se adaptar facilmente a mudanças, são imparciais, trazem harmonia para o ambiente de trabalho, são focadas e conseguem direcionar seus esforços para atingir os objetivos da empresa, além de terem facilidade de integração e relacionamento, dessa forma contribuem de forma significativa para o sucesso organizacional (Longhi, 2016).

Goleman (2011b), afirma que homens com um alto grau de inteligência emocional possuem capacidades notórias de se sentirem à vontade consigo mesmo e com os outros, são responsáveis, comunicativos e animados, dificilmente se deixam levar pelas preocupações possuem um controle emocional capaz de fazer com que eles tenham bons relacionamentos.

É nos primeiros anos de vida que as capacidades de inteligência emocional começam a aparecer e se desenvolvem ao longo da vida, caso necessário é possível aprimorá-las a qualquer momento (Goleman, 2012).

Um indivíduo quando está motivado consegue transparecer isso para o seu ambiente de trabalho, até mesmo pessoas de mal humor acabam sendo contagiadas pelas reações positivas, sendo assim, o fato de controlar as emoções proporciona mudanças um tanto quanto significativas para o ambiente profissional não só do indivíduo como também dos que estão ao seu redor (Alves, 2021).

1.4- Estresse e qualidade de vida

Robbins (2005), entende que o estresse é uma condição em que o indivíduo se expõe a oportunidades, limitações ou demandas em relação a atividades que deseja realizar e o resultado é percebido, simultaneamente, como importante ou gera incertezas.

Segundo Fonseca et al. (2016), empresas vêm apostando cada vez mais em formas de melhorar seus resultados e a qualidade de vida dos seus colaboradores. No dia a dia os profissionais tendem a trabalhar sob uma forte pressão, a fim de atingir metas e objetivos, em consequência disso vem o estresse que impacta diretamente no ambiente de trabalho, gerando insatisfação e resultados negativos.

Conforme Robbins (2005) o estresse pode gerar mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, além de alteração nos hábitos de alimentação, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

Trabalhar o estresse dos profissionais é de suma importância para o sucesso de uma empresa, assegurar a qualidade de vida deles deve ser um de seus objetivos, já descritos na sua missão e visão (Moreira, 2017).

Muitos profissionais não veem o estresse como algo ruim, e sim uma maneira de chegar ao seu extremo dando o máximo de si, enxergam nele uma oportunidade de ganho, sendo assim mesmo que o tema estresse seja discutido em um contexto negativo, vale a pena ressaltar os lados positivos (Robbins,

2005).

1.5 Inteligência emocional x produtividade

Silva *et al.* (2015), explica que para uma organização se manter no mercado é preciso que haja por parte dos seus empregados comprometimento e dedicação, afinal o fator humano é de suma importância para o sucesso tanto profissional, quanto empresarial, a partir do momento que o empregado está motivado e satisfeito, consegue realizar suas atividades com mais eficiência e qualidade.

Segundo Dias (1999), as características comportamentais têm sua importância quando se trata dos aspectos produtividade, competitividade e sobrevivência no mercado, eles estão diretamente ligados ao estado emocional dos indivíduos. Já as características funcionais são ligadas à tecnologia e processos empregados em determinada função.

Uma equipe que administra suas emoções conseqüentemente terá relacionamentos com qualidade, trazendo o melhor resultado para a empresa. O tempo que seria gasto com discussões e conflitos, são atribuídos à produtividade. Dessa forma, tal habilidade deve ser implantada desde o nível estratégico da empresa até o operacional, tornando os indivíduos satisfeitos, vislumbrando um melhor desempenho (Longhi, 2016).

Direção e foco são produzidos por meio da satisfação e do bem estar, há um maior esforço por parte do trabalhador quando este se encontra motivado. Se no contexto organizacional existe a entrada de pessoas favoráveis que são capazes de gerar um bom relacionamento, o desempenho individual tende a ser positivo, podendo levá-lo a ser recompensado pelo seu esforço (Reis, 2021).

