

UNIGUAÇU – UNIÃO DE ENSINO SUPERIOR DO IGUAÇU LTDA  
FACULDADE UNIGUAÇU  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
Trabalho de Conclusão de Curso

CAMILA DE MACEDO DA SILVA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ENGAJAMENTO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: ESTUDO EMPÍRICO A PARTIR DE COLABORADORES  
DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO OESTE PARANAENSE**

SÃO MIGUEL DO IGUAÇU

2024

CAMILA DE MACEDO DA SILVA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ENGAJAMENTO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: ESTUDO EMPÍRICO A PARTIR DE COLABORADORES  
DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO OESTE PARANAENSE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Administração da Faculdade  
UNIGUAÇU.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Aline Cristiane Rocha  
Lacerda.

Coorientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ma. Alcina Maria Rodrigues  
Fresta

SÃO MIGUEL DO IGUAÇU

2024



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licença permite remixe, adaptação e criação a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que sejam atribuídos créditos ao(s) autor(es) e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

CAMILA DE MACEDO DA SILVA

### **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ENGAJAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO: ESTUDO EMPÍRICO A PARTIR DE COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO OESTE PARANAENSE**

**Trabalho de Conclusão de Curso** em Administração apresentado, sob a orientação do professora Aline Cristiane Rocha Lacerda, aprovado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel no curso de Administração da Faculdade UNIGUAÇU, pela seguinte banca examinadora:

---

Professora Dra. Aline Cristiane Rocha Lacerda  
Orientadora  
Faculdade UNIGUAÇU

---

Professor Esp. Carlos Eduardo Tavares Lopes  
Membro da comissão de avaliação  
Faculdade UNIGUAÇU

---

Professora Dtranda Karen Raphaele Cantaleano  
Membro da comissão de avaliação  
Faculdade UNIGUAÇU

SÃO MIGUEL DO IGUAÇU, 12 DE NOVEMBRO DE 2024.

Aos meus pais, minha base, meu alicerce e minha inspiração diária. Esse trabalho é, antes de tudo, uma homenagem à dedicação e ao sacrifício de vocês, que sempre acreditaram em mim e me deram tudo o que tenho de mais valioso: educação, amor e fé.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, meu agradecimento maior, por me fortalecer e iluminar todos os dias, dando-me a sabedoria e a coragem necessárias para seguir em frente. Esta etapa só foi possível graças a Sua voz que me encorajou quando o mundo ao redor parecia silenciar meus sonhos. À Ele dedico esta conquista com todo o meu coração!

Eterno será o meu agradecimento aos meus pais, Itacir e Vera, minha fonte de inspiração e força. Agradeço por cada palavra de incentivo, por entenderem minha ausência, por acreditarem em mim e me apoiarem incondicionalmente. Vocês foram fundamentais para que eu pudesse realizar este sonho, à vocês dedico essa conquista.

Ao meu “more”, Rafael, que esteve comigo em cada etapa deste caminho, oferecendo carinho, compreensão e incentivo. Obrigada por acreditar em mim quando eu duvidei das minhas capacidades e por ser uma presença constante e acolhedora nos momentos de dificuldade. Sua paciência e apoio foram essenciais para a realização deste trabalho.

Agradeço imensamente à Prof<sup>a</sup>. Dra. Aline, não apenas por ter sido uma orientadora excepcional, mas também por ter topado o desafio dessa pesquisa e ter me conduzido pela mão ao êxito. Obrigada pelo seu acolhimento, amizade, profissionalismo, suporte e dedicação durante todo esse tempo, nas orientações e ensinamentos de vida.

Às Professoras Alcina e Raphaele, pela humildade de compartilharem suas jornadas acadêmicas, fornecendo ensinamentos valiosos e encorajamento fundamentais a execução desta pesquisa.

E à todos que cruzaram meu caminho nesta jornada acadêmica na Faculdade Uniguaçu, que de alguma forma contribuíram e torceram para que eu chegasse até aqui, desde a diretoria, os demais docentes, funcionários e colegas de curso, meu muito obrigada!

“Que teu coração deposite toda a sua confiança no Senhor! Não te firmes em tua própria sabedoria!”

PROVÉRBIOS 3, 5

## RESUMO

Este estudo teve por objetivo mensurar as possíveis relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense. Optou-se por pesquisar a inteligência emocional, pois conforme identificado nas bases teóricas, esse é um tema emergente nos contextos organizacionais, em virtude das mudanças nas configurações do trabalho e seus efeitos na vida das pessoas. Portanto, considera-se que esta pesquisa poderá trazer novas perspectivas ao analisar a inteligência emocional e suas relações com o engajamento do trabalho na área de Administração. A metodologia é quantitativa e o tipo de pesquisa é exploratória-descritiva, e para essa investigação foram utilizados dois modelos teóricos: o questionário *Emotional Intelligence Appraisal*® (Bradberry e Greaves, 2016) para mensurar a inteligência emocional, e o *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17) elaborado por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptado por PortoMartins, Benevides-Pereira e Pasqualotto (2009), para engajamento no trabalho, que foram aplicados para uma amostra de 139 funcionários alocados na sede administrativa de uma cooperativa de crédito, localizada na cidade de Medianeira-PR. A hipótese central teve por finalidade testar se a inteligência emocional provocava influência positiva sobre o engajamento do trabalho. Por meio da análise descritiva foram analisados os indicadores de cada dimensão da inteligência emocional e os componentes do engajamento do trabalho. Além disso, realizou-se a análise do modelo estrutural. Os dados demonstraram que o coeficiente originado da correlação entre os escores de inteligência emocional e engajamento no trabalho, comprova que a inteligência emocional tem uma forte influência positiva sobre o engajamento, explicando mais da metade de sua variação, apresentando que quanto maiores os níveis de inteligência emocional, maior o engajamento dos indivíduos no ambiente de trabalho, confirmando a hipótese estatística deste estudo.

**Palavras chaves:** inteligência emocional; engajamento do trabalho; cooperativa de crédito; diagnóstico organizacional; gestão de pessoas.

## ABSTRACT

This study aimed to measure the possible relationships between the dimensions of emotional intelligence and work engagement in managers and team members at the administrative headquarters of a credit union located in western Paraná. We chose to research emotional intelligence because, as identified in the theoretical bases, this is an emerging theme in organizational contexts, due to changes in work configurations and their effects on people's lives. Therefore, it is considered that this research may bring new perspectives when analyzing emotional intelligence and its relationships with work engagement in the area of Administration. The methodology is quantitative and the type of research is exploratory-descriptive. For this investigation, two theoretical models were used: the Emotional Intelligence Appraisal ® questionnaire (Bradberry and Greaves, 2016) to measure emotional intelligence, and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) developed by Schaufeli and Bakker (2003) and adapted by PortoMartins, Benevides-Pereira and Pasqualotto (2009), for work engagement, which were applied to a sample of 139 employees allocated to the administrative headquarters of a credit union, located in the city of Medianeira-PR. The central hypothesis aimed to test whether emotional intelligence had a positive influence on work engagement. Through descriptive analysis, the indicators of each dimension of emotional intelligence and the components of work engagement were analyzed. In addition, the structural model was analyzed. The data demonstrated that the coefficient originating from the correlation between emotional intelligence scores and work engagement proves that emotional intelligence has a strong positive influence on engagement, explaining more than half of its variation, showing that the higher the levels of emotional intelligence, the greater the engagement of individuals in the work environment, confirming the statistical hypothesis of this study.

**Keywords:** emotional intelligence; work engagement; credit union; organizational diagnosis; people management.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Dados Gerais da Empresa .....	21
Quadro 2 - Quadro Resumo.....	46
Quadro 3 - Modelos teóricos .....	47
Figura 1 - Organograma da Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ .....	24
Figura 2 - <i>Layout</i> da Sede Administrativa da Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ .....	25
Figura 3 - Dimensões de Engajamento no Trabalho .....	41
Figura 4 - Associação entre inteligência emocional e engajamento no trabalho.....	62
Gráfico 1 - Nível geral de incidência das dimensões de inteligência emocional na amostra .....	54
Gráfico 2 - Nível geral de incidência das dimensões de engajamento no trabalho na amostra .....	58

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização da Amostra .....	48
Tabela 2 - Estatística descritiva da dimensão autoconsciência .....	50
Tabela 3 - Estatística descritiva da dimensão autogestão .....	50
Tabela 4 - Estatística descritiva da dimensão automotivação .....	51
Tabela 5 - Estatística descritiva da dimensão empatia .....	52
Tabela 6 - Estatística descritiva da dimensão habilidade social .....	53
Tabela 7 - Estatística descritiva das cinco dimensões da IE .....	53
Tabela 8 - Alfa de Cronbach das dimensões da inteligência emocional .....	55
Tabela 9 - Estatística descritiva da dimensão vigor .....	56
Tabela 10 - Estatística descritiva da dimensão dedicação .....	57
Tabela 11 - Estatística descritiva da dimensão absorção .....	58
Tabela 12 - Alfa de Cronbach das dimensões do engajamento .....	59
Tabela 13 - Correlações entre as dimensões de inteligência emocional e engajamento.....	61

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BACEN	Banco Central do Brasil
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CMN	Conselho Monetário Nacional
COAF	Conselho de Controle de Atividades Financeiras
EIA	<i>Emotional Intelligence Appraisal</i> ®
EIABAH	Habilidade Social
EIACON	Autoconsciência
EIAEMP	Empatia
EIAGES	Auto-gestão
EIAMOT	Automotivação
e-NPS	<i>Employee Net Promoter Score</i>
Epi	Escore Padronizado
ET	Engajamento no Trabalho
GPTW	<i>Great Place to Work</i>
IE	Inteligência Emocional
PLS	<i>Partial Least Squares</i>
PLS-SEM	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i>
ROB	Receita Operacional Bruta
SEM	<i>Structural Equation Modeling</i>
STJ	Superior Tribunal de Justiça
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados
UWES	<i>Utrecht Work Engagement Scale</i>
UWESABS	Absorção
UWESDED	Dedicação
UWESVIG	Vigor

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	16
1.2 OBJETIVO GERAL .....	16
1.2.1. Objetivos Específicos .....	17
1.3 JUSTIFICATIVA .....	17
<b>2 DIAGNÓSTICO DA EMPRESA .....</b>	<b>21</b>
2.1 DADOS GERAIS .....	21
2.2 HISTÓRICO .....	21
2.3 ÁREA DE ATUAÇÃO .....	22
2.4 RAMO DE NEGÓCIO.....	23
2.5 PORTE .....	23
2.6 FORÇA DE TRABALHO.....	23
2.7 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	23
2.7.1 Organograma .....	24
2.7.2 <i>Layout</i> .....	24
2.8 MICROAMBIENTE .....	25
2.8.1 Clientes .....	25
2.8.2 Fornecedores .....	26
2.8.3 Órgãos Reguladores .....	26
2.9 MACROAMBIENTE.....	27
2.9.1 Ambiente Político .....	27
2.9.2 Ambiente Econômico.....	28
2.9.3 Ambiente Sociocultural.....	29
2.9.4 Ambiente Demográfico .....	29
2.9.5 Ambiente Tecnológico .....	30
<b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>32</b>
3.1 INTELIGÊNCIA .....	32
3.2 EMOÇÕES.....	34
3.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	35
3.4 ENGAJAMENTO NO TRABALHO .....	38
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>42</b>

4.1 QUANTO À NATUREZA .....	42
4.2 QUANTO AOS OBJETIVOS .....	42
4.3 QUANTO AOS PROCEDIMENTOS .....	43
4.4 QUANTO AOS INSTRUMENTOS DE COLETA.....	43
4.5 INSTRUMENTOS DE COLETA .....	44
4.6 POPULAÇÃO .....	45
4.7 QUADRO RESUMO .....	46
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>47</b>
5.1 MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	49
5.2 MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES DE ENGAJAMENTO NO TRABALHO .....	55
5.3 AVALIAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DE ENGAJAMENTO NO TRABALHO .....	59
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICE A: CRONOGRAMA (ESA I E ESA II) .....</b>	<b>76</b>
<b>APÊNDICE B: MATRIZ DE AMARRAÇÃO.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO I - <i>EMOTIONAL INTELLIGENCE APPRAISAL</i>® (EIA).....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO II - <i>UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE</i> (UWES-17).....</b>	<b>80</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o passar do tempo, o trabalho gradualmente assumiu uma proporção maior na vida das pessoas. Isso porque, embora tenha sido concebido inicialmente para atender às necessidades básicas de sobrevivência do ser humano, com o advento da Revolução Industrial, período de grande desenvolvimento tecnológico e transformações sociais, o trabalho passou a influenciar outras dimensões da vida humana, tais como: dimensão biológica e física, psicológica e emocional, mental e cognitiva, social e a espiritual.

De acordo com Goleman (1995), a dimensão biológica se refere à saúde física do corpo. A segunda dimensão envolve aspectos emocionais ou a capacidade de lidar com as próprias emoções. Na terceira, encontra-se a capacidade das pessoas em aprender e a solucionar conflitos, por exemplo. A dimensão social concentra-se na capacidade de se relacionar, criar novas conexões e por último, a dimensão espiritual, está relacionada com aspecto mais profundo da identidade humana, que está relacionado à busca por significado e propósito na vida, bem como à busca por conexão com algo maior que o indivíduo.

Ademais, o trabalho pode ser visto como uma fonte tanto de bem-estar quanto de sofrimento, desempenhando um papel crucial na saúde e na vida de milhões de pessoas globalmente. Ele contribui para a formação da identidade, sentido de vida, inserção social e senso de pertencimento, impactando o desenvolvimento humano nos âmbitos físico, social, cognitivo e emocional. Além disso, o trabalho exige que os trabalhadores enfrentem desafios inerentes à atividade, levando-os a buscar maneiras de superar esses obstáculos (Neves, Seligmann-Silva e Athayde, 2004).

Portanto, considerando a configuração atual do trabalho, marcada por rápidas mudanças tecnológicas, globalização e transformações nas estruturas organizacionais, como a automação, o trabalho remoto e as equipes multiculturais e geograficamente dispersas, surge a necessidade de novas abordagens para entender e melhorar a dinâmica no ambiente profissional (Aquino e Fernandes, 2013).

Em virtude dessa configuração de atuação profissional, as pessoas têm sido submetidas a situações contingenciais no ambiente corporativo, que requerem o desenvolvimento e aplicação de habilidades socioemocionais fundamentais ao bem-estar, engajamento e boas relações interpessoais no trabalho. Portanto, promover

benefícios relacionados à conquista dessas habilidades tornou-se uma preocupação constante das empresas nas últimas décadas e uma tendência certa para o futuro do trabalho (Deloitte, 2018).

Nesse contexto, a inteligência emocional (IE), como uma habilidade socioemocional, tem sido um tema de crescente interesse no contexto organizacional, provocando um debate sobre sua importância na gestão de recursos humanos e sua eficácia no ambiente de trabalho (Hansen *et al.*, 2018; Miao, Humphrey e Qian, 2020; Rodrigues e Rebelo, 2021). Seu conceito inicial foi apresentado à comunidade acadêmica por Salovey e Mayer (1990), entendendo-a como uma inteligência pura, ou seja, uma capacidade cognitiva “do indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações” (Salovey e Mayer, 1990, p. 189).

Mais tarde, Goleman (1995) apresentou a IE como uma inteligência mista, que envolve a junção dos aspectos cognitivos e as características de personalidade. Sendo assim, a inteligência emocional, pode ser entendida como a capacidade de gerir as emoções de maneira a expressá-las de forma apropriada e eficaz, possibilitando que as pessoas colaborem em conjunto com tranquilidade para alcançar objetivos comuns (Goleman, 2001).

O autor, ainda, desenvolveu o conceito de IE como uma composição de cinco dimensões essenciais: autopercepção (autoconhecimento de seu estado interior, suas preferências e intuições), auto regulação (saber lidar com os impulsos e estados interiores), empatia (compreender e compartilhar os sentimentos, necessidades e preocupações de outra pessoa), motivação (padrões emocionais que orientam ou simplificam a conquista de objetivos) e aptidões sociais (aptidões naturais para interagir de maneira eficaz e harmoniosa com os outros em diferentes contextos) e argumenta que a inteligência emocional é um fator determinante do sucesso no ambiente profissional (Goleman, 1995).

Nesse viés, o engajamento dos colaboradores com seus líderes e equipes surge a partir de boas relações interpessoais, de um ambiente de trabalho harmonioso e benéfico para todos, onde eles compartilham motivações e sentimentos comuns que fazem cada um desempenhar suas atividades com energia, dedicação e prazer em busca de melhores resultados e oportunidades a todos. O estudo de Bakker, Albrecht e Leiter (2011, p. 85), indica que esse engajamento cria “uma relação de trabalho

positiva, de confiança, civilizada, respeitosa e mutuamente benéfica, de modo que todas as partes acreditem genuinamente que existe potencial para equidade, justiça, oportunidade e significado”.

Para Bakker *et al.* (2008), o engajamento no trabalho (ET) está ligado a um estado mental composto por três dimensões essenciais: vigor, que se traduz em alta energia e resistência mental no trabalho; dedicação, que implica um profundo envolvimento na atividade laboral, acompanhado por um forte sentido de propósito, entusiasmo e desafio; e absorção, que reflete um alto nível de concentração, onde o tempo parece passar rapidamente durante as tarefas profissionais.

Contudo, é neste contexto que se discute e analisa a relação entre inteligência emocional e o engajamento no trabalho. Compreender as relações entre essas dimensões torna-se essencial para promover ambientes de trabalho saudáveis, produtivos e positivos para todos. Redige-se o problema de pesquisa.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais são as relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense?

A partir dessa questão de pesquisa, formulam-se o objetivo principal e os objetivos específicos.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Mensurar as relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense.

### 1.2.1. Objetivos Específicos

1. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões da inteligência emocional no ambiente organizacional pesquisado.
2. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões do engajamento no trabalho da amostra pesquisada.
3. Avaliar a existência de correlação entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Perante a configuração atual advinda da era digital e da globalização que têm redefinido as dinâmicas de trabalho, a inteligência emocional e o engajamento no trabalho têm sido temas relevantes e duradouros no contexto organizacional (Silva e Dotta, 2018; Costa *et al.*, 2022; Moreira e Rua, 2023; Oliveira e Rocha, 2017; Dalanhol *et al.*, 2017; Andrade, 2019; Santos *et al.*, 2021; Lourenção *et al.*, 2023). Os fenômenos alvos desta pesquisa são pertinentes para a investigação, pois desempenham papéis importantes na vida das pessoas, influenciando seu bem-estar emocional, desenvolvimento e desempenho pessoais e profissionais, relacionamentos interpessoais e qualidade de vida em geral. Eles refletem as mudanças na percepção das pessoas sobre o trabalho na contemporaneidade e estão alinhados com as transformações organizacionais e sociais em curso.

Tanto os funcionários quanto os líderes das organizações têm reconhecido a importância do autodesenvolvimento, especialmente no contexto contemporâneo. Diante disso, os colaboradores têm buscado cada vez mais desenvolver suas habilidades, dentre elas, as socioemocionais e envolver-se em atividades que proporcionem prazer e realização pessoal (Schaufeli, Dijkstra e Vazquez, 2013). Além disso, têm valorizado empresas que investem em iniciativas promotoras desses aspectos, reconhecendo o impacto positivo no bem-estar, no desempenho e no sucesso profissional. E as empresas, por sua vez, também têm atestado a relevância de se investir em benefícios relacionados à conquista dessas habilidades (Deloitte, 2018).

Gomes e Maranhão (2020) aduzem que houve um foco crescente na implementação de ferramentas de avaliação para medir os índices e impactos da inteligência emocional, visando como objeto de investigação contínua, a mensuração de sua importância no contexto organizacional da atualidade. Já os estudos sobre engajamento no trabalho surgiram em decorrência de avanços na área da psicologia positiva em busca dos aspectos inversos às consequências negativas do trabalho, como a Síndrome de *Burnout* (Cunha, Fabricio e Zaluski, 2020), e das evidências de que funcionários energizados, focados e motivados a dar o melhor de si em suas funções contribuem significativamente para os resultados das empresas (Bakker, Albrecht e Leiter, 2011).

Além disso, uma organização funciona como um sistema formado socialmente, sustentado por um conjunto de valores partilhados pelos seus membros que são essenciais para a continuidade da organização. A sinergia do sistema organizacional é determinada pelas energias advindas das interações entre os diferentes elementos, as quais gradualmente influenciam as dinâmicas das relações sociais dentro da organização, que vão desde a cooperação, colaboração e participação até relações negativas, como conflitos não resolvidos e competições acirradas, rivalidades e disputas pelo poder (Kanaane, 2017).

Destarte, o cenário contemporâneo marcado pela presença de diferentes gerações, moldadas por eventos históricos e características únicas, coexistindo no ambiente corporativo, formam uma variedade de experiências e desafios, como tensões decorrentes das diferentes formas de viver, destacando a diversidade e variedade de comportamentos sociais. Diante desse cenário desafiador, os gestores são convocados a adotar estratégias que promovam a troca de informações, experiências, emoções e conhecimentos de forma agradável e favorável a todos os colaboradores da empresa (Kanaane, 2017).

Portanto, é nessa situação que se evidencia a inteligência emocional como uma competência primordial para se navegar nos ambientes organizacionais complexos e multiculturais da atualidade, pois ela ajuda os trabalhadores a gerenciar suas próprias emoções e a entender e influenciar as emoções dos outros, facilitando a colaboração, a inovação e a gestão de conflitos.

Ademais, Colet e Mozzato (2019), aduzem que os líderes vêm enfrentando um grande desafio fundamental nas empresas: manter o interesse contínuo dos

colaboradores nas atividades oferecidas pelas organizações, garantindo ao mesmo tempo, uma integração efetiva com as responsabilidades laborais e entre os membros das equipes, desafio este, que demanda a necessidade de uma revisão abrangente das políticas, procedimentos e abordagens de gestão adotadas.

Uma das estratégias concedidas pelas empresas tem sido proporcionar ambientes que permitam o compartilhamento de emoções positivas, como o bom humor e o entusiasmo, entre colaboradores de uma equipe. Para Bakker e Leiter (2010), esse tipo de ação gera engajamento no trabalho e melhores resultados em desempenho. Os autores também constataram que “trabalhadores engajados, que comunicaram seu otimismo, atitudes positivas e comportamentos proativos aos colegas, criaram um clima de equipe positivo, independentemente da situação” (Bakker e Leiter, 2010, p. 192). Outrossim, Fredrickson (2013) indica que sentimentos positivos também têm o potencial de motivar os colaboradores a se desenvolverem, seja através da aquisição de novas habilidades ou da construção de relacionamentos interpessoais mais sólidos.

À vista disso, notou-se a viabilidade de elaborar um projeto de pesquisa que vise analisar e discutir a relação entre inteligência emocional e engajamento no trabalho, através da utilização de ferramentas que mensuram os índices das dimensões de cada tema, pretendendo investigar como as diferentes dimensões da IE se relacionam com as dimensões do engajamento no trabalho. Tendo em vista que, embora existam estudos que tratam separadamente de inteligência emocional e engajamento no trabalho, há uma lacuna na literatura em relação à inter-relação dessas dimensões específicas no contexto de uma instituição cooperativa, que possui características únicas em comparação com empresas tradicionais.

Com isso, justifica-se a pesquisa em uma instituição cooperativa, pois esta opera com valores e princípios distintivos, como a participação democrática, a equidade e a solidariedade. A dinâmica de trabalho nessas organizações é diferente, com uma ênfase maior na colaboração e na participação ativa dos membros. O presente estudo pode resultar em importantes informações que auxiliem os líderes cooperativos a desenvolver estratégias mais eficazes para melhorar o ambiente de trabalho, aumentar a satisfação dos membros e promover uma cultura organizacional mais saudável e produtiva.

A empresa-caso desta pesquisa é a Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, uma das cooperativas integradas ao sistema Sicredi, a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. A escolha ocorreu por ser uma cooperativa reconhecida por sua cultura organizacional que valoriza o desenvolvimento humano e a formação contínua de seus colaboradores, além de investir continuamente em inovação e tecnologia (Sicredi, 2024).

Pelo quarto ano consecutivo em 2024, o Sicredi foi certificado pela pesquisa *Great Place to Work* (GPTW) e foi destaque em saúde emocional. O GPTW é uma consultoria de renome mundial especializada em analisar e reconhecer as melhores práticas de gestão de pessoas em empresas globais. Empresas que conquistam o selo GPTW ou estão no ranking anual das “150 Melhores Empresas para Trabalhar” demonstram um compromisso autêntico com o bem-estar e a saúde física e mental de seus funcionários, ao promover um ambiente de trabalho positivo e engajador (GPTW, 2024). Um dos pontos analisados é o *Employee Net Promoter Score* (e-NPS), que mede o quanto os colaboradores indicariam a instituição para os amigos trabalharem, a instituição atingiu o marco percentual de 83% neste quesito (Sicredi, 2024).

Diante do exposto, este estudo busca identificar as possíveis relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em funcionários alocados na sede administrativa da cooperativa de crédito Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, localizada no oeste paranaense. Buscou-se verificar a incidência da autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social no trabalho, as quais operam como dimensões da inteligência emocional, e a incidência do vigor, dedicação e absorção, as quais operam como dimensões do engajamento, no ambiente organizacional pesquisado. Na sequência, buscou-se analisar a existência de correlação entre os fenômenos.

## 2 DIAGNÓSTICO DA EMPRESA

Neste capítulo apresentam-se os dados gerais da empresa, seu histórico, área de atuação, porte da empresa, ramo de negócio, sua estrutura organizacional, bem como, o contexto do macro e microambiente em que a empresa se encontra.

### 2.1 DADOS GERAIS

Quadro 1 – Dados Gerais da Empresa

Razão Social:	CCPI SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ		
Nome Fantasia:	SICREDI VANGUARDA PRSPRJ		
CNPJ:	78.414.067/0001-60		
Endereço:	Rua Paraguai, número 1407	Bairro:	Centro
Cidade:	Medianeira	Estado:	PR CEP: 85.884-000
Representada por:	Aldo Dagostim	Cargo:	Presidente

Fonte: Dados da empresa (2024)

### 2.2 HISTÓRICO

De acordo com seu site oficial (Sicredi, 2024), o Sicredi é a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil. Teve origem no sul do país, mais especificamente na região de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul, em 1902. Possui mais de 2.500 agências, e está presente fisicamente em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal, disponibilizando mais de 300 produtos e serviços financeiros.

A Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, é uma das cooperativas integradas ao sistema Sicredi, e está entre as dez maiores cooperativas do sistema. Foi constituída em 17 de novembro de 1983 como Cooperativa de Crédito Rural Três Fronteiras Ltda – CREDIFRONTIERS, e foi autorizada pelo Banco Central a começar a funcionar em 1984.

Em 1994, passou por uma reforma estatutária, com a mudança da sigla CREDIFRONTIERS para SICOOPER Fronteiras. Em 1996, em Assembleia Geral Extraordinária da COTREFAL (hoje Lar Cooperativa Agroindustrial) e SICOOPER

FRONTEIRAS ocorreu a mudança de estatutos de ambas e adesão ao SICOOPER Central. Convênio com Banco do Brasil para operações financeiras.

O ano de 1997, foi marcado pelas inaugurações de Postos de Atendimento Sicredi em Santa Helena, Matelândia, Medianeira, São Roque (Santa Helena), Serranópolis do Iguaçu, São Miguel do Iguaçu, Céu Azul, Santa Terezinha de Itaipu, Ramilândia e Diamante do Oeste. Também ocorreu uma nova reforma estatutária, com a mudança da sigla de SICOOPER FRONTEIRAS para Sicredi Medianeira.

Em Assembleia Geral Ordinária no ano de 1999, houve a eleição do Conselho de Administração para o mandato 1999-2002. A partir dessa Assembleia, a Sicredi passa a ter diretor presidente próprio, sendo eleito Manfred Alfonso Dasenbrock. Em 2001, uma reforma estatutária alterou a razão social de Cooperativa de Crédito Rural Três Fronteiras – sigla SICREDI MEDIANEIRA, passando a denominar-se COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL CATARATAS DO IGUAÇU – sigla SICREDI CATARATAS DO IGUAÇU, que em 2004 se torna a primeira cooperativa de livre admissão.

Já em 2013, com a expansão para o Estado de São Paulo, nasceu a Sicredi Vanguarda, e ocorreu a implantação da Diretoria Executiva. Em 2015 aconteceu a expansão para o Estado do Rio de Janeiro. Em 2023, a Sicredi Vanguarda completou 40 (quarenta) anos, com a marca de mais de 200 (duzentos) mil associados, e em comemoração lançou uma campanha com mais de 5 (cinco) milhões de reais em prêmios (Sicredi, 2024).

### 2.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

Sua abrangência atende as regiões do Vale do Paraíba, Litoral Norte de São Paulo, parte do Alto Tietê, Sul Fluminense e também do Oeste do Paraná. Possui 53 agências nos Estados de São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), sendo 36 em SP e 17 no RJ, além de 38 no Paraná (PR), estando presente num total de mais de 60 municípios.

## 2.4 RAMO DE NEGÓCIO

O nome empresarial da Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, é COOPERATIVA DE CREDITO POUPANCA E INVESTIMENTO VANGUARDA - SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ. O código e descrição da atividade econômica principal é: 64.24-7-03 - Cooperativas de crédito mútuo. E, o código e descrição da natureza jurídica é: 214-3 – Cooperativa.

## 2.5 PORTE

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) classifica o porte das empresas de acordo com a Receita Operacional Bruta (ROB), ou a renda anual dos clientes pessoas físicas (BNDES, 2024). De acordo com essa classificação, o Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ se classifica como Grande Empresa.

## 2.6 FORÇA DE TRABALHO

De acordo com seu site oficial (Sicredi, 2024), o Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ possui mais de 1.500 colaboradores. Sendo 315 alocados na sede administrativa, população desta pesquisa.

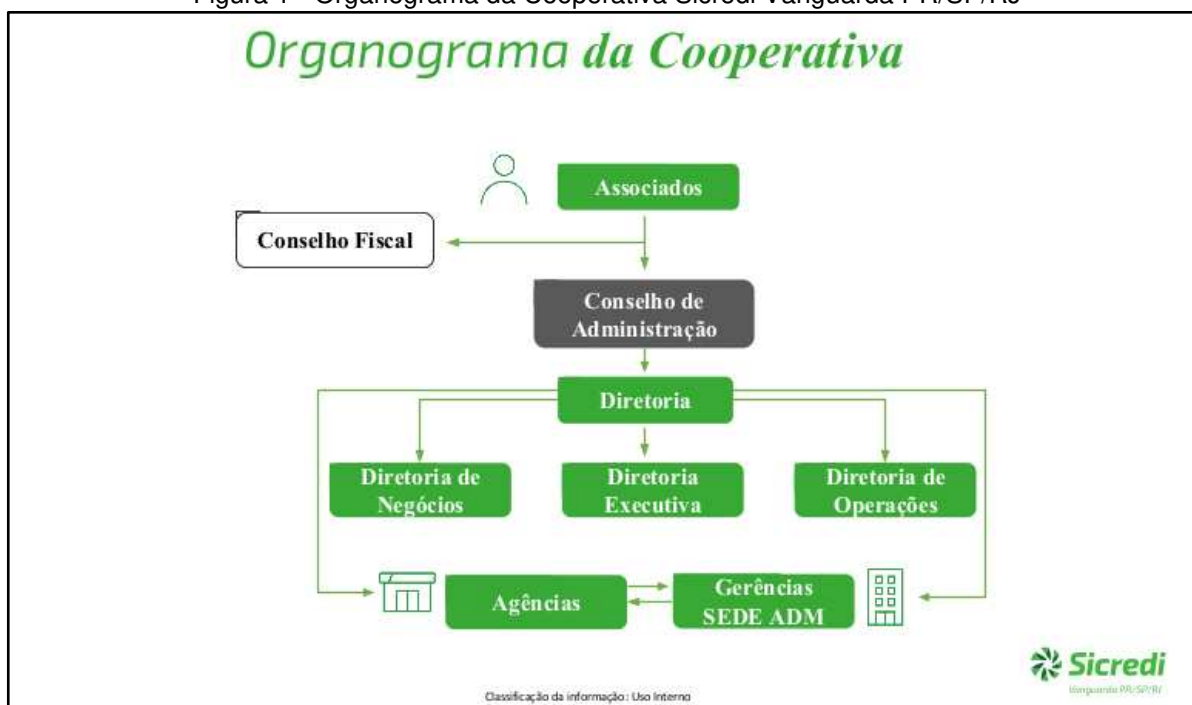
## 2.7 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conforme Filho e Cierco (2020, p. 67), a estrutura organizacional “se refere à totalidade da organização de uma empresa, incluindo a estrutura formal da organização, os sistemas de controle, os sistemas de incentivo, a cultura organizacional e as pessoas”.

### 2.7.1 Organograma

O organograma é uma ferramenta utilizada pelos gestores das empresas para visualizar a estrutura organizacional de uma empresa de maneira gráfica. Uma de suas principais contribuições é que esta ferramenta facilita a compreensão das relações de autoridade hierárquica de forma clara e eficiente, destacando conceitos como a organização da estrutura, a extensão da autoridade, a centralização de comando, os limites de controle, além do papel e relevância de cada departamento (Carreira, 2009). Na Figura 1, apresenta-se o organograma da Cooperativa de Crédito Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, empresa-caso deste estudo.

Figura 1 - Organograma da Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ



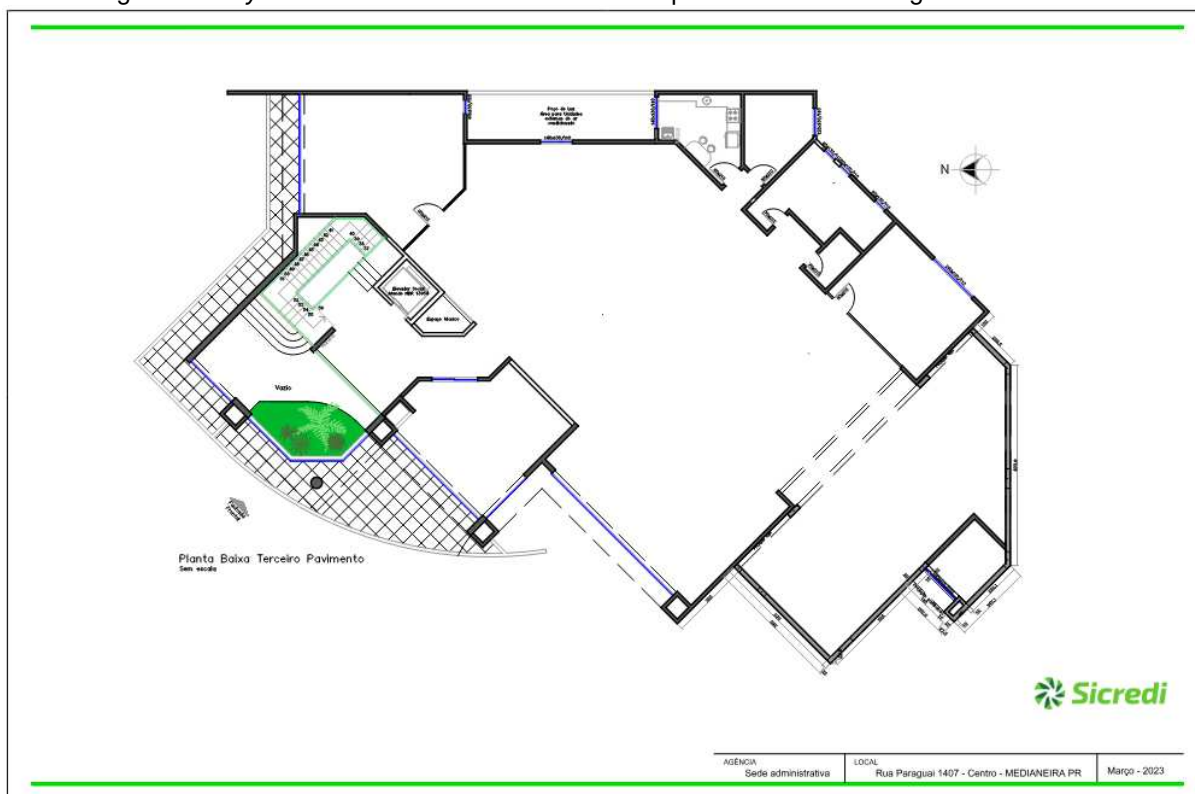
Fonte: (Sicredi, 2024)

### 2.7.2 Layout

Cury (1983), entende o termo *leiaute (layout)* como a organização dos recursos produtivos de uma empresa em um ambiente apropriado, considerando a eficiência do fluxo de trabalho, com o propósito de economizar tempo e movimento, que resulte em satisfação dos colaboradores, redução de custos e em aumento da produtividade

na produção de bens e serviços. A Figura 2 apresenta o *layout* da sede administrativa da empresa-caso deste estudo.