O mercado de trabalho tem se tornado cada vez mais exigente buscando de todas as formas aprimorar seus processos e serviços, o que conseqüentemente exige mais de seus colaboradores, que muitas das vezes acabam se tornando pessoas estressadas e sobrecarregadas, trazendo para o ambiente de trabalho insatisfação, por esse motivo o tema IE vem sendo procurado, uma vez que ele tem mostrado que ao controlar as emoções os profissionais possuem uma maior capacidade de crescer tanto na vida pessoal quanto profissional (Jesus; Manolescu, 2010).

Pessoas com inteligência emocional bem desenvolvida, possuem a tendência de serem mais eficientes tanto na vida pessoal, quanto profissional, elas sabem gerenciar suas emoções, sentem-se satisfeitas, o que conseqüentemente reflete no aumento de sua produtividade, possuem um grau elevado de autoconfiança, não deixando que as emoções atrapalhem na sua capacidade de raciocinar (Guebur; Poletto; Vieira, 2007).

2- METODOLOGIA

O objeto de estudo dessa pesquisa é a inteligência emocional e foi abordada em escritórios de contabilidade que atuam em Venda Nova do Imigrante-ES.

Em relação à população, foi composta por colaboradores e gestores de todos os escritórios de contabilidade atuantes em Venda Nova do Imigrante-ES, mas como amostra foram selecionados colaboradores e gestores de 10 escritórios de contabilidade, seguindo o critério de acessibilidade que segundo Vergara (2005), não leva em conta dados estatísticos para a escolha, apenas a facilidade de acesso para realização da pesquisa de acordo com a rede de relacionamento dos pesquisadores.

A classificação da pesquisa de acordo com Gil (2016), Lakatos e Marconi (2010) e Ferrão (2015) é descritiva, bibliográfica e de levantamento de dados considerando a análise das características do grupo selecionado como amostra, o material utilizado para estruturar o referencial teórico e o instrument para a coleta dos dados.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, elaborado pelas próprias pesquisadoras, tendo sido aplicado por meio de plataforma on-line: Google Forms. Foram elaborados dois questionários, 01 voltado para os colaboradores e 01 para os gestores. De início, foi feito um contato prévio com os escritórios via telefone, estes concordaram em participar da pesquisa, e em seguida, o link dos questionários foi enviado por e-mail, com uma Carta de Apresentação, explicando a proposta da pesquisa.

Do público alvo composto por 10 escritórios contábeis, com 70 colaboradores e 15 gestores,

obteve-se participação de 52 colaboradores (74,29%) e 12 gestores (80%), sendo suficiente para validação da pesquisa. Os dados obtidos foram tabulados pelo google forms por meio de média aritmética e posteriormente, analisados pelas pesquisadoras.

3- ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

Foram aplicados instrumentos distintos para coleta de dados entre colaboradores e gestores, entretanto, aquelas questões semelhantes estão descritas de forma que possibilite a análise sob as duas perspectivas. Naqueles casos em que a abordagem foi específica, os dados estão demonstrados de forma separada.

Nos casos em que houver mais de 100% de resposta, justifica-se pelo fato de ter sido possibilitado a indicação de mais de uma alternativa em algumas questões.

Perfil dos gestores: o resultado obtido através do questionário aplicado aos gestores, em relação ao perfil dos respondentes, demonstra a predominância dos homens no cargo de gestor representado por 58,3% dos entrevistados; com faixa etária entre 36 e 40 anos, 66,7%; maioria (58,3%) têm pós graduação; e, em relação ao tempo de atuação como gestor 58,3% atuam entre 6 e 10 anos.

Perfil dos colaboradores: em relação ao perfil, demonstra a predominância das mulheres já que representam 67,3% dos entrevistados; com faixa etária entre 36 e 40 anos, correspondente a 44,2%; maioria (38,5%) têm ensino superior completo; atuando predominantemente no departamento contábil (36,5%) e pessoal (32,7%) e, em relação ao tempo de atuação no escritório 50% atuam entre 6 e 10 anos.

Buscou-se identificar o quanto os gestores e os colaboradores conhecem o tema Inteligência Emocional. Para tanto, foram apresentados conceitos de alguns autores, a fim de mensurar o conhecimento dos participantes desta pesquisa sobre o tema aqui tratado:

Conhecimento dos gestores sobre Inteligência Emocional:

- 91,7% entendem que a IE está ligada à capacidade que o indivíduo tem de identificar e controlar suas emoções, de forma que consiga expressá-las de maneira apropriada e segura (Goleman, 2011a);
- 66,7% responderam que IE está ligada às habilidades não só de compreender as próprias emoções e as dos outros, como também a de possuir facilidade de trabalhar em equipe (Bar-On; Parker, 2002 *apud* Dalgalarrodo, 2008); e,
- 50% disseram que IE é ser persistente mesmo nas dificuldades, além de saber lidar com os outros que estão à volta (Menegon, 2012).

Conhecimento dos colaboradores sobre Inteligência Emocional:

- 90,4% responderam que a IE está ligada à capacidade que o indivíduo tem de identificar e controlar suas emoções, de forma que consiga expressá-las de maneira apropriada e segura (Goleman, 2011a);
- 73,1% entendem que IE está ligada às habilidades não só de compreender as próprias emoções e as dos outros, como também a de possuir facilidade de trabalhar em equipe (Bar-On; Parker, 2002 *apud* Dalgalarrodo, 2008); e,
- 51,9% disseram que IE é ser persistente mesmo nas dificuldades, além de saber lidar com os outros que estão à volta (Menegon, 2012).

Observa-se que conforme apresenta a literatura, os respondentes conhecem o assunto Inteligência Emocional e, portanto, entende-se que estão preparados para participarem desta pesquisa.

Quando abordado sobre a rotina de trabalho dos entrevistados, diversas situações foram colocadas para que avaliassem. A tabela 01 apresenta as respostas dos gestores, e a tabela 02 as respostas dos colaboradores:

TABELA 01: Rotina de trabalho

ITENS AVALIADOS	SIM	ÀS VEZES	NÃO
-----------------	-----	----------	-----

Consegue lidar bem com suas emoções negativas?	91,67%	8,33%	-
Quando está sob pressão, tem facilidade para agir corretamente?	33,33%	50,00%	16,67%
Percebe que o seu comportamento afeta o dos seus funcionários?	66,67%	33,33%	-
Costuma aceitar sugestões dos seus colaboradores para resolução de problemas do dia a dia?	83,33%	16,67%	-

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Verificando-se os dados apresentados acima, alguns aspectos chamam a atenção. De forma geral, a maioria dos gestores afirmou que conseguem lidar com suas as emoções negativas, metade (50%) responderam que lidam bem quando estão sob pressão, tendo facilidade para agir corretamente, percebem que seu comportamento afeta o comportamento dos seus colaboradores e uma parcela significativa aceita sugestões de seus funcionários na resolução de problemas do dia a dia no ambiente de trabalho.

TABELA 02: Rotina de trabalho

ITENS AVALIADOS	SIM	ÀS VEZES	NÃO
Costuma ficar ansioso(a) devido a demanda de serviço?	59,61%	28,85%	11,54%
Consegue lidar bem com suas emoções negativas?	34,61%	61,54%	3,85%
Quando está sob pressão, tem facilidade para agir corretamente?	48,08%	38,46%	13,46%
Consegue perceber que seu comportamento afeta os outros?	42,31%	34,61%	23,08%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Analisando as respostas dos colaboradores é possível observar que 59,61% dos entrevistados afirmam que a demanda de serviço lhes causa certa ansiedade, nem todos conseguem lidar com suas as emoções negativas, no entanto, na maioria das vezes eles lidam bem quando estão sob pressão, tendo facilidade para agir corretamente e percebem que seu comportamento afeta os outros.

Segundo Fonseca *et al.* (2016), colaboradores tendem a trabalhar sob uma forte pressão em seu ambiente de trabalho, a fim de alcançar metas e objetivos. Essa pressão a qual enfrentam acaba por acarretar emoções negativas e o estresse.