Figura 2 - *Layout* da Sede Administrativa da Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ



Fonte: (Sicredi, 2024)

## 2.8 MICROAMBIENTE

O microambiente abrange o ambiente interno da organização, sobre o qual exerce controle total. Ele engloba os administradores, colaboradores, cultura empresarial, tecnologia, estrutura organizacional e infraestrutura. É por meio desses elementos que a empresa procura se adaptar ao macroambiente e, assim, alcançar seus objetivos organizacionais (Sobral e Peci, 2008).

### 2.8.1 Clientes

Silva e Zambon (2015), conceituam clientes como os destinatários finais dos produtos ofertados pelas empresas, sendo mercadorias ou serviços. Ademais,

apresenta que “o grupo principal dos clientes finais é formado pelas pessoas, pelas unidades familiares ou por empresas. Organizações não governamentais (ONGs) e governos também são, muitas vezes, clientes finais” (Silva e Zambon, 2015, p. 4).

A Sicredi Vanguarda, sendo uma cooperativa de crédito de livre admissão, pode receber como associados qualquer um que deseja se associar a cooperativa, cumprindo os pré-requisitos mínimos previstos no estatuto social vigente. Atualmente, atende pessoas físicas e jurídicas, grandes e pequenas, oferecendo mais de 300 soluções financeiras (Sicredi, 2024).

### 2.8.2 Fornecedores

De acordo com o dicionário Aulete (2009, p. 382), o fornecedor é o “profissional ou empresa que fornece produtos, regularmente, aos clientes”. A Sicredi Vanguarda depende de alguns fornecedores para oferecer produtos e serviços selecionados, como os seguros: seguros de vida e prestamista são fornecidos pela Icatu Seguros e Mapfre; seguro auto, por HDI, Mapfre, Allianz, Tokio Marine, Azul seguros e Liberty; seguro residencial e empresarial pelas supracitadas em seguro auto e Porto Seguro; seguros rural e agrícola pela Mapfre, Fairfax, Allianz e Swizz Re. Já os cartões são fornecidos ao Sicredi pelas empresas Visa, Mastercard e VR benefícios. Os consórcios, por sua vez, advêm da Administradora de Consórcios do Sicredi e a Máquina de Cartões Sicredi é em parceria com a Fiserv e Get Net.

### 2.8.3 Órgãos Reguladores

Lacombe (2009, p. 25), apresenta os órgãos reguladores como “entidades que impõem controles, limites e restrições à ação da organização: governo, meios de comunicação de massa, sindicatos, associações empresariais e de classe, organizações não governamentais, etc”.

A cooperativa de crédito Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, fica submetida a fiscalização do Banco Central do Brasil (BACEN), órgão responsável por fiscalizar as instituições financeiras, também do Conselho de Controle de Atividades Financeiras

(COAF) e do Conselho Monetário Nacional (CMN). No ambiente local em que as estruturas se encontram, alguns órgãos reguladores são: Prefeituras Municipais, Corpo de Bombeiros, Ministério do Trabalho e as Receitas Municipal, Estadual e Federal.

Por oferecer soluções relacionadas a seguros, também fica submetida a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). De acordo com o a Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), as instituições financeiras também são submetidas ao Código de Defesa do Consumidor, não por fornecer um produto, mas por prestar um serviço consumido pelo cliente, o consumidor final, portanto, fica sujeito à fiscalização também perante os órgãos de defesa do consumidor.

## 2.9 MACROAMBIENTE

O macroambiente também é conhecido como ambiente externo das organizações. Conforme Diniz (2014), consiste na conjunção dos ambientes: tecnológico (compreendendo avanços científicos, pesquisas e inovações), político e jurídico (englobando leis, regulamentos promulgados por entidades governamentais com poder normativo e influências políticas), econômico (abrangendo a totalidade da economia, como ciclos comerciais, padrões de despesas e renda dos consumidores) e sociocultural (envolvendo os indivíduos de uma sociedade e seus valores, crenças e comportamentos, incluindo o estudo demográfico e as características de sua cultura).

### 2.9.1 Ambiente Político

O ambiente político legal envolve questionamentos que norteiam o planejamento estratégico das empresas. Por exemplo, faz-se necessário identificar que ações do governo podem afetar os negócios? O que está acontecendo nas áreas de controle de poluição, legislação e segurança do trabalho? E quais informações qualitativas e quantitativas são relevantes para o planejamento de marketing? (Cobra, 2015).

O ambiente político-legal em que a empresa-caso se encontra dentro do contexto de macroambiente, é complexo, composto por diversos fatores interligados que impactam diretamente suas operações, estratégias e tomada de decisões. A instabilidade política, como crises governamentais ou mudanças frequentes de legislação, por exemplo, pode gerar insegurança jurídica e afetar a confiança dos associados na instituição. Bem como, a atuação do governo, do BACEN e outras entidades reguladoras na regulação e fiscalização do sistema financeiro, é fundamental para garantir a solidez e segurança do sistema.

Ademais, alguns desafios podem ser enfrentados nesse ambiente. A instabilidade política e econômica do país, as mudanças frequentes na legislação e a crescente competitividade do setor exigem que a cooperativa esteja constantemente adaptando suas estratégias e buscando inovações.

### 2.9.2 Ambiente Econômico

Cobra (2015) aduz que o ambiente econômico se entende como o conjunto de condições e fatores que influenciam a economia de um país ou região ao longo do tempo. Também argumenta que o setor de serviços tem crescido exponencialmente, a economia passa a depender do desenvolvimento deste setor.

O ambiente econômico é um dos principais componentes do macroambiente, que impacta diretamente as operações, estratégias e decisões das organizações, ainda mais de instituições financeiras. Diversos fatores interligados, como crescimento econômico, taxa de juros, inflação, nível de emprego, câmbio e globalização, influenciam o desempenho e as perspectivas do setor financeiro, onde a empresa-caso se encontra.

O ambiente econômico atual apresenta desafios e oportunidades, pois a economia mundial ainda se recupera da pandemia da COVID-19, com a guerra na Ucrânia gerando incertezas e instabilidade. Um dos desafios do ambiente que a Sicredi Vanguarda pode enfrentar, é a redução do poder de compra dos associados que pode afetar a demanda por produtos e serviços, além disso, o aumento do custo do capital pode dificultar o acesso ao crédito. Por outro lado, a crescente digitalização do setor financeiro oferece oportunidades para as cooperativas inovarem e

oferecerem produtos e serviços mais eficientes e convenientes, além das possibilidades de expansão para novos nichos de mercado, como agronegócio, microfinanças e crédito para *startups*.

### 2.9.3 Ambiente Sociocultural

O ambiente sociocultural sofre alterações com passar dos tempos em decorrência das mudanças nas preferências dos consumidores, como gostos, cultura, crenças, preconceitos, e tendências sociais. A partir disso, surge a necessidade das empresas buscarem inovação e o acompanhamento das mudanças contemporâneas da sociedade (Cobra, 2015).

O ambiente sociocultural exerce forte influência nas atitudes, valores e comportamentos das pessoas, impactando diretamente as estratégias e o posicionamento das empresas. Alguns fatores socioculturais relevantes nesse contexto são: mudanças de perfil do consumidor, maior preocupação com a segurança digital e proteção de dados, valorização da sustentabilidade e dos impactos sociais das empresas, maior interesse em educação financeira para melhor gerir o orçamento doméstico, entre outros.

Portanto, diante desse cenário, a Sicredi Vanguarda tem fortalecido seu posicionamento no mercado, nesse contexto, com programas e incentivos nas áreas de educação financeira, sustentabilidade, segurança digital, diversidade e inclusão, como o Comitê de Inclusão, Diversidade e Equidade, Comitê Jovem, Comitê Mulher e Comitê de Sustentabilidade, entre outras iniciativas.

### 2.9.4 Ambiente Demográfico

Demografia é o estudo das características da população humana, incluindo seu tamanho, densidade, distribuição geográfica, idade, sexo, etnia, ocupação e outros dados estatísticos. O ambiente demográfico é de grande interesse para os profissionais, pois envolve as pessoas que compõem os mercados. As mudanças na população mundial têm grandes implicações nos negócios. Uma população em

crescimento implica em crescentes demandas a serem atendidas. Dependendo do poder aquisitivo, isso também pode representar crescentes oportunidades de mercado (Kotler e Armstrong, 1997).

Fatores demográficos relevantes para as cooperativas de crédito incluem o crescimento populacional, demandando adaptação de produtos para diferentes faixas etárias; o envelhecimento da população, impulsionando a procura por serviços financeiros específicos para idosos e oferecendo oportunidades para soluções personalizadas; a mudança na composição familiar, afetando a demanda por produtos financeiros, como crédito imobiliário; e o aumento da escolaridade, abrindo oportunidades para oferecer produtos mais sofisticados, como investimentos. Esses fatores indicam oportunidades e desafios para as cooperativas de crédito no mercado.

Na estrutura organizacional do Sicredi, encontram-se as superintendências separadas para os estados São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ) devido à necessidade de gestão diferenciada conforme as características específicas de cada estado, onde a Superintendência de SP possui 39 colaboradores e a Superintendência do RJ, 20 colaboradores. Além disso, em sua gama de soluções financeiras, algumas possuem características demográficas singulares para atender determinados públicos, por exemplo, no mês de maio de 2024, foi lançada uma nova linha de crédito especial para mulheres empreendedoras, além de outras soluções já existentes, como a Conta Sicredi Sênior (maiores benefícios para pessoas acima dos 60 anos), Poupança Sicredi Junior (para atender crianças e jovens) e Conta Universitária (condições especiais para estudantes universitários).

#### 2.9.5 Ambiente Tecnológico

O desenvolvimento de tecnologias em serviços é considerado um fator chave de sucesso para as empresas na atualidade. A tecnologia foi criada inicialmente com objetivo de ampliar a produtividade e racionalizar custos, já obter vantagem competitiva no mercado era considerado um fator secundário, o que já não é mais realidade no contexto atual (Cobra, 2015).

As empresas enfrentam constantes inovações tecnológicas, exigindo adaptação e busca por oportunidades em um mercado competitivo. No ambiente em

que a Sicredi Vanguarda está inserida, surgem algumas tendências tecnológicas como as *fintechs*, desafiando instituições tradicionais; o *Open Banking*, abrindo oportunidades para novos produtos e serviços; o *Big Data* e *Analytics*, fornecendo *insights* sobre os associados; a Inteligência Artificial, possibilitando automação e melhor experiência do cliente; e o *Blockchain*, garantindo segurança em transações. Novas tendências como o Pix, a Internet das Coisas e a Realidade Virtual também impactam o setor financeiro, surgindo a necessidade para a Sicredi Vanguarda de se manter atualizada para oferecer soluções competitivas e atender às demandas dos associados, dentre algumas soluções tecnológicas já empregadas, estão a Célula Fisital, diminuição do caixa físico e agência de negócios.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo encontram-se as teorias, conceitos e pesquisas realizadas sobre o tema estudado, com o objetivo de embasar e justificar a escolha do problema de pesquisa, bem como para situar o estudo dentro do contexto acadêmico e científico.

#### 3.1 INTELIGÊNCIA

De acordo com Miranda (2000), acredita-se que a origem da palavra "inteligência" remonta ao período romano, particularmente aos escritos de Cícero (106-43 a.C.). A palavra teria se formado pela junção de duas palavras, "*inter*" (entre) e "*legere*" (relacionar, estabelecer relações, escolher), e derivado da palavra latina "*intelligentia*", que significava "entendimento, conhecimento" (Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, 2004).

O estudo científico da inteligência começou no final do século XIX, surgindo dentro de uma nova área das ciências naturais influenciada pela biologia e pelas ideias evolucionistas de Charles Darwin. Essa área, chamada "psicologia diferencial", reconhecia a importância da inteligência no processo evolutivo humano e associava diretamente o conceito de inteligência à adaptação e ao sucesso adaptativo, conceitos centrais na Teoria da Evolução das Espécies. A ideia de "inteligência enquanto adaptação" tornou-se essencial na história da psicologia da inteligência, influenciando tanto a pesquisa fundamental quanto aplicada, e sendo central no desenvolvimento teórico e nas técnicas de avaliação da inteligência (Miranda, 2002). Wechsler (1944, p. 3), traz uma definição clássica que "a inteligência é o agregado ou capacidade global do indivíduo para agir finalizadamente, pensar racionalmente e proceder com eficiência em relação ao meio".

Vieira (2009) define inteligência através do conceito de cognição, descrevendo-a como um conjunto de processos mentais superiores que se desenvolvem ao longo do tempo, incluindo pensamento, memória e aprendizado. Esses processos avançam em conjunto com todos os aspectos que moldam a vida humana, portanto, o desenvolvimento e a estrutura da inteligência, ou o aspecto cognitivo de um indivíduo,

são determinados pelas experiências vividas e pelas necessidades de adaptação às circunstâncias proporcionadas pelo ambiente em que se encontra.

Os primeiros testes de inteligência surgiram na virada do século XIX para o XX, em um período de grandes mudanças sociais, econômicas, educacionais e intelectuais. Fatores como a explosão demográfica, os efeitos da revolução industrial, a formação de uma sociedade industrializada, a nova organização do trabalho, o desenvolvimento da educação em massa e a democratização do ensino, incentivaram a criação de métodos para identificar as capacidades individuais e prever sua adaptação aos contextos escolar e profissional. Com a Primeira Guerra Mundial, esses testes também passaram a ser usados no contexto militar. Naquela época, adaptação era sinônimo de "rentabilidade", e as variáveis cognitivas, como a inteligência, eram vistas como os melhores indicadores de "sucesso" tanto na escola quanto no trabalho (Carroll, 1982 *apud* Woyciekosk, 2006).

Já de acordo com Gardner (1998), a inteligência é um conceito complexo que vai além de testes e padronizações. O autor se interessou em observar as habilidades naturais que as pessoas desenvolvem para se adaptarem ao ambiente em que vivem, argumentando que a inteligência não pode ser simplesmente medida e se manifesta de maneira prática. Dessa forma, a inteligência é definida como um potencial biopsicológico para processar várias informações, que pode ser utilizado em um contexto cultural para resolver problemas ou criar produtos valorizados por essa cultura. Em outras palavras, qualquer habilidade ou conjunto delas que um indivíduo possua e possa desenvolver, permitindo resolver problemas e criar produtos valorizados em sua cultura, pode ser classificado como inteligência.

À vista disso, Gardner (2001) amplia essa definição ao incluir diversos aspectos em que o indivíduo está inserido, sugerindo que a inteligência pode se adaptar e ser flexível de acordo com o contexto. Inicialmente, o autor definiu e categorizou sete tipos de inteligência, e posteriormente, adicionou mais dois, com isso, o conjunto totalizou nove formas distintas de manifestação da inteligência: lógico-matemática, linguística, interpessoal, intrapessoal, corporal, espacial, musical, naturalista e o existencialista. A partir da evolução desses conceitos de inteligência, surgiu a ideia da Inteligência Emocional.

### 3.2 EMOÇÕES

As emoções sempre existiram no ser humano e desempenham um papel central na psicogenética, seu estudo exemplifica bem os métodos de análise dessa área. As emoções influenciam comportamentos voltados para a sobrevivência individual e estão ligadas a ideias e sentimentos associados a recompensas ou punições, bem-estar ou desconforto, tristeza ou alegria, e vantagens ou desvantagens pessoais, entre outros aspectos (López *et al.* 2023).

Dessa forma, a emoção seria uma reação psicobiológica complexa que envolve inteligência, motivação, impulso para a ação, bem como aspectos sociais e de personalidade. Ademais, se relacionada com as mudanças fisiológicas, as emoções são parte fundamental na construção do bem-estar subjetivo do indivíduo em sua interação com o ambiente. Sob essa perspectiva, a emoção seria parcialmente determinada biologicamente e parcialmente resultado da experiência e do desenvolvimento humano no contexto sociocultural (Smith e Lazarus, 1990).

Os estudos de Henry Wallon (1879-1962) relacionaram as emoções como fundamentais para o desenvolvimento das pessoas. Ao direcionar seu olhar para o início da vida, o autor constatou a conexão entre afetividade e inteligência, identificando que as emoções são predominantes nessa fase, e acredita que especialmente nesse período, é que a inteligência surge a partir das emoções, quando a criança começa a aprender e desenvolver sua linguagem (Paula *et al.*, 2020).