Aos gestores quando lhes foi questionado sobre o tipo de postura que costumam adotar em relação aos seus colaboradores, os seguintes resultados foram demonstrados:

- 8,3% define prazos e metas e acompanha de perto o desenvolvimento dos seus colaboradores, a fim de apontar erros;
- 41,7% dedica tempo a ouvir os colaboradores, buscando compreensão acerca da demanda de trabalho;
- 50% estimula a comunicação sempre atento a novas ideias advindas dos colaboradores.

Nota-se que um percentual significativo de 50% dos gestores, ouvem seus colaboradores e estimulam a comunicação interna no escritório. Isso reflete diretamente na cultura organizacional e na forma com que os colaboradores veem a empresa, afinal como afirma Zuza e Souza (2021), a troca de informações dentro do ambiente de trabalho é considerada eficaz quando se trata de vantagem competitiva, sendo assim, é importante que os colaboradores estejam cientes e informados sobre a empresa e seus processos.

E quando questionados sobre a importância de trabalhar inteligência emocional nos escritórios contábeis, 100% dos gestores disseram que consideram importante pois entendem que quando trabalhada

em uma organização, traz benefícios não só para o profissional como também para a empresa como um todo.

Aos colaboradores foi lhes perguntado sobre como agiriam em uma situação de conflito no trabalho, e eles responderam o seguinte:

- 3,8% entra em desespero e chora;
- 51,9% foge da situação evitando problemas;
- 44,2% tentam resolver a situação com calma.

A maior parte representada por 51,9% das respostas obtidas na questão foge da situação evitando problemas, a fim de esperar que o problema desapareça sozinho, pois a pessoa acredita que não tem capacidade de resolvê-lo sozinho, não está emocionalmente capaz, a situação à frente parece impossível de resolver.

Gestores e a cultura organizacional: todos os gestores (100%) percebem que as relações pessoais no ambiente de trabalho de seus colaboradores são boas; 100% concordam que o comportamento humano é um fator determinante na carreira do indivíduo; e, 91,7% disseram que motivam os seus colaboradores a trabalharem todos os dias.

Colaboradores e a cultura organizacional: na visão dos colaboradores, 75% consideram as relações pessoais do seu ambiente de trabalho boas; 100% concordam que o comportamento humano é um fator determinante na carreira do indivíduo; e, 65,4% se sentem motivados diariamente, enquanto 34,6% não estão motivados e indicaram os seguintes motivos que justificam essa resposta: falta de reconhecimento pelo trabalho; salário não condiz com seu esforço; rotina e carga horária excessivas e trabalho burocrático. Nesse caso é possível perceber que na visão dos gestores, uma porcentagem significativa motiva seus funcionários a trabalharem todos os dias, no entanto, percebeu-se que 34,6% dos colaboradores não concordam com esse resultado e se sentem desmotivados. Segundo Silva et al. (2015), o fator humano é indispensável para o sucesso de uma organização, dessa forma torna-se crucial que os trabalhadores estejam motivados a trabalharem, para que assim traga bons resultados não só para a si, como também para a empresa a qual estão inseridos.

A seguinte afirmativa foi colocada para os participantes da pesquisa a fim de analisarem se concordam ou discordam: Pessoas com inteligência emocional bem desenvolvida, possuem a tendência de serem mais eficientes na vida profissional, sabendo gerenciar suas emoções, se sentindo satisfeitas, o que consequentemente reflete no aumento de sua produtividade (Guebur; Poletto; Vieira, 2007).

Nota-se que 100% dos gestores e 92,6% dos colaboradores concordam com o posicionamento desses autores. Esses resultados demonstram que ambos entendem que a inteligência emocional tem um impacto significativo quando se trata da produtividade.

Gestores e o autocontrole: ao serem questionados a respeito do autocontrole 75% dos entrevistados disseram que mantém o autocontrole, na maioria das vezes e 25% disseram que independente da situação sempre têm autocontrole.