Em um mundo tão acelerado, onde as informações estão fácil e rapidamente acessíveis na internet, o conhecimento e a gestão das emoções é algo que pode realmente transformar a vida das pessoas. Especialmente em organizações onde várias gerações atuam juntas, o relacionamento positivo entre os indivíduos que trabalham em busca de um objetivo comum pode gerar resultados mais satisfatórios no ambiente de trabalho. Nesse viés, um bom relacionamento é construído a partir das competências individuais compartilhadas entre os profissionais no meio em que se encontram.

Segundo Chiavenato (2014), a relevância das competências individuais no ambiente corporativo abrange não apenas a execução das atividades relacionadas a cada função, mas também as características pessoais que determinam a conduta com

os demais membros da equipe. Nesse contexto, as emoções desempenham um papel crucial, podendo influenciar consideravelmente as ações dentro da organização.

Lopes *et al.* (2004) destacaram que as competências emocionais são fundamentais nas interações sociais, pois as emoções desempenham funções comunicativas e sociais, além de fornecerem informações sobre os pensamentos e intenções das pessoas. De acordo com os autores, para que uma interação social seja positiva e satisfatória, é necessário que os indivíduos percebam, processem e gerenciem a informação emocional de maneira inteligente.

Por isso, a inteligência emocional, tratando-se da competência de gerir as emoções de forma inteligente, contribuindo para que as pessoas colaborem em conjunto com tranquilidade para alcançar objetivos comuns (Goleman, 2001), pode ser considerada uma aliada no desenvolvimento de ambientes de trabalho mais saudáveis e satisfatórios aos colaboradores, tendo em vista que, em todos os ambientes em que as pessoas estão inseridas, seja no meio familiar, locais de lazer ou organizacional, possuir a capacidade de perceber e administrar emoções e desenvolver habilidades socioemocionais, como a inteligência emocional, torna-se essencial para enfrentar e conseguir lidar com as situações de estresse, conflitos, pressões, mudanças, e superar dificuldades que surgem das mais variadas experiências do meio em que se encontram.

### 3.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional foi introduzida ao meio acadêmico pelas pesquisas de Peter Salovey e John D. Mayer em 1990. No entanto, foi Daniel Goleman quem popularizou o conceito, sendo atualmente considerado o pai da inteligência emocional (Castro; Bueno e Peixoto, 2021). Salovey e Mayer (1990), apresentam a inteligência emocional como uma inteligência pura, uma capacidade cognitiva do indivíduo de observar tanto os próprios sentimentos e emoções quanto os dos outros, sabendo diferenciá-los e usando essa informação para orientar seus pensamentos e ações.

Posteriormente, Goleman (1995) apresentou a IE como uma inteligência mista, relacionando os aspectos cognitivos e as características de personalidade ao conceito. O autor apresenta a inteligência emocional como a capacidade de controlar

as emoções e comunicá-las de maneira adequada e eficiente, favorecendo o trabalho em equipe de forma harmônica para atingir metas compartilhadas (Goleman, 2001).

A inteligência emocional se baseia em cinco habilidades essenciais e interligadas: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social. As três primeiras envolvem a compreensão das próprias emoções e como o indivíduo lida com elas, enquanto as duas últimas se concentram nas emoções dos outros e nas interações sociais (Goleman, 1995).

Segundo Goleman (2015), o primeiro componente da inteligência emocional é a autoconsciência, ou seja, a capacidade do ser humano de compreender as próprias emoções de forma aprofundada, identificando suas forças, fraquezas, necessidades e impulsos. Salovey e Mayer (1990) já destacavam que uma pessoa pode alcançar equilíbrio emocional ao desenvolver a autoconsciência emocional. Como resultado, torna-se menos defensiva, mais receptiva às críticas e mais propensa a aprender com os erros.

Além disso, a autoconsciência auxilia na solução de conflitos, onde as emoções são intensas e muitas vezes negativas, ela permite uma melhor compreensão e domínio dos sentimentos, para que as pessoas saibam agir e lidar de forma eficaz com a situação. Mayer e Salovey (1993), aduzem que pessoas que têm uma compreensão profunda de suas emoções são mais bem compreendidas dentro do ambiente organizacional, e têm uma habilidade ampliada de se relacionar com os outros, inclusive a capacidade de expressar emoções de forma adequada e de discernir entre sentimentos válidos e inválidos.

A segunda dimensão, que é decorrente da autoconsciência, trata-se da autogestão, que agrega competências como autocontrole, transparência, adaptabilidade, superação, iniciativa e otimismo. A autogestão diz respeito à habilidade de usar as emoções para complementar as habilidades de pensamento e tomada de decisão, onde as emoções podem influenciar positivamente o pensamento, fornecendo motivação e encorajamento para enfrentar desafios e perseverar em atividades difíceis (Mayer e Salovey, 1993).

Para Bradberry e Greaves (2016), indivíduos com habilidades sólidas de autogestão conseguem analisar objetivamente uma situação sem se deixarem levar por impulsos, destacando que aqueles que são capazes de adiar a gratificação

instantânea e controlar consistentemente seus impulsos têm maiores chances de alcançar o sucesso.

A terceira dimensão, diz respeito à automotivação que está relacionada à habilidade de manter-se motivado e empenhado em realizar as tarefas e ações que levam à conquista de seus objetivos, mesmo diante de desafios ou obstáculos. O termo motivação provém da palavra latina *movere*, que significa deslocar-se. Automotivação é a capacidade de se deslocar e não se deixar “levar”. Automotivação envolve controlar impulsos, manter otimismo e esperança, utilizando a energia das emoções em função de objetivos próprios, tendo esperança que serão cumpridos, utilizando essa energia para desenvolver a atenção, aprimorar o nível de concentração e alcançar um estado de imersão total na atividade, conhecido como “estado de fluxo” (Branco, 2004).

A próxima dimensão se refere a empatia, uma competência que possibilita entender as emoções e pontos de vista das outras pessoas, e procurar soluções que levem em conta suas necessidades e interesses também. Um dos conceitos mais simples de definição da empatia é trazido por Krznaric (2015, p. 10), que a define como “a arte de se colocar no lugar do outro por meio da imaginação, compreendendo seus sentimentos e perspectivas, usando essa compreensão para guiar as próprias ações”.

Ao demonstrar empatia, cria-se um ambiente de compreensão e respeito mútuo, o que facilita a resolução do conflito, Goleman (2018) aduz que pessoas empáticas têm a capacidade de sintonizar-se com uma ampla gama de sinais emocionais, o que lhes permite perceber emoções que são experimentadas, mas não expressas verbalmente, por uma pessoa ou grupo. Ademais, Ryff (1989) já afirmava que o elo com as outras pessoas se estabelece através de sentimentos como empatia, carinho e proximidade emocional, e reflete a capacidade de amar e se importar genuinamente com o próximo.

E a última dimensão, diz respeito à habilidade social, que representa o ápice das outras facetas da inteligência emocional. Ter aptidão social é ter habilidade de construir um relacionamento interpessoal, considerando e sabendo lidar com as emoções dos outros, além de suas próprias, que possuem influência sobre as de outrem. Essa aptidão está relacionada com a popularidade, a liderança e a eficiência do trabalho em equipe, pois os indivíduos geralmente se destacam na gestão de

relacionamentos quando são capazes de compreender e controlar suas próprias emoções, ao mesmo tempo em que demonstram empatia em relação aos sentimentos dos outros. Ademais, a inteligência emocional depende de um aspecto crucial nos relacionamentos: comportamento gera comportamento, o que exige atenção aos efeitos que suas ações têm sobre os outros (Goleman, 2001; 2015, 2018).

Estudos demonstram que a inteligência emocional tende a se desenvolver com o passar dos anos. Este tipo de inteligência tem suas raízes nos neurotransmissores do sistema límbico do cérebro, responsável por regular nossos sentimentos, impulsos e capacidades emocionais. As pesquisas mostram que o sistema límbico aprende de forma mais eficaz quando está motivado, especialmente após ter sido treinado e ter recebido *feedback*. Além disso, para desenvolver a inteligência emocional, é essencial que as pessoas deixem para trás antigos hábitos comportamentais e adotem novos (Goleman, 2015).

Dessa forma, a inteligência emocional pode ser vista como a capacidade de gerar e direcionar suas próprias motivações, além de perseverar em direção ao objetivo desejado, mesmo enfrentando obstáculos. Isso inclui controlar os impulsos e aguardar pacientemente pela realização dos seus desejos. No entanto, é crucial manter-se positivo e não permitir que a ansiedade interfira na habilidade de ser empático, de pensar claramente e de manter a autoconfiança (Goleman *et al.*, 2007; Dias e Souza, 2023).

### 3.4 ENGAJAMENTO NO TRABALHO

Para melhor compreender as pesquisas em gestão de pessoas, mais especificamente, sobre o comportamento humano no ambiente de trabalho, e os efeitos que esse ambiente provoca na vida do ser humano, é preciso entender a origem desses estudos, que se deram através da “psicologia positiva”. Segundo a literatura, o termo “psicologia positiva” foi utilizado por Abraham Maslow em 1954, no lançamento de seu livro “*Motivation and Personality*”. Contudo, essa abordagem só se tornou amplamente reconhecida em 1998, graças ao psicólogo Martin Seligman, que na época era presidente da Associação Americana de Psicologia (APA) (Pacico e Bastianello, 2014).

Historicamente, a psicologia tinha três missões: curar doenças mentais, tornar a vida das pessoas mais produtiva e identificar e desenvolver talentos pessoais. Contudo, após a Segunda Guerra Mundial, com a criação da Administração de Veteranos em 1946 e do Instituto Nacional de Saúde Mental em 1947, a psicologia passou a focar principalmente no tratamento de doenças mentais, deixando de lado as outras duas missões (Seligman, 2002).

Diante disso, Martin Seligman, como presidente da Associação Americana de Psicologia (APA), desafiou os psicólogos propondo uma nova abordagem: a Psicologia das Forças e Virtudes Humanas, que não ignora os avanços da psicologia tradicional, mas busca resgatar as missões esquecidas, estudando as forças e virtudes humanas para uma visão mais completa do ser humano (Pires, Nunes e Nunes, 2015).

Assim, a psicologia positiva surgiu como o estudo científico dos aspectos virtuosos dos seres humanos, inicialmente conhecida como a "Ciência da Felicidade" e mais tarde como a "Ciência do Bem-Estar Subjetivo". Ela investiga características positivas que podem ser desenvolvidas, como emoções, qualidade de vida, bem-estar, felicidade e resiliência (Sheldon e King, 2001).

Outrossim, reconhece-se a importância do trabalho na vida das pessoas, que pode ser visto como um fator de proteção, quando proporciona realização pessoal, satisfação e prazer em diversos aspectos fora do ambiente de trabalho, além de contribuir para o desenvolvimento de competências. Mas também, pode representar um risco quando realizado em condições precárias, levando à angústia e ao sofrimento dos trabalhadores (Neves *et al.*, 2017).

Foi a partir deste contexto que os estudos sobre engajamento no trabalho surgiram, vinculados à preocupação da psicologia positiva em levar em consideração o lado positivo do ser humano, com o objetivo de identificar quais seriam os aspectos inversos ao fenômeno da Síndrome de *Burnout*. Enquanto aqueles que sofrem com a Síndrome de *Burnout* geralmente se sentem exauridos, trabalhadores engajados têm uma sensação de energia, estão envolvidos em suas tarefas e se percebem capazes de lidar com as exigências do trabalho (Cunha, Fabricio e Zaluski, 2020).

Entretanto, torna-se relevante ressaltar que o fato de um trabalhador não estar sofrendo de síndrome de *burnout* não implica que ele tenha um alto nível de engajamento no trabalho. Da mesma forma, se um trabalhador demonstra baixos

níveis de engajamento, isso não significa que ele esteja passando por *burnout*. Teoricamente, esses dois conceitos são distintos e independentes, mas na prática pensa-se haver uma possível correlação entre os constructos. Evidências empíricas mostram uma correlação negativa entre engajamento e questões que envolvem a saúde, como o *burnout* (Dalanhol *et al.* 2017; Lourenção *et al.*, 2023) e uma correlação positiva entre engajamento e desenvolvimento profissional, competências emocionais, variáveis individuais e situacionais, bem-estar emocional e felicidade (Oliveira e Rocha, 2017; Hansen *et al.*, 2018; Batista, 2018; Santos *et al.*, 2019).

Foi a partir dessa perspectiva que, na década de 1990, Kahn iniciou os primeiros estudos sobre engajamento, em resposta às inúmeras pesquisas sobre problemas, sintomas e doenças relacionadas ao trabalho. Kahn (1990) entende o engajamento no trabalho não como um estado momentâneo, mas como um estado psicológico persistente relacionado à experiência no trabalho, mostrando o quanto um funcionário investe de si mesmo em sua função. Além disso, o engajamento do indivíduo abrange aspectos físicos, cognitivos e emocionais de sua interação com o trabalho, conferindo-lhe significado à medida que se identifica com seu papel.

Algum tempo depois, Maslach e Leiter (1997) observaram que os indivíduos engajados eram caracterizados por três aspectos principais: energia, envolvimento e eficácia. Esses três aspectos positivos são contrários às três dimensões clássicas do conceito de *Burnout* - exaustão, cinismo e diminuição da eficácia profissional. Com essa visão, o engajamento no trabalho passou a ser visto como o oposto do *Burnout* (Siqueira *et al.*, 2014).

Podem ser encontradas várias definições de engajamento no trabalho na literatura, com uma definição em comum de que se trata de uma condição positiva em que o indivíduo se envolve de forma significativa em suas atividades laborais. Além disso, entende-se que este estado mental não se trata de um estado passageiro e pontual, mas refere-se a um estado duradouro e afetivo-cognitivo que não está centrado em um objeto, evento, indivíduo ou comportamento específico (Schaufeli, Dijkstra e Vazquez, 2013).

Neste estudo, adotamos a concepção proposta por Bakker *et al.* (2008) e Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013), que indicam que o engajamento no trabalho está relacionado a um estado mental positivo do indivíduo formado por três dimensões:

comportamental (“vigor”), emocional (“dedicação”) e cognitiva (“absorção”), conforme estão dispostas na Figura 3:

Figura 3 - Dimensões de Engajamento no Trabalho

Dimensões	Características	Autores
<b>Vigor</b>	Nessa dimensão, as pessoas caracterizam-se por estarem fortalecidas, com alto nível de energia, vibrantes no trabalho e com resiliência mental. Apresentam autoconfiança, persistência e dificilmente se desencorajam perante as dificuldades, até quando “puxam seu tapete”.	Schaufeli, (2018), Schaufeli, Bakker e Salanova (2006), Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013).
<b>Dedicação</b>	É um estado de concentração integral no trabalho, as pessoas sentem-se conectadas e entusiasmadas na realização das tarefas, orgulham-se do que fazem e geralmente atribuem significado positivo às suas atividades, participando assim fortemente nas organizações em que atuam.	Gonzalez-Romá <i>et al.</i> , (2006), Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013).
<b>Absorção/ Concentração</b>	Nesta última dimensão, os indivíduos sentem-se completamente imersos e absorvidos em suas atividades no trabalho. São pessoas focadas, que sentem prazer no trabalho por considerarem o mesmo desafiador, por isso não percebem o tempo passar, tendo dificuldades de se desligar do mesmo.	Csikszentmihalyi (1990), Bakker <i>et al.</i> , (2006), Gonzalez-Romá <i>et al.</i> , (2006), Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013).

Fonte: Obregon *et al.* (2021)

Essas dimensões foram alvo de pesquisas empíricas sobre o engajamento no trabalho nos últimos anos (Freitas e Charão-Brito, 2016; Hansen *et al.*, 2018; Cunha, Fabricio e Zaluski, 2020). A primeira dimensão para mensuração do engajamento no trabalho é o vigor, que, de acordo com Bakker *et al.* (2008), se manifesta através de altos níveis de energia e capacidade mental de lidar com o trabalho, uma disposição para investir nele e persistência diante de desafios e resiliência mental nas atividades laborais. A dedicação, por sua vez, envolve um forte comprometimento com o trabalho, sentindo-se significativo, entusiasmado, inspirado, orgulhoso e motivado pelos desafios. E a absorção é caracterizada pela completa concentração e imersão no trabalho, onde o tempo parece passar rapidamente e é difícil se desconectar dele.

## 4 METODOLOGIA

Neste capítulo estão dispostos os conceitos e características metodológicas da pesquisa, quanto à sua natureza, tipo dos objetivos, quais procedimentos e instrumentos de coleta utilizados, assim como a delimitação da população e amostra determinados para o estudo.

### 4.1 QUANTO À NATUREZA

A natureza dessa pesquisa se classifica como uma pesquisa científica aplicada de abordagem quantitativa. A pesquisa científica aplicada tem como objetivo obter conhecimentos, visando entender e solucionar problemas de uma situação específica. Apesar de seu foco prático, essa pesquisa pode também fornecer novos dados teóricos que auxiliem no planejamento de futuras pesquisas ou na compreensão teórica de determinados campos do conhecimento (Gil, 2022). A pesquisa de abordagem quantitativa é definida pelo uso de métodos estatísticos tanto na etapa de coleta quanto na análise dos dados, com o objetivo de quantificar e avaliar as relações entre as variáveis envolvidas (Zanella, 2011).

### 4.2 QUANTO AOS OBJETIVOS

Segundo Gil (2022), quanto aos objetivos de uma pesquisa, existem três tipos: exploratórias, descritivas e explicativas. Este estudo abrange uma pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória, tem por objetivo proporcionar uma compreensão inicial e expandir o entendimento sobre um fenômeno específico. De acordo com Zanella (2011), esse tipo de pesquisa, embora pareça simples, explora a realidade para construir uma base de conhecimento preliminar em busca de uma compreensão mais profunda, servindo como etapa preparatória para estudos mais detalhados, como o planejamento de uma pesquisa descritiva. Este estudo explorou os conceitos de inteligência emocional e de engajamento no trabalho, visando ampliar as perspectivas de estudos anteriores sobre inteligência emocional ao relacioná-la

com engajamento no trabalho, em um contexto ainda não pesquisado, uma cooperativa de crédito.

Já a pesquisa descritiva busca compreender a realidade investigada, incluindo suas características e problemas, com objetivo de descrever com precisão os fatos e fenômenos de uma determinada realidade (Gil, 2022). A partir disso, esta pesquisa buscou descrever as incidências das dimensões da inteligência emocional e do engajamento no trabalho na amostra pesquisada. Além de avaliar a existência de correlação entre as dimensões e os construtos no ambiente pesquisado.

#### 4.3 QUANTO AOS PROCEDIMENTOS

Os procedimentos adotados na coleta de dados foram a pesquisa bibliográfica e estudo de campo. A pesquisa bibliográfica utiliza exclusivamente fontes bibliográficas para embasamento do tema estudado. A principal vantagem é permitir ao pesquisador abranger um espectro mais amplo do que seria possível com pesquisa direta, fato este que é particularmente útil quando o problema de pesquisa exige dados muito dispersos. Por exemplo, em estudos históricos, busca-se comparar dados e informações para identificar possíveis incoerências ou contradições. Já o estudo de campo, é semelhante aos levantamentos, mas busca uma maior profundidade na análise das variáveis estudadas (Zanella, 2011).

#### 4.4 QUANTO AOS INSTRUMENTOS DE COLETA

A presente pesquisa tem abordagem quantitativa, que se distingue pelo uso de métodos estatísticos tanto na coleta quanto no tratamento dos dados, com o objetivo de medir as relações entre as variáveis. Neste tipo de estudo, o pesquisador segue um plano previamente estabelecido com hipóteses e variáveis bem definidas. O foco é medir e quantificar os resultados da investigação, apresentando-os em forma de dados estatísticos (Zanella, 2011).

#### 4.5 INSTRUMENTOS DE COLETA

O instrumento de coleta de dados para esta pesquisa, foi a aplicação de um questionário, com perguntas fechadas no formato de múltipla escolha (o respondente seleciona uma alternativa entre um número limitado de opções ou entre várias opções de resposta) com escala de intervalo (são utilizados números para qualificar e ordenar as respostas em unidades constantes de medição, como: (1) concordo totalmente, (2) concordo em parte, (3) indeciso, (4) discordo em parte, (5) discordo totalmente) (Zanella, 2011).

O questionário é a técnica mais comum em pesquisas quantitativas, consistindo em uma série de perguntas que o próprio respondente deve responder. Suas vantagens incluem rapidez, grande alcance geográfico e número de participantes, menor custo com profissionais de coleta de dados, liberdade nas respostas e uniformidade nas respostas (Zanella, 2011).

Trata-se de uma ferramenta de coleta de dados composta por uma série organizada de perguntas que podem ser descritivas (perfis socioeconômicos como renda, idade, escolaridade, profissão, etc.), comportamentais (padrões de consumo, comportamento social, econômico e pessoal, entre outros) e preferenciais (opinião e avaliação de certas condições ou circunstâncias) (Gil, 2008).

Os questionários aplicados tratam-se de duas escalas: o questionário *Emotional Intelligence Appraisal*® (EIA), elaborado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016) e o *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17) - elaborado por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptado por PortoMartins, Benevides-Pereira e Pasqualotto (2009), além de questões para identificação do perfil dos respondentes.

Com o intuito de responder o primeiro objetivo específico, de mensurar e analisar a incidência de níveis de inteligência emocional na amostra pesquisada, foi utilizada uma adaptação do instrumento *Emotional Intelligence Appraisal*® supracitado. Trata-se de um questionário autoaplicável, do tipo *Likert* de 7 pontos que variam de 0= “nunca”, 1= “raramente”, 2= “às vezes”, 3= “frequentemente”, 4= “quase sempre”, 5= “sempre”, 6= “todos os dias”, composto por 30 afirmativas sendo seis para cada dimensão: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social.

Para responder o segundo objetivo específico, mensurar e analisar a incidência de níveis de dimensões de engajamento no trabalho da amostra pesquisada, foi utilizado o instrumento *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)* supracitado, que é composto por 17 afirmativas, sendo 6 para vigor (questões: 1,2,3,4,5 e 6), 5 para dedicação (questões: 7,8,9,10 e 11), e 6 para absorção (questões: 12,13,14,15,16 e 17). Trata-se de um questionário autoaplicável, do tipo *Likert* de 7 pontos que variam de 0= “nunca”, 1= “uma vez ao ano ou menos”, 2= “uma vez ao mês ou menos”, 3= “algumas vezes ao mês”, 4= “uma vez por semana”, 5= “algumas vezes por semana”, 6= “todos os dias”. A validade do instrumento é comprovada por resultados psicométricos, consistindo em três escalas altamente correlacionadas (Schaufeli e Bakker, 2003).

#### 4.6 POPULAÇÃO

Segundo Vergara (1997, p. 48), a população é definida como o “conjunto de elementos (empresas, produtos ou pessoas) que possuem as características que serão objeto de estudo” e a amostra “é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade”. Além disso, Gil (2022) aduz que se torna importante considerar as características que são relevantes para uma definição precisa da população. Por exemplo, quando se trata de pessoas, é de grande relevância o levantamento de dados como o sexo, idade, instrução e renda.

Nesse caso, o tipo de amostragem é considerado probabilística do tipo casual simples. É considerada uma amostragem probabilística, quando todos os elementos da população têm uma probabilidade conhecida e não nula de serem selecionados para a amostra. De acordo com essa definição, a amostragem probabilística envolve um sorteio com regras específicas, que só pode ser realizado se a população for finita e completamente acessível (Manzato e Santos, 2012).

Já a classificação em amostragem casual simples, também conhecida como amostragem simples ao acaso, aleatória, casual, elementar, entre outros termos, é comparável a um sorteio lotérico. Nesse método, todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de serem selecionados para a amostra, e todas as

combinações possíveis de amostras têm igual probabilidade de ocorrer (Manzato e Santos, 2012).

Neste estudo, a população definida foram os funcionários da sede administrativa da Cooperativa de Crédito Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, localizada na cidade de Medianeira-PR. A amostra contemplou 139 funcionários que responderam à pesquisa.

#### 4.7 QUADRO RESUMO

Quadro 2 – Quadro Resumo

Objetivos específicos	Instrumentos de Coleta	Técnica de Análise
1. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões da inteligência emocional no ambiente organizacional pesquisado.	<i>Emotional Intelligence Appraisal</i> ®, questionário elaborado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016) e adaptado por Hansen <i>et al.</i> (2018). (Anexo I)	Análise estatística
2. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões do engajamento no trabalho da amostra pesquisada	<i>Utrecht Work Engagement Scale</i> - elaborado por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptado por Angst, Benevides-Pereira e PortoMartins (2009). (Anexo II)	Análise estatística
3. Avaliar a existência de correlação entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho.	Questionários supracitados	Análise estatística

Nota: Elaborado pelo autor.

A Matriz de Amarração, proposta por Mazzon em 1981, é uma representação matricial que mostra as conexões e inter-relações entre o modelo, os objetivos, as questões e/ou hipóteses de pesquisa, e os procedimentos e técnicas de análise de dados. Essa ferramenta se destaca pela sua simplicidade, facilidade de aplicação prática e rigor metodológico em termos conceituais (Telles, 2001). A matriz de amarração deste estudo encontra-se no Apêndice B.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresenta a análise dos dados obtidos na pesquisa, detalhando os procedimentos e métodos estatísticos aplicados para examinar as informações coletadas, visando responder aos objetivos e hipóteses do estudo.

Para atender ao objetivo deste estudo, um questionário quantitativo foi aplicado com uma amostra composta por 139 profissionais, que ocupam cargos de gestão e/ou integram equipes com atividades formais de trabalho remunerado, alocados na sede administrativa de uma cooperativa de crédito na região oeste do estado do Paraná. O questionário disponibilizado via formulário *on-line*, continha um total de 52 questões: 47 questões referentes às duas escalas utilizadas, que estão relacionadas a seguir (Quadro 2) e estão disponíveis nos anexos deste trabalho (Anexo I e Anexo II), e 5 perguntas para caracterizar a amostra, que foram adicionadas no início do questionário, sendo elas: i) Sexo, ii) Faixa Etária, iii) Escolaridade, iv) Se ocupa cargo de gestão, e v) Setor em que trabalha.

Quadro 3 – Modelos teóricos

Modelos teóricos	Descrição
Emotional Intelligence Appraisal® (EIA), questionário elaborado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016) e adaptado para a pesquisa.	Trata-se de um questionário de autoaplicação, composto por 30 afirmações, sendo 6 para cada dimensão: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social. Desenvolvido no formato <i>Likert</i> de 7 pontos, variando de 0 a 6: 0= “nunca”, 1= “raramente”, 2= “às vezes”, 3= “frequentemente”, 4= “quase sempre”, 5= “sempre”, 6= “todos os dias”.
Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), elaborado por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptado por Angst, BenevidesPereira e PortoMartins (2009).	Trata-se de um questionário de autoaplicação, composto por 17 afirmações, sendo 6 para vigor (questões: 1,2,3,4,5 e 6), 5 para dedicação (questões: 7,8,9,10 e 11), e 6 para absorção (questões: 12,13,14,15,16 e 17). Desenvolvido no formato <i>Likert</i> de 7 pontos, variando de 0 a 6: 0= “nunca”, 1= “raramente”, 2= “às vezes”, 3= “frequentemente”, 4= “quase sempre”, 5= “sempre”, 6= “todos os dias”.

Nota: Elaborado pelo autor.

A coleta de dados ocorreu entre 23 e 30 de agosto de 2024, após alinhamento com a gestão da empresa. O questionário supracitado foi formulado através da ferramenta *Microsoft Forms*, plataforma autorizada na rede particular da empresa, e o *link* de acesso foi disponibilizado exclusivamente através de um grupo institucional no *WhatsApp*, conforme proposição da empresa.

No primeiro dia da disponibilização do *link*, foi realizada uma visita na cooperativa, com o objetivo de divulgar o início da coleta de dados e explicar o objetivo da pesquisa à população pesquisada, onde foi entregue um brinde com um papel que constava a legenda das escalas, para auxílio dos respondentes, tendo em vista que a legenda do questionário ficava disponível apenas no cabeçalho, exigindo que os respondentes ficassem voltando ao topo da página para consultá-la.

A visita ocorreu nos 4 escritórios em que a população estava localizada, onde aproximadamente 270 pessoas estavam alocadas. Não foi possível abranger a população total nesta ação, devido ao fato de alguns funcionários estarem trabalhando na modalidade *home office* ou afastados por férias, licenças, viagens ou outro motivo não conhecido. Ao final do prazo estipulado, foram obtidas 139 respostas, de um total de 315 funcionários, resultando em uma taxa de retorno de 44,12%. A tabela 1 demonstra a caracterização da amostra, elaborada a partir da coleta dos dados.

Tabela 1 – Caracterização da Amostra

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
<b>Sexo</b>	Feminino	85	61%
	Masculino	54	39%
<b>Faixa Etária</b>	Menos de 18 anos	3	2%
	De 18 a 25 anos	55	40%
	De 26 a 35 anos	57	41%
	De 36 a 45 anos	17	12%
	Mais de 46 anos	7	5%
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio Incompleto	9	6,5%
	Ensino Superior Incompleto	32	23,0%
	Ensino Superior Completo	13	9,4%
	Pós-graduação Incompleta	20	14,4%
	Pós-graduação Completa	63	45,3%
	Mestrado	2	1,4%
<b>Ocupa cargo de gestão</b>	Sim	26	19%
	Não	113	81%
<b>Área de atuação</b>	Administrativo/Financeiro/Contábil	51	36,7%
	Comunicação e Marketing	8	5,8%
	Crédito	25	18,0%
	Estratégia e Inovação	17	11,5%
	Gestão de Pessoas	6	4,3%
	Infraestrutura e TI	7	5,0%
	Outros	4	3,6%
	Produtos e Serviços	21	15,1%

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A amostra apresenta uma predominância de profissionais do sexo feminino (61%), e os participantes são caracterizados por duas faixas etárias predominantes, a faixa de 18 a 25 anos e a de 26 a 35 anos. Em relação à escolaridade, 45,3% possuem

pós-graduação completa. A maior parcela dos respondentes não ocupa cargos de gestão atualmente (81%), apenas 19% de respondentes são gestores. Devido ao grande número setores informados, foi realizado um agrupamento por áreas em comum, onde a área administrativa, financeira e contábil é a mais representada, com 36,7% dos participantes (Tabela 1).

## 5.1 MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Para responder o primeiro objetivo específico, de mensurar e analisar a incidência de níveis de inteligência emocional na amostra pesquisada, foi utilizada uma adaptação do instrumento *Emotional Intelligence Appraisal*®, elaborado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016). Este questionário é uma ferramenta autoaplicável, do tipo *Likert* de 7 pontos que variam de 0= “nunca”, 1= “raramente”, 2= “às vezes”, 3= “frequentemente”, 4= “quase sempre”, 5= “sempre”, 6= “todos os dias”. Também é composto por 30 afirmativas sendo seis para cada dimensão: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social.

O conceito de inteligência emocional possui como base, cinco habilidades essenciais e interligadas: autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social. As três primeiras envolvem a compreensão das próprias emoções e como o indivíduo lida com elas, enquanto as duas últimas se concentram nas emoções dos outros e nas interações sociais (Goleman, 1995).

A tabela 2 demonstra a estatística descritiva da amostra, destacando a média e o desvio padrão referentes à primeira habilidade de inteligência emocional, a autoconsciência.

O desvio padrão é uma medida de dispersão associada à média, que avalia o grau de variação dos valores em torno da média. Quando o desvio padrão é 0, isso significa que não há variação, ou seja, todos os valores são idênticos à média (Silva, Fernandes e Almeida, 2015).

A dimensão autoconsciência, refere-se à habilidade de reconhecer e compreender as próprias emoções, bem como os seus efeitos, identificando suas forças, fraquezas, necessidades e impulsos (Goleman, 2015).

Tabela 2 – Estatística descritiva da dimensão autoconsciência

Número	Questão (autoconsciência)	Média	Desvio padrão
1	Tenho total consciência das minhas capacidades	4,60	0,98
2	Admito e reconheço meus defeitos e fraquezas	4,54	1,06
3	Consigo entender as emoções no momento em que ocorrem	3,85	1,10
4	Reconheço o impacto do meu comportamento nos outros	4,47	1,12
5	Percebo que os outros influenciam meu estado emocional	4,01	1,52
6	Sinto-me responsável pela situação emocional em que me encontro atualmente	4,73	1,15
<b>Média Geral:</b>		<b>4,37</b>	<b>1,16</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Conforme apresentado na tabela 2, a questão "Sinto-me responsável pela situação emocional em que me encontro atualmente" (6) registrou a maior média para essa habilidade, com 4,73 e DP=1,15. Já a questão "Consigo entender as emoções no momento em que ocorrem" (3) teve a menor média, com 3,85 e DP=1,10. No geral, a dimensão de autoconsciência apresentou uma média de 4,37 e um DP=1,16.

Siqueira, Barbosa e Alves (1999) afirmam que, a autoconsciência é a dimensão mais significativa dentre as cinco, pois é a habilidade que dá origem às outras. De acordo com esses autores, a autoconsciência envolve a capacidade de reconhecer e nomear os próprios sentimentos, permitindo aceitar e compreender corretamente os diferentes estados emocionais.

A tabela 3 demonstra a estatística descritiva da amostra, destacando a média e o desvio padrão referentes à segunda habilidade de inteligência emocional, a autogestão.

Tabela 3 – Estatística descritiva da dimensão autogestão

Número	Questão (autogestão)	Média	Desvio padrão
7	Lido bem com pressões profissionais	3,99	1,32
8	Lido bem com momentos de estresse do dia a dia	3,90	1,22
9	Consigo identificar a origem dos meus sentimentos (bons ou ruins)	4,00	1,16
10	Tolero frustrações com certa facilidade	3,38	1,30
11	Considero muitas opções antes de tomar uma decisão	4,65	1,07
12	Esforço-me para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins)	4,57	1,12
<b>Média Geral:</b>		<b>4,08</b>	<b>1,20</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Decorrente da autoconsciência, surge a segunda dimensão, denominada de autogestão, que se relaciona à habilidade de integrar as emoções de forma positiva na tomada de decisão, sendo motivado e encorajado por elas para enfrentar desafios e perseverar diante de atividades difíceis (Mayer e Salovey, 1993).

Conforme a tabela 3, a questão "Considero muitas opções antes de tomar uma decisão" (11) obteve a maior média, com 4,65 e um DP=1,07. Por outro lado, a questão 10, "Tolero frustrações com certa facilidade", apresentou média de 3,38 e um DP=1,30, sendo a menor média entre as questões dessa habilidade de inteligência emocional. A média geral da dimensão "autogestão" foi de 4,08 com um DP=1,20. Em um nível avançado, a autogestão permitiria à pessoa reinterpretar a situação vivida e atribuir um sentido positivo a ela, evitando uma reação impulsiva imediata que poderia prejudicar a realização de uma tarefa (Siqueira, Barbosa e Alves, 1999).

A tabela 4 demonstra a estatística descritiva da amostra, destacando a média e o desvio padrão referentes à terceira habilidade de inteligência emocional, a automotivação.