Colaboradores e o autocontrole: já na pesquisa com os colaboradores 71,2% dos entrevistados disseram que mantém o autocontrole, na maioria das vezes; 25% disseram que independente da situação sempre têm autocontrole; e, 3,8% na maioria das vezes agem por impulso.

Considera-se fator importante no estudo da Inteligência Emocional o autocontrole, e nota-se nesta pesquisa, que apenas 25% dos respondentes, tanto gestores, quanto colaboradores, sempre se controlam independente da situação. Mas de forma geral, todos apresentam algum autocontrole.

Goleman (2011b), afirma que pessoas com o autocontrole de suas emoções são capazes de terem bons relacionamentos, e dificilmente se deixam levar pelas situações e preocupações.

Em relação à produtividade, algumas situações foram colocadas para que avaliassem o impacto causado. A tabela 03 apresenta as respostas tanto dos gestores (G), quanto dos colaboradores (C):

Tabela 03: Impactos na produtividade

ITENS AVALIADOS	IMPACTA MUITO		INDIFERENTE		NÃO IMPACTA	
	G	C	G	C	G	C
Estresse	96,15%	100,00%	3,85%	-	-	-
Falta de rotina	44,23%	50,00%	51,92%	41,67%	3,85%	8,33%
Rotatividade de funcionários	42,31%	50,00%	50,00%	25,00%	7,69%	25,00%
Ambiente de trabalho	75,00%	100%	21,15%	-	3,85%	-
Comunicação interna	55,77%	58,34%	38,46%	33,33%	5,77%	8,33%
Relação com superiores e colaboradores	67,31%	83,34%	23,08%	8,33%	9,61%	8,33%
Excesso de burocracia	67,31%	66,67%	26,92%	25,00%	5,77%	8,33%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa.

Analisando a tabela acima é possível observar que o estresse e o ambiente de trabalho são os fatores que impactam muito a produtividade tanto dos gestores quanto dos colaboradores.

Organizações têm buscado desenvolver a inteligência emocional dentro de seu ambiente de trabalho, pois entendem que apresenta impacto na produtividade de seus funcionários, além de trazer uma capacidade de maior domínio sob as emoções, fazendo com que fatores como estresse, sejam menos evidentes (Gonzaga; Rodrigues, 2018).

Fonseca *et al.* (2016), entendem que o clima organizacional a qual o indivíduo está inserido influencia diretamente no seu comportamento, a forma com que as pessoas ao seu redor se comportam também a influência a tomar certo tipo de postura, o ambiente quando é agradável faz com que o trabalhador tenha motivação e traga bons resultados para a empresa.

Algumas perguntas foram direcionadas a fim de identificar se o entrevistado faz uso de algum medicamento para ansiedade, se foi ao psicólogo recentemente, se tem caso de ansiedade na família e se tem sintomas de ansiedade.

Os gráficos abaixo mostram os resultados obtidos:

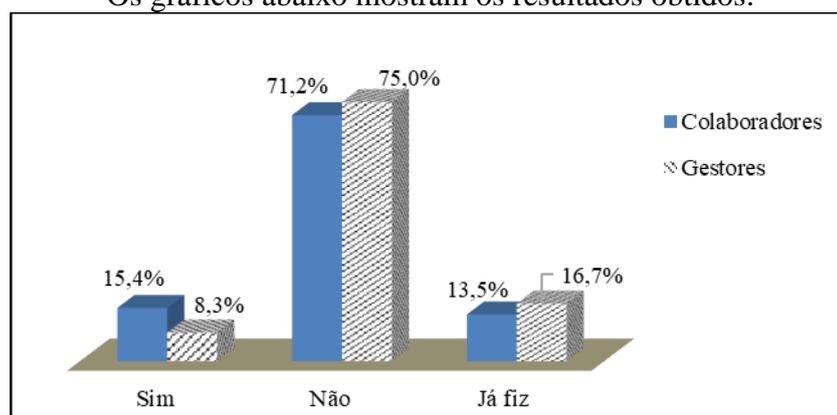


Gráfico 01: Faz uso de algum medicamento para ansiedade?