Tabela 4 – Estatística descritiva da dimensão automotivação

<b>Número</b>	<b>Questão (automotivação)</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>13</b>	Tenho facilidade em pensar positivo mesmo em situação adversa	4,14	1,45
<b>14</b>	Tenho consciência do que me motiva	4,61	1,29
<b>15</b>	Possuo objetivos claros e foco no seu atingimento	4,49	1,18
<b>16</b>	Tenho facilidade de recuperar-me de situações adversas (resiliência)	4,37	1,17
<b>17</b>	Busco identificar rapidamente a origem dos sentimentos negativos	4,00	1,36
<b>18</b>	Trabalho para reverter situações de incomodo e estresse	4,20	1,31
<b>Média Geral:</b>		<b>4,30</b>	<b>1,29</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Conforme indicado na tabela 4, a questão com a maior média na dimensão de automotivação foi a número 14, "Tenho consciência do que me motiva", com uma média de 4,61 e um DP=1,29. A questão número 17, " Busco identificar rapidamente a origem dos sentimentos negativos", apresentou a menor média dessa habilidade, com 4,00 e um DP=1,36. A média geral da dimensão de automotivação foi de 4,30 com um DP=1,29.

A automotivação se manifesta quando a pessoa encontra sentido em enfrentar qualquer situação, não importa quão desafiadora ela seja, o que envolve o controle

dos impulsos, além de uma atitude otimista e esperançosa. Ter automotivação significa ser capaz de canalizar a energia das emoções em prol de objetivos pessoais e confiar que eles serão alcançados. Essa energia pode ser utilizada para aumentar a atenção, melhorar o nível de concentração e facilitar a entrada em um estado de fluxo (Branco, 2004).

A tabela 5 demonstra a estatística descritiva da amostra, destacando a média e o desvio padrão referentes à quarta habilidade de inteligência emocional, a empatia. A questão 19 “Sinto-me aberto a feedback” é a que apresenta a maior média com 5,29 e um DP=0,86. Por outro lado, a questão “Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes” (23), apresentou média 3,89, sendo a menor dentre as questões desta habilidade, e um DP=1,46. A média geral na dimensão “empatia” foi de 4,44 e um DP=1,15.

Tabela 5 – Estatística descritiva da dimensão empatia

<b>Número</b>	<b>Questão (empatia)</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
19	Sinto-me aberto a feedback	5,29	0,86
20	Percebo os sentimentos dos outros	4,42	1,14
21	Tenho facilidade de entender o ponto de vista do outro, mesmo quando ele me critica	4,19	1,10
22	Demonstro aos outros que me importa com o que eles estão sentindo	4,55	1,16
23	Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes	3,89	1,46
24	Procuro explicar meu ponto de vista, ponderando o ponto de vista do outro	4,30	1,17
<b>Média Geral:</b>		<b>4,44</b>	<b>1,15</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Goleman (2001) apresenta a dimensão de empatia como a capacidade de entender e compartilhar as emoções e perspectivas dos outros, bem como, a habilidade de responder de maneira apropriada e sensível a essas emoções. Além disso, o autor destaca que a empatia é uma parte essencial da inteligência emocional, pois contribui para a construção de relacionamentos saudáveis e eficazes, facilitando a comunicação e a colaboração entre as partes.

A tabela 6 demonstra a estatística descritiva da amostra, destacando a média e o desvio padrão referentes à quinta e última habilidade de inteligência emocional, a habilidade social. A dimensão da habilidade social refere-se à capacidade de construir relacionamentos interpessoais, sabendo lidar com os sentimentos e emoções dos outros indivíduos (Goleman, 2015). O autor ainda apresenta, que as pessoas

costumam ser bastante eficazes na gestão de relacionamentos quando compreendem e controlam suas próprias emoções, além de serem capazes de se colocar no lugar dos outros e entender seus sentimentos. Elas também tendem a ter um extenso círculo de contatos e desenvolvem um talento para cultivar conexões significativas.

Tabela 6 – Estatística descritiva da dimensão habilidade social

<b>Número</b>	<b>Questão (habilidade social)</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>25</b>	Tenho bons relacionamentos nos ambientes em que convivo	5,14	0,85
<b>26</b>	Comunico-me de maneira clara e eficaz	4,57	0,98
<b>27</b>	Tenho facilidade em perceber o clima do ambiente	4,73	1,03
<b>28</b>	Sinto-me bem em fazer parte de um grupo/equipe	5,24	0,87
<b>29</b>	Busco envolver os outros em minhas atividades	4,34	1,36
<b>30</b>	Tenho facilidade em trabalhar em ambientes com várias pessoas	4,94	1,12
<b>Média Geral:</b>		<b>4,83</b>	<b>1,04</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A partir do apresentado na tabela 6, a questão 28, “Sinto-me bem em fazer parte de um grupo/equipe”, foi a que apresentou a maior média entre os pesquisados com 5,24 e um DP=0,87, já a questão 29 “Busco envolver os outros em minhas atividades” foi a que apresentou a menor média desta dimensão, com 4,34 e um DP=1,36. A média da dimensão “habilidade social” foi de 4,83 e um DP=1,04.

A tabela 7 apresenta as estatísticas descritivas dos resultados da amostra, relacionando a média e o desvio padrão referentes às cinco habilidades de inteligência emocional.

Tabela 7 – Estatística descritiva das cinco dimensões da IE

<b>Questões</b>	<b>Dimensão</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>1,2,3,4,5,6</b>	Autoconsciência	4,37	1,16
<b>7,8,9,10,11,12</b>	Auto-Gestão	4,08	1,20
<b>13,14,15,16,17,18</b>	Automotivação	4,30	1,29
<b>19,20,21,22,23,24</b>	Empatia	4,44	1,15
<b>25,26,27,28,29,30</b>	Habilidade Social	4,83	1,04
<b>Média Geral:</b>		<b>4,40</b>	<b>1,17</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A dimensão de inteligência emocional com a maior média foi "habilidade social", com 4,83 e um desvio padrão de 1,04. Por outro lado, a dimensão de autogestão apresentou a menor média, com 4,08 e um desvio padrão de 1,20. No entanto, todas as dimensões de inteligência emocional mostraram pouca variação

tanto na média (variando de 4,08 a 4,83) quanto no desvio padrão (entre 1,04 e 1,29), o que pode indicar uma amostra homogênea (Tabela 7).

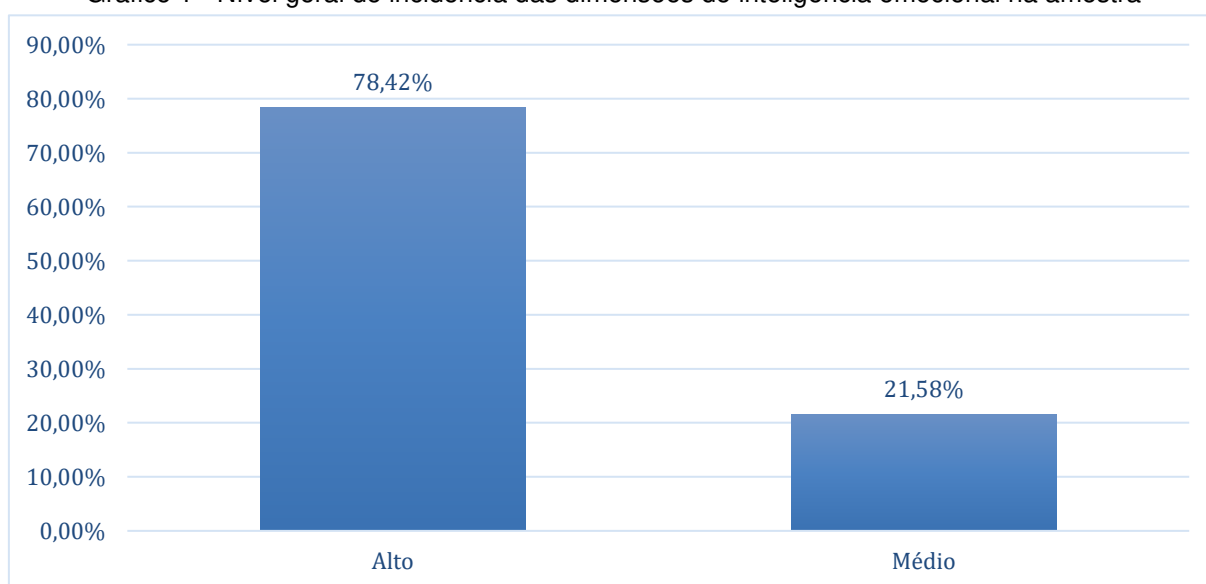
Com base nos resultados obtidos, considera-se que a amostra pesquisada apresenta um nível médio a alto de inteligência emocional, considerando suas cinco dimensões. De acordo com Lopes (2018), para calcular a média em uma escala tipo *Likert*, é necessário definir o nível atingido por cada conjunto de variáveis. A padronização dos escores possibilita a classificação dos resultados em três categorias: baixo, médio (ou intermediário) e alto. A partir desse conceito, os níveis de inteligência emocional são classificados como baixo, médio ou alto.

Além disso, a padronização dos escores, é calculada pela seguinte operação matemática: somam-se os valores válidos e subtrai-se a menor soma possível; o resultado é dividido pela diferença entre a maior e a menor soma possíveis, e o valor é multiplicado por 10 ou 100, obtendo um valor percentual (Lopes, 2018). Ainda segundo o autor, cálculo do Escore Padronizado (Epi) é representado pela fórmula:

$$\text{Epi. } 10. \left\{ \frac{\text{SOMA} - \text{MÍNIMO}}{\text{MÁXIMO} - \text{MÍNIMO}} \right\}, i = 1, 2, \dots, n.$$

O Gráfico 1 apresenta os índices gerais dos níveis de inteligência emocional na amostra pesquisada, classificados em alto, médio e baixo.

Gráfico 1 - Nível geral de incidência das dimensões de inteligência emocional na amostra



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

De acordo com o Gráfico 1, 78,42% da amostra possui altos níveis gerais de inteligência emocional, enquanto 21,58% apresentam níveis médios no ambiente de trabalho. Assim, pode-se concluir que a maioria dos participantes demonstra altos índices de inteligência emocional.

Para avaliar a confiabilidade ou o grau de consistência interna entre os indicadores de um fator, foi utilizado o Alfa de *Cronbach* ( $\alpha$ ). Este coeficiente avalia a correlação entre as respostas de um questionário ao analisar o padrão de respostas fornecidas pelos entrevistados, utilizando a variância dos itens individuais e a variância da soma total dos itens para cada respondente. De acordo com Hair Jr. *et al.* (2005), os valores de  $\alpha$  variam de 0 a 1; quanto mais próximo de 1, maior é a consistência entre os indicadores, os autores afirmam que não existe um limite mínimo definido, no entanto, um valor geralmente aceito para o Alfa de Cronbach é 0,7, embora possa ser reduzido para 0,6 em estudos exploratórios. A tabela 8 apresenta os resultados do Alfa de Cronbach para as dimensões da inteligência emocional.

Tabela 8 – Alfa de Cronbach das dimensões da inteligência emocional

<b>Fator</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Autoconsciência</b>	1,2,3,4,5,6	0,580
<b>Auto-Gestão</b>	7,8,9,10,11,12	0,698
<b>Automotivação</b>	13,14,15,16,17,18	0,826
<b>Empatia</b>	19,20,21,22,23,24	0,743
<b>Habilidade Social</b>	25,26,27,28,29,30	0,847

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Com base nos índices obtidos pelo Alfa de Cronbach, percebe-se que, entre as cinco dimensões da inteligência emocional, a autoconsciência apresenta uma escala não aceitável ( $\alpha$  de 0,580). A empatia e auto-gestão mostram uma consistência interna aceitável ( $\alpha$  de 0,743), enquanto a automotivação ( $\alpha$  de 0,826) e a habilidade social ( $\alpha$  de 0,847) apresentam uma boa associação entre as variáveis (Tabela 8).

## 5.2 MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS INCIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES DE ENGAJAMENTO NO TRABALHO

Na década de 1990, Kahn deu início aos primeiros estudos sobre engajamento no trabalho, com o intuito de responder às diversas pesquisas sobre problemas,

sintomas e doenças relacionadas ao trabalho. Kahn (1990) entende o engajamento no trabalho como um estado psicológico persistente relacionado à experiência no trabalho, que demonstra o quanto um funcionário investe de si mesmo em suas atividades laborais. Neste estudo, propõe-se a definição de Bakker *et al.* (2008) e Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013), que apresentam o engajamento no trabalho relacionado a um estado mental positivo do indivíduo composto por três dimensões: comportamental (“vigor”), emocional (“dedicação”) e cognitiva (“absorção”).

Para responder o segundo objetivo específico, mensurar e analisar a incidência de níveis de dimensões de engajamento no trabalho da amostra pesquisada, foi utilizado o instrumento *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17) supracitado, que é composto por 17 afirmativas, sendo 6 para vigor (questões: 1,2,3,4,5 e 6), 5 para dedicação (questões: 7,8,9,10 e 11), e 6 para absorção (questões: 12,13,14,15,16 e 17). Trata-se de um questionário autoaplicável, do tipo *Likert* de 7 pontos que variam de 0= “nunca”, 1= “uma vez ao ano ou menos”, 2= “uma vez ao mês ou menos”, 3= “algumas vezes ao mês”, 4= “uma vez por semana”, 5= “algumas vezes por semana”, 6= “todos os dias”.

A tabela 9 apresenta a estatística descritiva da amostra, mostrando a média e o desvio padrão da primeira dimensão do engajamento, denominada "vigor".

A primeira dimensão para medir o engajamento no trabalho é o vigor, que é representado por altos níveis de energia, capacidade mental e resiliência para lidar com as atividades laborais, além de disposição e persistência diante de desafios. Essa dimensão refere-se a uma intensa energia positiva que a pessoa dedica ao seu trabalho, conseguindo realizá-lo sem sofrer grande desgaste físico ou mental. (Schaufeli, Dijkstra e Vazquez, 2013).

Tabela 9 – Estatística descritiva da dimensão vigor

Número	Questão (vigor)	Média	Desvio padrão
1	Em meu trabalho, sinto-me repleto (cheio) de energia	4,35	1,17
2	No trabalho, sinto-me com força e vigor (vitalidade)	4,35	1,16
3	Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar	4,40	1,30
4	Posso continuar trabalhando durante longos períodos de tempo	4,45	1,33
5	Em meu trabalho, sou uma pessoa mentalmente resiliente (versátil)	4,72	1,00
6	No trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não vão bem	4,68	1,11
<b>Média Geral:</b>		<b>4,49</b>	<b>1,18</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Conforme mostrado na tabela 9, a questão "Em meu trabalho, sou uma pessoa mentalmente resiliente (versátil)" (5) apresentou a maior média, com 4,72 e um DP=1,00. Em contraste, as questões "Em meu trabalho, sinto-me repleto (cheio) de energia" (1) e "No trabalho, sinto-me com força e vigor (vitalidade)" (2), tiveram a menor média, com 4,35 e um DP=1,17 para a questão 1 e DP=1,16 para a questão 2. A dimensão vigor obteve uma média geral de 4,49 e um desvio padrão de 1,18.

A tabela 10 apresenta a estatística descritiva da amostra, mostrando a média e o desvio padrão da segunda dimensão do engajamento, "dedicação". A questão "Estou orgulhoso com o trabalho que realizo" (10) apresentou a maior média, com um valor de 4,99 e desvio padrão de 1,18. Por outro lado, a questão 8, que diz "Estou entusiasmado com meu trabalho", teve a menor média, alcançando 4,81 e um desvio padrão de 1,21.

Tabela 10 – Estatística descritiva da dimensão dedicação

Número	Questão (dedicação)	Média	Desvio padrão
7	Eu acho que o trabalho que realizo é cheio de significado e propósito	4,94	1,07
8	Estou entusiasmado com meu trabalho	4,81	1,21
9	Meu trabalho me inspira	4,86	1,20
10	Estou orgulhoso com o trabalho que realizo	4,99	1,18
11	Para mim meu trabalho é desafiador	4,88	1,30
<b>Média Geral:</b>		<b>4,89</b>	<b>1,19</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A dimensão "dedicação", é caracterizada por um forte comprometimento com o trabalho, sendo marcada por sentimentos de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e motivação. Essa dimensão reflete o grau de envolvimento do indivíduo com a organização, demonstrando o quanto ele se sente orgulhoso e motivado em relação ao trabalho que realiza (Schaufeli, Dijkstra e Vazquez, 2013).

A tabela 11 apresenta a estatística descritiva da amostra, mostrando a média e o desvio padrão da terceira dimensão do engajamento, "absorção". A dimensão "absorção", é definida pela total concentração e imersão do indivíduo em suas tarefas, em outras palavras, quando o profissional "mergulha" completamente a uma missão na qual acredita e sente satisfação ao executá-la. A absorção se manifesta por meio de alta concentração na realização do trabalho e é caracterizada pela sensação de alegria ao concluir as atividades, sem nem notar o tempo dedicado, e pela dificuldade em se desvincular das tarefas realizadas (Schaufeli, Dijkstra e Vazquez, 2013).