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Importante destacar que nas respostas dos gestores, a maioria (75%) não usa medicamentos para controle de ansiedade, e isso pode demonstrar que os participantes desta pesquisa, trabalham em um

ambiente favorável com bom clima organizacional. Embora (15,4%) dos colaboradores faça o uso, nota-se que não é essa a realidade da maioria dos respondentes.

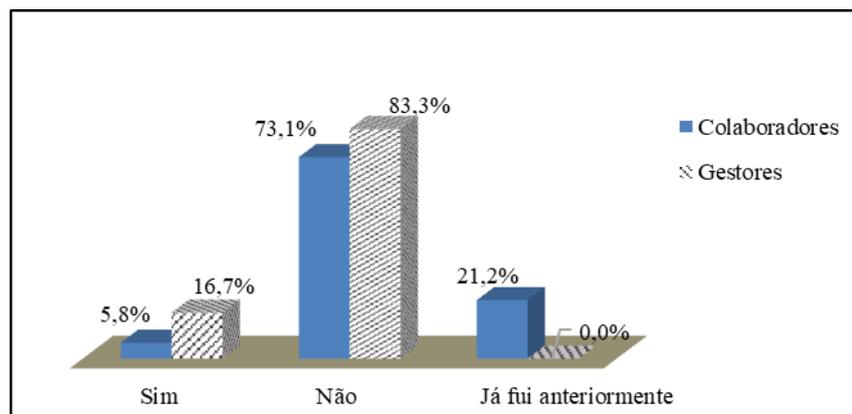


Gráfico 02: Foi ao psicólogo recentemente?

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Nesse caso, a maioria dos gestores (83,3%) não foi ao psicólogo recentemente, embora (27%) dos colaboradores tenha ido recentemente ou já foi anteriormente, mostrando que os colaboradores estão mais propícios a procurarem ajuda quando estão com algum problema psicológico.

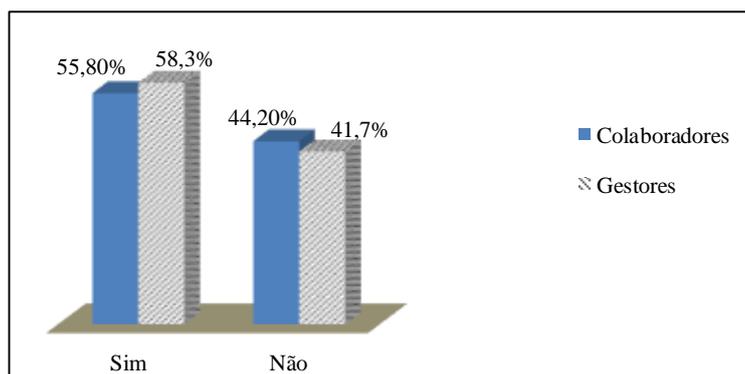


Gráfico 03: Tem caso de ansiedade na família?

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Os gestores em sua maioria (58,3%) apresentam casos de ansiedade na família, assim como (55,80%) dos colaboradores. Embora existam relatos familiares, os gestores participantes da pesquisa em sua maioria ainda não enfrentam sintomas de ansiedade, já os colaboradores apresentam um resultado significativo em relação a ansiedade como apresenta o gráfico abaixo:

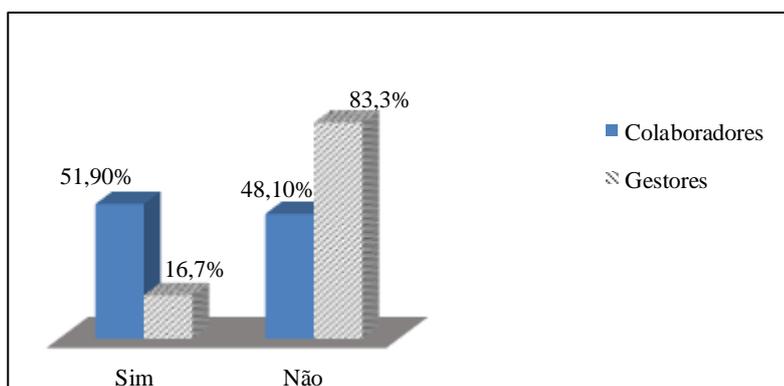


Gráfico 04: Se sente ansioso(a)?