Tabela 11 – Estatística descritiva da dimensão absorção

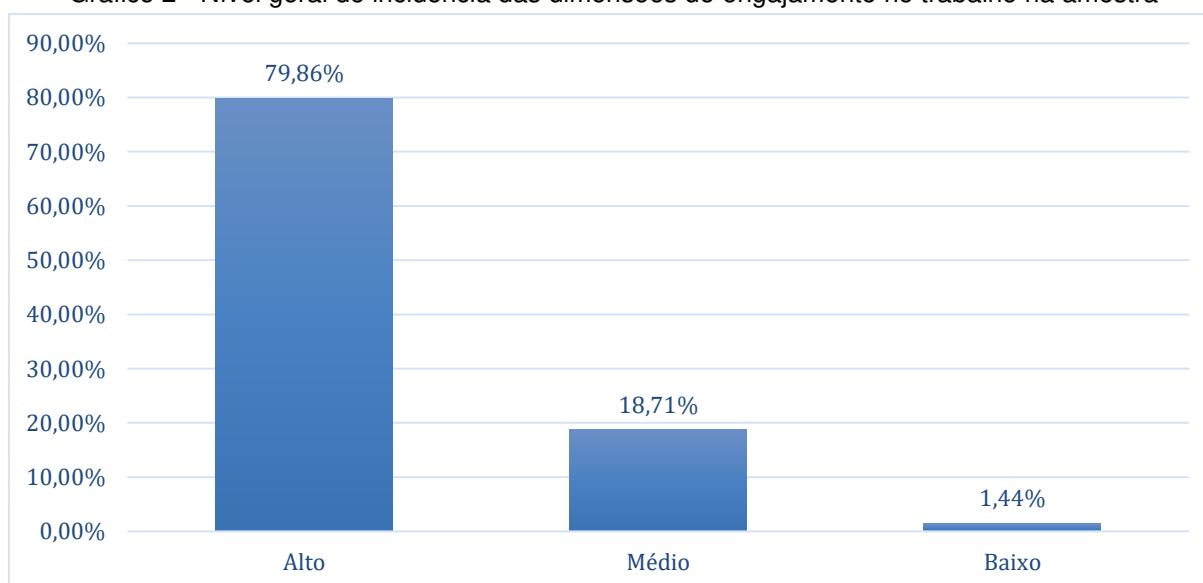
Número	Questão (absorção)	Média	Desvio padrão
12	O "tempo voa" quando estou trabalhando	4,67	1,33
13	Quando estou trabalhando, esqueço tudo o que se passa ao meu redor	3,95	1,44
14	Sinto-me feliz quando trabalho intensamente	4,50	1,29
15	Sinto-me envolvido com o trabalho que faço	4,94	1,14
16	"Deixo-me levar" pelo meu trabalho	4,11	1,37
17	É difícil desligar-me do trabalho	3,47	1,65
<b>Média Geral:</b>		<b>4,27</b>	<b>1,37</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Como apresentado na tabela 11, a questão com maior média foi a de número 15, "Sinto-me envolvido com o trabalho que faço", com uma média de 4,94 e desvio padrão de 1,14. Já a questão número 17, "É difícil desligar-me do trabalho", teve a menor média dessa habilidade, com 3,47 e um desvio padrão de 1,65. A média geral na dimensão de absorção foi de 4,27, com um desvio padrão de 1,37.

Schaufeli e Bakker (2003) afirmam que quanto maiores os escores em vigor, dedicação e absorção, maior será o nível de engajamento no trabalho. Com base nos resultados obtidos, pode-se considerar que a amostra estudada apresenta um alto nível de engajamento, uma vez que a dimensão "vigor" registrou uma média de 4,49, "dedicação" obteve 4,89 e "absorção" alcançou 4,27. No gráfico 2, são mostrados os índices gerais dos níveis de engajamento no trabalho, classificados como altos, médios e baixos na amostra analisada.

Gráfico 2 - Nível geral de incidência das dimensões de engajamento no trabalho na amostra



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Conforme apresentado no Gráfico 2, 79,86% da amostra demonstra altos níveis de engajamento no trabalho, 18,71% possuem índices médios de engajamento e apenas 1,44% são considerados pouco engajados. De acordo com Schaufeli e Bakker (2003), quanto maiores os escores em vigor, dedicação e absorção, maior será o engajamento no trabalho. Assim, pode-se concluir que a amostra analisada está amplamente engajada, com índices elevados.

Para obter a confiabilidade dos dados referentes a este constructo, foram calculados os coeficientes de Alfa de Cronbach das dimensões de engajamento no trabalho, que estão apresentados na tabela 12.

Tabela 12 – Alfa de Cronbach das dimensões do engajamento

<b>Fator</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Vigor</b>	1,2,3,4,5,6	0,901
<b>Dedicação</b>	7,8,9,10,11	0,939
<b>Absorção</b>	12,13,14,15,16,17	0,869

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados obtidos para as três dimensões: vigor ( $\alpha = 0,901$ ), dedicação ( $\alpha = 0,939$ ) e absorção ( $\alpha = 0,869$ ), sugerem que as perguntas associadas a cada dimensão têm uma forte correlação, o que significa que, dentro de cada dimensão, os itens são consistentes e medem aspectos semelhantes, indicando que o instrumento utilizado é confiável para avaliar essas três dimensões específicas (Tabela 12).

### 5.3 AVALIAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DE ENGAJAMENTO NO TRABALHO

Para identificar possíveis relações entre a inteligência emocional e as dimensões do engajamento no trabalho, foi utilizada a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling* - SEM), com estimação pelo método dos Mínimos Quadrados Parciais (*Partial Least Squares* - PLS), utilizando o *software* SmartPLS®, versão 4.0.

A modelagem de equações estruturais por mínimos quadrados parciais (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling* - PLS-SEM) é uma técnica estatística de segunda geração, introduzida mais recentemente, para descrever as inter-relações entre diversos construtos (ou variáveis latentes) que são medidos de forma indireta

por meio de variáveis observáveis. Essa técnica combina elementos da análise fatorial e da regressão múltipla, proporcionando uma abordagem abrangente para investigar relações complexas entre variáveis (Hair Jr. *et al.*, 2014).

Ademais, trata-se de uma técnica estatística multivariada robusta, desenvolvida especialmente para aplicação nas ciências sociais, onde nem sempre se dispõem de grandes amostras e novas teorias podem surgir devido às constantes mudanças sociais. Ao modelar relações entre múltiplos construtos dependentes e independentes, considerando diferentes tipos de medidas e variáveis, os pesquisadores conseguem responder às várias perguntas inter-relacionadas de maneira simples, sistemática e abrangente (Neves e Silva, 2023).

Esta técnica foi escolhida para esta pesquisa por oferecer diversas vantagens que contribuem para o alcance do objetivo do estudo, tais como: possibilidade de analisar múltiplos relacionamentos ao mesmo tempo, que se refere a correlação das cinco dimensões de IE com as três dimensões de ET; capacidade de lidar com variáveis latentes (os construtos da pesquisa, IE e ET); análise de dados de séries temporais; avaliação de modelos com um grande número de equações de forma integrada; entre outros (Xiao, 2013). Outrossim, a escolha do *software* SmartPLS® se justifica por ser amplamente utilizado atualmente e, principalmente, por estar disponível de forma gratuita para acadêmicos e pesquisadores.

Nesse estudo, o constructo inteligência emocional, variável independente, é refletido por Goleman (1995), isto é, “Autoconsciência” (EIACON), “Auto-gestão” (EIAGES), “Automotivação” (EIAMOT), “Empatia” (EIAEMP) e “Habilidade Social” (EIABAH), sendo atribuídas seis questões para cada uma das cinco dimensões, medidas por escalas crescentes de grau de concordância, do tipo *Likert*, de 7 pontos, sendo atribuído 0 para “nunca” e 6 para “todos os dias”, estando os demais valores com graus intermediários de frequência.

Ainda assim, o constructo engajamento no trabalho, variável dependente, é explicado pelos construtos, propostos por Bakker *et al.* (2008), isto é, “Vigor” (UWESVIG), “Dedicação” (UWESDED) e “Absorção” (UWESABS), sendo atribuídas seis questões para as dimensões vigor e absorção, e cinco para dedicação, medidas por escalas crescentes de grau de concordância, do tipo *Likert*, de 7 pontos, sendo atribuído 0 para “nunca” e 6 para “todos os dias”, estando os demais valores com graus intermediários de frequência.

Os dados coletados através dos questionários aplicados na amostra pesquisada, foram inseridos no *software* SmartPLS®, que realizou o cálculo das equações do modelo de equações estruturais por mínimos quadrados parciais, apresentando os escores da correlação das dimensões de IE e de ET, que podem ser observados na tabela 13.

Tabela 13 – Correlações entre as dimensões de inteligência emocional e engajamento

	<b>EIA BAH</b>	<b>EIA CON</b>	<b>EIA EMP</b>	<b>EIA GES</b>	<b>EIA MOT</b>	<b>UWES ABS</b>	<b>UWES DED</b>	<b>UWES VIG</b>
<b>EIABAH - Habilidade Social</b>	1							
<b>EIACON - Autoconsciência</b>	0,461	1						
<b>EIAEMP - Empatia</b>	<b>0,667</b>	0,557	1					
<b>EIAGES - Auto-gestão</b>	0,421	0,408	0,407	1				
<b>EIAMOT - Automotivação</b>	0,533	0,474	0,495	0,535	1			
<b>UWESABS - Absorção</b>	0,522	0,325	0,396	0,485	0,484	1		
<b>UWESDED - Dedicção</b>	<b>0,621</b>	0,323	0,505	0,447	0,541	0,722	1	
<b>UWESVIG - Vigor</b>	<b>0,611</b>	0,374	0,522	0,509	<b>0,617</b>	0,772	<b>0,781</b>	1

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A partir da tabela 13, pode-se observar que os fatores que mostram uma forte correlação positiva, incluem a relação entre habilidade social e dedicação (0,621), indicando que, quanto maior o nível de habilidade social, maior será a dedicação do indivíduo. Da mesma forma, há uma correlação significativa entre habilidade social e o vigor (0,611), assim como entre a dimensão automotivação e o vigor (0,617). Ademais, percebe-se uma forte correlação positiva entre as dimensões de um mesmo constructo, como habilidade social e empatia (0,667) e entre vigor e dedicação (0,781), o que confirma sua inter-relação.

Após este processo, o sistema apresentou os escores dos construtos de inteligência emocional e engajamento no trabalho, e calculou a correlação entre eles, que se trata da medida de como duas variáveis se relacionam, com o resultado no valor de 0,715. Este valor indica uma correlação positiva forte entre inteligência emocional e engajamento, o que significa que, à medida que a inteligência emocional aumenta, o engajamento também tende a aumentar, e vice-versa.

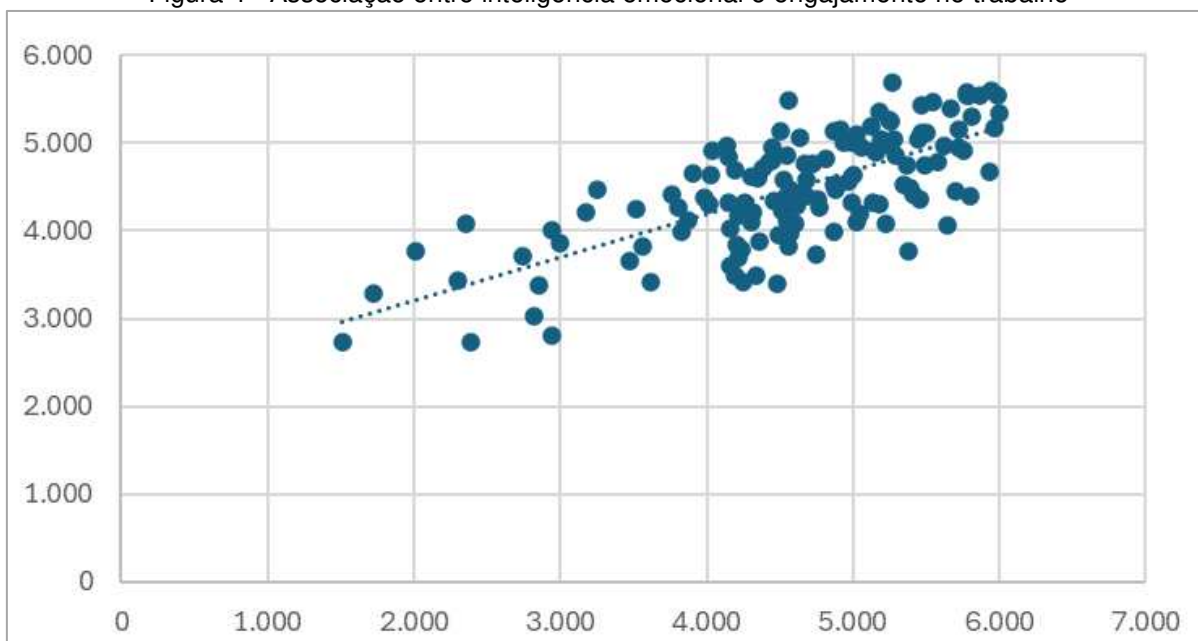
Posteriormente foi calculado o coeficiente de determinação ( $R^2$ ), que se refere ao quadrado da correlação. O valor da correlação (0,715) ao quadrado, resulta em aproximadamente 0,511 ou 51,1%, o que indica que 51,1% da variação no

engajamento pode ser explicada pela variação na inteligência emocional, ou seja, mais da metade do engajamento está associada à inteligência emocional.

Assim, esses resultados apresentam a equação:  $\text{Engajamento} = 0,715 \times \text{Inteligência emocional}$ , que representa a relação direta entre inteligência emocional e engajamento, onde o coeficiente 0,715 indica a força da relação, que se explica, como por exemplo, se a inteligência emocional aumenta em uma unidade, espera-se que o engajamento aumente 0,715 unidades. Ou seja, o estudo sugere que a inteligência emocional tem uma forte influência positiva sobre o engajamento, explicando mais da metade de sua variação.

Ademais, este resultado pode ser observado na figura 4, que apresenta a associação entre os níveis de inteligência emocional e de engajamento no trabalho. Observa-se uma tendência positiva clara, evidenciada pela distribuição dos pontos no gráfico de dispersão e pela linha de tendência ajustada. Esse comportamento sugere que indivíduos com maiores níveis de inteligência emocional tendem a apresentar também maior engajamento no trabalho.

Figura 4 - Associação entre inteligência emocional e engajamento no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os pontos que se distanciam da linha de tendência representam casos atípicos, possivelmente decorrentes de variáveis não controladas no estudo, como características individuais, o ambiente de trabalho ou fatores externos que impactam o engajamento independentemente da inteligência emocional. No entanto, a forte

concentração de pontos próximos à linha de tendência reforça a robustez da relação entre os dois conceitos.

A correlação positiva evidenciada no gráfico é consistente com a literatura, que aponta que pessoas emocionalmente inteligentes são mais propensas a manter relações interpessoais saudáveis, lidar com situações de pressão e se engajar com mais eficiência em suas atividades laborais. Este resultado sustenta a hipótese de que a inteligência emocional pode ser considerada um fator determinante para o engajamento no trabalho, indicando a relevância de estratégias organizacionais voltadas para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais entre os colaboradores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho adquiriu ao longo do tempo um papel mais amplo na vida das pessoas, influenciando diversas dimensões da vida humana, como a saúde física, emocional, social e até espiritual. Com as transformações atuais, como a automação e o trabalho remoto, as empresas passaram a valorizar cada vez mais habilidades socioemocionais essenciais, como a inteligência emocional (IE), para promover ambientes de trabalho harmoniosos e produtivos (Neves, Seligmann-Silva e Athayde, 2004; Aquino e Fernandes, 2013; Deloitte, 2018).

Nesse contexto, a IE é vista como uma competência chave para o sucesso no trabalho, pois envolve o gerenciamento eficaz das emoções, tanto próprias quanto dos outros, em prol de objetivos comuns. Estudos destacam que colaboradores com IE elevada tendem a desenvolver melhores relações, o que favorece o engajamento, caracterizado por vigor, dedicação e absorção nas atividades laborais, criando um ambiente de confiança e colaboração (Goleman, 1995; Bakker, Albrecht e Leiter, 2011).

Partindo desse contexto, compreender essa relação entre inteligência emocional e engajamento é, portanto, essencial para melhorar o ambiente de trabalho e o bem-estar dos colaboradores. Esta pesquisa pretendeu mensurar as possíveis relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense, a partir de um estudo empírico e de revisão bibliográfica.

Ao finalizar este estudo, observou-se que a amostra apresenta, como característica geral, uma leve predominância de pessoas do sexo feminino (61%). A maioria dos respondentes possui entre 18 e 35 anos, em relação a escolaridade, 45,3% possuem pós-graduação completa, e apenas 19% de respondentes ocupam atualmente cargos de gestão.

Após a caracterização, procedeu-se visando responder aos dois primeiros objetivos específicos, de mensurar e analisar as incidências das dimensões de inteligência emocional e engajamento no trabalho na amostra pesquisada. Ao se levantar os níveis de inteligência emocional na amostra, constatou-se que ela apresenta níveis médios a altos de inteligência emocional nas cinco dimensões

avaliadas. Especificamente, 78,42% dos participantes demonstraram altos níveis gerais de inteligência emocional, enquanto 21,58% registraram níveis médios, indicando que a maioria possui uma inteligência emocional elevada.

Em seguida, foi analisado o nível de engajamento no trabalho. A amostra revelou sinais positivos, com 79,86% dos respondentes apresentando altos níveis de engajamento, 18,71% com níveis moderados, e apenas 1,44% considerados pouco engajados. Segundo Schaufeli e Bakker (2003), quanto maiores os escores em vigor, dedicação e absorção, maior o engajamento, sugerindo, assim, que a amostra possui elevados índices de engajamento no ambiente de trabalho.

Em relação ao tema do estudo, que aborda as relações entre as dimensões de inteligência emocional e o engajamento no trabalho de gestores e membros de equipes, verifica-se uma forte correlação positiva entre habilidade social e dedicação (0,621) e habilidade social e vigor (0,611), e entre automotivação e vigor (0,617). Assim, pode-se concluir que indivíduos com alta automotivação, independentemente dos desafios enfrentados, tendem a apresentar altos níveis de energia e capacidade mental em relação a suas atividades no trabalho. Ademais, pode-se relatar que indivíduos que conseguem construir relacionamentos interpessoais, considerando e sabendo lidar com as emoções dos outros, além de suas próprias, apresentam um forte comprometimento com o trabalho, mantendo-se conectados e entusiasmados com suas tarefas, apensar dos desafios.