Fonte: Dados obtidos na pesquisa

Importante destacar que nas respostas dos gestores, a maioria (83,3%) não se sente ansioso, embora (51,90%) dos colaboradores se sinta, isso mostra o quanto o ambiente de trabalho embora possa ser agradável para o gestor, não reflete o mesmo aos colaboradores.

É fundamental que o ambiente organizacional seja favorável para que o colaborador exerça suas funções. Um ambiente quando é agradável faz com que indivíduo goste de estar nele, pessoas quando estão satisfeitas e motivadas buscam realizar suas tarefas da melhor maneira possível para atingir os objetivos estabelecidos pela organização (Pereira; Vasconcelos, 2018).

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta pesquisa foi possível entender que as emoções quando identificadas e controladas influenciam diretamente na produtividade dos funcionários dos escritórios contábeis localizados em Venda Nova do Imigrante-ES, fatores como estresse e ambiente de trabalho são destaques nesse quesito.

Quanto ao conhecimento das práticas de gestão voltadas à inteligência emocional nos escritórios contábeis participantes desta pesquisa, foi possível perceber que os gestores motivam seus funcionários a trabalharem todos os dias, além de ouvirem seus colaboradores e estimularem a comunicação interna no escritório. Isso reflete diretamente na cultura organizacional e na forma com que os colaboradores veem a empresa.

Em relação ao conhecimento dos proprietários e funcionários destes escritórios a respeito da temática abordada, observou-se que conforme apresenta a literatura, os respondentes conhecem o assunto Inteligência Emocional.

Rejeita-se a hipótese H_1 , pois foi possível perceber por meio da pesquisa, que os gestores dos escritórios contábeis têm conhecimento a respeito do tema inteligência emocional e entendem o quanto ela impacta no desempenho profissional dos funcionários e nos resultados da organização como um todo.

Confirma-se a hipótese H_2 uma vez que os colaboradores entendem a importância da inteligência emocional, e compreendem que os tornam mais eficientes tanto na vida pessoal quanto profissional, o que consequentemente reflete no aumento de sua produtividade.

A pesquisa apesar de possuir um retorno significativo de respondentes, houve uma certa dificuldade para obter esse resultado, pois o período em que foi aplicado o questionário coincidiu com o período de entrega da declaração do imposto de renda.

E como oportunidade para que novas pesquisas sejam realizadas, sugere-se que a pesquisa seja aplicada em todos os escritórios contábeis de Venda Nova do Imigrante-ES, já que fatores como o ambiente de trabalho influenciam diretamente a vida profissional e consequentemente na produtividade de cada indivíduo.

6. REFERÊNCIAS

ALVES, I. R. A inteligência emocional: influencia na vida profissional e nas organizações. **Revista Ibero-americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v.7, n.12, dezembro 2021. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3386>. Acesso em: 28 de setembro de 2022.

ARRUDA, J. R.; MORAES, J. P.; COLLING, T. **Desenvolvendo capacidades da inteligência emocional através do coaching**. Saber Humano. v.8, n.12, p. 92-112, janeiro/julho 2018. Disponível em: <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/309>. Acesso em: 10 de outubro de 2022.

- BAR-ON, R.; PARKER, J.D.A. **Manual de inteligência emocional**. Porto Alegre: Artmed, 2002 apud DALGALARRONDO, P. *Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- DALGALARRONDO, P. **Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- DIAS, S. M. K. **Técnicas e filosofias de produtividade com o raciocínio da administração emocional**. Dissertação submetida à Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre em engenharia. Florianópolis (SC), setembro, 1999.
- FERRÃO, R. G. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa**. 2. ed. Vitória/ES: Incaper, 2005.
- FONSECA, L., *et al.* **Inteligência emocional** – uma competência da atualidade. Área temática: Gestão do conhecimento organizacional. XII Congresso nacional de excelência em gestão. Setembro 2016.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Tradução M. H. C. Côrtes. Objetiva. Rio de Janeiro. 2011a.
- GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Tradução Marcos Santarrita. 52. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011b.
- GOLEMAN, D. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. Tradução Carlos Leite da Silva. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- GONZAGA, A. R.; RODRIGUES, M. C. **Inteligência emocional nas organizações**. Canoas/RS. Ed. Unilassalle, 2018.
- GUEBUR, A. Z.; POLETTO, C. A; VIEIRA, D. M.S. Inteligência emocional no trabalho. **Revista Intersaberes**. Curitiba, n. 3, p. 71-96, janeiro/junho 2007. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/108>. Acesso em: 10 de outubro de 2022.
- JESUS, R. G. C.; MANOLESCU, F. M. K. **Os benefícios da inteligência emocional no trabalho**. XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e X Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. Universidade do Vale do Paraíba, 2010.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LONGHI, C. F. **Inteligência emocional x liderança**. IV Congresso de Pesquisa e Extensão da Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). Caxias do Sul/RS, outubro 2016. Disponível em: <http://docplayer.com.br/26318302-Iv-congresso-de-pesquisa-e-extensao-da-fsg-ii-salao-de-extensao-inteligencia-emocional-x-lideranca.html>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.
- MATURANA, H. **Emoções e linguagem na educação e na política**. Tradução: José Fernando Campos Fortes. Belo Horizonte. UFMG, 2002. Disponível em: <https://docplayer.com.br/7771298-Emocoes-e-linguagem-na-educacao-e-na-politica.html>. Acesso em: 03 de outubro de 2022.
- MENEGON, L. F. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MOREIRA, V. L. **A importância da inteligência emocional nas organizações.** Gestão e Desenvolvimento em Revista. v.1, n.1, p. 84 -96, janeiro/junho 2017.

PAULO, E. A.; FRANCISCO JÚNIOR, L. C. **Inteligência emocional: uma ferramenta de análise para a compreensão e amenização de conflitos.** V encontro de iniciação científica, IV encontro de extensão universitária. v. 5, n. 5. 2009. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/2186>. Acesso em: 05 de outubro de 2022.

PEREIRA, G.F.S.; VASCONCELOS, R.A. **A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações.** MULTIVIX, 2018. Disponível em: <https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/a-importancia-da-qualidade-devida-no-trabalho-para-as-organizacoes.pdf>. Acesso em: 30 de junho de 2023.

REIS, P. A. F. **Inteligência emocional do líder e o impacto na produtividade da equipa, mediado pela satisfação e/ou motivação: um estudo de caso.** Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. 2021
Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/22812>. Acesso em: 05 de março de 2023.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Disponível em: <https://docplayer.com.br/72786178-Comportamento-organizacional.html>. Acesso em: 26 de setembro de 2022.

ROBBINS, S. P. JUDGE, T. A. **Fundamentos do comportamento organizacional.** Tradução Ana Julia Perrotti Garcia e Cecília Madurol. 12. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

SILVA, L. R. F., *et al.* Influência da motivação na produtividade do trabalho na representação comercial. **Revista de Administração IMED**, v. 5, n. 3, p. 241-249, 2015.

SILVA, E. W. Inteligência emocional e sua importância nas lideranças e no trabalho. XII - Congresso Nacional De Excelência em Gestão. Setembro. 2016.

SOBRAL, O.J. **Inteligência humana: concepções e possibilidades.** Revista Científica FacMais. v. 3, n. 1. 1º Semestre, 2013.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2005.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias.** Psicologia: Reflexão e Crítica. UFRS. Novembro, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 de setembro de 2022.

ZUZA, M.S.P.; SOUZA, A.P. **Comunicação interna alinhada à cultura organizacional como fatores estratégicos de gestão.** GETEC. v.10, n. 32, p.37-59, 2021.

Recebido em: 23/07/2024

Aceito em: 03/09/2024

Endereço para correspondência:

Nome: Fernanda Matos de Moura Almeida

E-mail: fernandamoura15@gmail.com



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