Com este estudo, foi possível identificar uma relação significativa e positiva entre inteligência emocional e engajamento no trabalho (0,715), indicando que, quanto maiores os níveis de inteligência emocional, maior o engajamento dos indivíduos no ambiente de trabalho. Além disso, esse resultado indicou que mais da metade do engajamento está associada à inteligência emocional, ou seja, 51,1% da variação no engajamento pode ser explicada pela variação na inteligência emocional.

Para estudos futuros, recomenda-se replicar este estudo em diferentes contextos organizacionais, como por exemplo, em áreas públicas de saúde, onde há alta rotatividade de funcionários e altas demandas de trabalho. As práticas de inteligência emocional no ambiente corporativo podem servir como uma ferramenta estratégica para fortalecer a gestão e as relações entre equipes, promovendo uma cultura de positividade organizacional que eleva o engajamento e o bem-estar no trabalho.

Os resultados deste estudo indicam a necessidade de práticas de gestão focadas no potencial dos recursos humanos. Para isso, as empresas devem investir mais tempo e recursos financeiros em iniciativas que desenvolvam a inteligência emocional, gerando um diferencial competitivo ao estimular o engajamento de gestores e suas equipes, com impactos positivos nos resultados organizacionais.

Entende-se como limitação deste estudo, a divulgação restrita ao uso de apenas uma ferramenta para disponibilização do *link* relativo ao instrumento de coleta de dados à amostra, bem como, a indisponibilidade de tempo hábil para uma análise mais completa e detalhada utilizando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling* - SEM), com estimação pelo método dos Mínimos Quadrados Parciais (*Partial Least Squares* - PLS).

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. C. T. **Engajamento no Trabalho no Serviço Público: Um Modelo Multicultural**. RAC, Maringá, v. 24, n. 1, art. 3, pp. 49-76, janeiro/fevereiro, 2020. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/338325755\\_Engajamento\\_no\\_Trabalho\\_no\\_Servico\\_Publico\\_Um\\_Modelo\\_Multicultural](https://www.researchgate.net/publication/338325755_Engajamento_no_Trabalho_no_Servico_Publico_Um_Modelo_Multicultural). Acesso: 20/05/2024.
- AQUINO, A. S.; FERNANDES, A. C. P. Qualidade de vida no trabalho. **Journal of the Health Sciences Institute**, 31(1), 53-8, 2013. Disponível em: [https://repositorio.unip.br/wp-content/uploads/2020/12/V31\\_n1\\_2013\\_p53a58.pdf](https://repositorio.unip.br/wp-content/uploads/2020/12/V31_n1_2013_p53a58.pdf). Acesso: 16/05/2024.
- AULETE, Caldas. **Minidicionário contemporâneo da língua portuguesa**. 2.ed. ver. e atual. Rio de Janeiro: Lexikon, 2009.
- BAKKER, A.; LEITER, M. P. **Where to go from here: integration and future research on work engagement**. In: A. B. Bakker & M. P. Leiter (coords.). *Work engagement: a handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press, 181-196, 2010. Disponível em: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203853047/work-engagement-arnold-bakker-michael-leiter>. Acesso: 18/03/2024.
- BAKKER, A. B., ALBRECHT, S. L., LEITER, M. P. *Work engagement: further reflections on the state of play*. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 20(1), 74-88, 2011. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/211381795\\_Work\\_engagement\\_Further\\_reflections\\_on\\_the\\_state\\_of\\_play](https://www.researchgate.net/publication/211381795_Work_engagement_Further_reflections_on_the_state_of_play). Acesso: 18/03/2024.
- BAKKER, A. B. *et al*. *Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement*. 10 f. Artigo. **Journal of Vocational Behavior**. Elsevier: Amsterdã, 2008. Disponível em: <http://affinityhealthhub.co.uk/d/attachments/3-xanthopoulou-et-al-2009-1526910661.pdf>. Acesso: 18/03/2024.
- BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BRASIL). BNDES - **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social**, 2024. Disponível em: <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/porte-de-empresa>. Acesso: 20/05/2024
- BATISTA, T. S. A. **Fatores de sucesso na gestão de projetos e as relações com as competências socioemocionais e o engajamento**. Dissertação (Pós-Graduação em Administração (PPGA)), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/15850>. Acesso: 22/06/2024.
- BRADBERRY, Travis, GREAVES Jean. **Inteligência Emocional 2.0** – São Paulo: HSM Editora, 2016.

BRANCO, M. A. Da Veiga. **Auto-Motivação**. Coimbra (Pt): Quarteto Editora, 2004. Disponível em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/5465/3/Auto-Motivac%CC%A7a%CC%83o%20completo.pdf>. Acesso: 22/05/2024.

BRASIL, SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICA. **Súmula n. 297**, CDC, art. 3º, § 2º. RECURSO ESPECIAL N. 57.974-RS (94.386150). Disponível em: [https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf). Acesso: 22/05/2024.

CARREIRA, Dorival. **Organização, sistemas e métodos**: ferramentas para racionalizar as rotinas de trabalho e estrutura organizacional da empresa – 2. Ed. revista e atualizada. – São Paulo: Saraiva, 2009.

CASTRO, Angélica F. de Melo; BUENO, José M. Haas; PEIXOTO, Evandro Moraes. **Habilidades Socioemocionais e Cognitivas**: Relações com o Desempenho Escolar no Ensino Fundamental. *School and Educational Psychology • Paidéia* (Ribeirão Preto) 31, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/HHkh8vqMNfr3DHBsdC7W8gb/?lang=en>. Acesso: 22/05/2024.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos nas organizações. 4 Ed, Barueri-SP: Manole, 2014. Disponível em: <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2347/1/Idalberto-Chiavenato-Gestao-de-Pessoas-o-Novo-Papel.pdf>. Acesso: 12/05/2024.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing no Brasil**. 1Ed – Rio de Janeiro: Elsevier, 2015. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IC6WmnO-V4kC&oi=fnd&pg=PR17&dq=COBRA,+Marcos.+Administra%C3%A7%C3%A3o+de+marketing+no+Brasil.+1Ed+%E2%80%93+Rio+de+Janeiro:+Elsevier,+2015.&ots=Pyw63ZYG-h&sig=\\_OEw\\_hY2vJrZhQOjcsrBQsO-tD4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IC6WmnO-V4kC&oi=fnd&pg=PR17&dq=COBRA,+Marcos.+Administra%C3%A7%C3%A3o+de+marketing+no+Brasil.+1Ed+%E2%80%93+Rio+de+Janeiro:+Elsevier,+2015.&ots=Pyw63ZYG-h&sig=_OEw_hY2vJrZhQOjcsrBQsO-tD4#v=onepage&q&f=false). Acesso: 02/06/2024.

COLET, D. S.; MOZZATO, A. R. **“Nativos digitais”**: características atribuídas por gestores à Geração Z. *DESENVOLVE: Revista de Gestão do Unilasalle* (ISSN2316-5537). Canoas, v. 8, n. 2, 2019. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/335187644\\_Nativos\\_digitais\\_caracteristicas\\_atribuidas\\_por\\_gestores\\_a\\_Geracao\\_Z](https://www.researchgate.net/publication/335187644_Nativos_digitais_caracteristicas_atribuidas_por_gestores_a_Geracao_Z). Acesso: 10/05/2024.

COSTA, L.C. *et al.* **Emotional intelligence, achievement goals, and academic performance**: a study with undergraduate students of Accounting Sciences. *ContabilidadeVista&Revista*, v. 33, n. 1, p. 170-194, 2022. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/360288213\\_EMOTIONAL\\_INTELLIGENCE\\_ACHIEVEMENT\\_GOALS\\_AND\\_ACADEMIC\\_PERFORMANCE\\_A\\_STUDY\\_WITH\\_UNDERGRADUATE\\_STUDENTS\\_OF\\_ACCOUNTING\\_SCIENCES](https://www.researchgate.net/publication/360288213_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_ACHIEVEMENT_GOALS_AND_ACADEMIC_PERFORMANCE_A_STUDY_WITH_UNDERGRADUATE_STUDENTS_OF_ACCOUNTING_SCIENCES). Acesso: 20/05/2024.

CUNHA, L. G., FABRICIO, A., ZALUSKI, F. C. **Síndrome de Burnout e engajamento no trabalho**: um estudo a partir de trabalhadores do comércio. *Saber Humano: Revista Científica Da Faculdade Antonio Meneghetti*, 10(16), 2020.

Disponível em: <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/403/449>.  
Acesso: 20/06/2024.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma perspectiva comportamental**. São Paulo, Atlas, 1981, p. 193.

DALANHOL, N. dos S. *et al.* **Engajamento no trabalho, saúde mental e personalidade em oficiais de justiça**. *Psico* (Porto Alegre), 2017; 48(2), 109-119.  
Disponível em:  
<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/25885/pdf>.  
Acesso: 20/06/2024.

DIAS, J. E. da S.; SOUZA, F. F. da C. **Inteligência emocional: como estratégia para criação de vantagem competitiva**. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 9(2), 151–160, 2023. Disponível em:  
<https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/8403/3313>. Acesso: 15/06/2024.

DINIZ, A. L. M. **Estratégias de gestão e organização empresarial**. 1 ed. São Paulo: *Pearson Education* do Brasil, 2014.

FIELD, A. *Descobrimo a estatística usando o SPSS-2*, 2009. Bookman.

FILHO, Rubens Ifraim; CIERCO, Agliberto Alves. **Governança, ESG e Estrutura Organizacional**. Almedina, 2020. Disponível em:  
[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mHvxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1998&dq=Governan%C3%A7a,+ESG+e+Estrutura+Organizacional++Rubens+Ifraim+Filho%3B+Agliberto+Alves+Cierco&ots=BCDd6ysPer&sig=o2\\_ro51ivktJQI56x0f-zq25DAQ#v=onepage&q=Governan%C3%A7a%20ESG%20e%20Estrutura%20Organizacional%20%20Rubens%20Ifraim%20Filho%3B%20Agliberto%20Alves%20Cierco&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mHvxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1998&dq=Governan%C3%A7a,+ESG+e+Estrutura+Organizacional++Rubens+Ifraim+Filho%3B+Agliberto+Alves+Cierco&ots=BCDd6ysPer&sig=o2_ro51ivktJQI56x0f-zq25DAQ#v=onepage&q=Governan%C3%A7a%20ESG%20e%20Estrutura%20Organizacional%20%20Rubens%20Ifraim%20Filho%3B%20Agliberto%20Alves%20Cierco&f=false). Acesso: 15/06/2024.

FREDRICKSON, B. **Positive Emotions Broaden and Build**. *Advances in Experimental Social Psychology*. Elsevier, 2013. Disponível em:  
[https://public.websites.umich.edu/~prestos/Downloads/DC/Fredrickson\\_AESP2013.pdf](https://public.websites.umich.edu/~prestos/Downloads/DC/Fredrickson_AESP2013.pdf). Acesso: 15/06/2024.

FREITAS, L. A. V. de; CHARÃO-BRITO, L. **Engajamento no trabalho: um estudo em Profissionais multidisciplinares de saúde em um Município da região sul**. *Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas*, v.21, n.2, p. 407-419, jul./dez. 2016. Disponível em:  
<https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/5390/2903>.  
Acesso: 15/06/2024.

GARDNER, Howard. **Estruturas da Mente: A Teoria das Inteligências Múltiplas**. Petrópolis: Vozes, 1998.

\_\_\_\_\_. **Inteligência: um conceito reformulado**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. Barueri [SP]: Atlas, 2022. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf). Acesso: 18/04/2024.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.com/wp-content/uploads/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso: 15/06/2024.

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

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional** [recurso eletrônico]. Tradução Marcos Santarrita. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8074332/mod\\_resource/content/2/Intelig%C3%A2ncia%20emocional%20by%20Daniel%20Goleman.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8074332/mod_resource/content/2/Intelig%C3%A2ncia%20emocional%20by%20Daniel%20Goleman.pdf). Acesso: 15/06/2024.

\_\_\_\_\_. **A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

\_\_\_\_\_. **Inteligência Emocional**. Temas e Debates, Atividades editoriais, Ltd., 1995.

\_\_\_\_\_. **O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

\_\_\_\_\_. Ph.D. **Trabalhando com inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOMES, M. A. de P.; MARANHÃO, T. L. G. **A Inteligência Emocional e Relações Interpessoais no Ambiente de Trabalho: Uma Revisão Sistemática**. *Id on Line Rev. Mult. Psic.* V.14 N. 53, p. 1044-1068, Dezembro/2020. Disponível em: <http://idonline.emnuvens.com.br/id>. Acesso: 08/03/2024.

*GREAT PLACE TO WORK*. **O Modelo GPTW**. Disponível em: <https://gptw.com.br/>. Acesso: 08/06/2024.

HAIR JUNIOR, F.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C.; SARSTEDT, M. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Sage Publications, 2014. Disponível em: [https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/\\_A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20Equation%20Modeling\\_Hair.pdf](https://eli.johogo.com/Class/CCU/SEM/_A%20Primer%20on%20Partial%20Least%20Squares%20Structural%20Equation%20Modeling_Hair.pdf). Acesso: 20/10/2024.

HAIR JUNIOR, F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HANSEN, R.; *et al.* **Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: estudo empírico a partir de gestores e equipes**. *Revista Gestão Organizacional*, v. 11, n. 1, p. 3-24, 2018. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/332307214\\_Inteligencia\\_Emocional\\_e\\_Engajamento\\_no\\_Ambiente\\_de\\_Trabalho\\_Estudo\\_Empirico\\_a\\_Partir\\_de\\_Gestores\\_e\\_Equipes](https://www.researchgate.net/publication/332307214_Inteligencia_Emocional_e_Engajamento_no_Ambiente_de_Trabalho_Estudo_Empirico_a_Partir_de_Gestores_e_Equipes). Acesso: 27/02/2024.

INSTITUTO ANTÓNIO HOUAISS. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa** (versão 1.05). Brasil: Editora Objectiva Lda, 2004.

KAHN, W. A. **Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work**. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724, 1990.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional**. - 3. ed. - São Paulo: Atlas, 2017.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao Marketing**. 4ª Ed – editora LTC, 1997.

KRZNARIC, Roman. **O poder da empatia: A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Teoria Geral da administração**. São Paulo: Saraiva, 2009.

LOPES, Luis Felipe Dias. **Métodos Quantitativos**. 1ª edição, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, 2018.

LOPES, P. N. *et al.* **Emotional intelligence and social interaction**. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034, 2004. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/8451392\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Social\\_Interaction](https://www.researchgate.net/publication/8451392_Emotional_Intelligence_and_Social_Interaction). Acesso: 27/04/2024.

LÓPEZ, Erika Roció Vela *et al.* **Percepción del bienestar de los funcionarios de un asilo en relación con las tareas del cuidado al adulto mayor**. 2023. Disponível em: <https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/5f51ce22-25b5-4560-bf41-f2b7624528ac/content>. Acesso: 27/04/2024.

LOURENÇÃO, L. G. *et al.* **Análise da associação entre níveis de fadiga por compaixão e engajamento no trabalho com a COVID-19 em profissionais de enfermagem**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 28(10):2867-2877, 2023. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/374942504\\_Analise\\_da\\_associacao\\_entre\\_niveis\\_de\\_fadiga\\_por\\_compaixao\\_e\\_engajamento\\_no\\_trabalho\\_com\\_a\\_COVID-19\\_em\\_profissionais\\_de\\_enfermagem](https://www.researchgate.net/publication/374942504_Analise_da_associacao_entre_niveis_de_fadiga_por_compaixao_e_engajamento_no_trabalho_com_a_COVID-19_em_profissionais_de_enfermagem). Acesso: 25/05/2024.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. Departamento de Ciência de Computação e Estatística–IBILCE–UNESP, v. 17, p. 1-17, 2012. Disponível em: [http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino\\_2012\\_1/ELABORACAO\\_QUESTIONARIO\\_S\\_PESQUISA\\_QUANTITATIVA.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIO_S_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf). Acesso: 28/05/2024.

MASLACH, C.; LEITER, M. **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: CA: Jossey-Bass, 1997.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **The intelligence of emotional intelligence**. *Intelligence*, 17(4), 433–442, 1993.

MIAO, C.; HUMPHREY, R. H.; QIAN, S. *The cross-cultural moderators of the influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and*

counterproductive work behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 1-21, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.21385>. Acesso: 18/04/2024.

MIRANDA, M.J. *La investigación psicológica de la inteligencia humana: balance del siglo en la transición del milenio*. *Persona*, 3, pp. 27-45, 2000. Disponível em: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/805/777>. Acesso: 23/04/2024.

\_\_\_\_\_. **A Inteligência Humana: Contornos da Pesquisa**. *Paidéia*, 12 (23), pp. 19-29, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/YzMx8xCVBgY66WQrvLXHCns/?format=pdf&lang=pt>. Acesso: 23/04/2024.

MOREIRA, J. F. A.; RUA, O. M. M. M. L. **Linking emotional intelligence and transformational leadership: an application to technology sector firms' leaders**. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 1, p. 1024-1048, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1569/772>. Acesso: 13/05/2024.

NEVES, M. O. *et al.* **Aspectos psicossociais do trabalho de Agentes Comunitários de Saúde**. *Rev. Saúde Col.* 7(1): 24-8, 2017. Disponível em: <https://periodicos.uefs.br/index.php/saudecoletiva/article/view/1123/1278>. Acesso: 23/04/2024.

NEVES, M. Y.; SELIGMANN-SILVA, E.; ATHAYDE, M. **Saúde mental e trabalho: um campo de estudo em construção**. Rio de Janeiro: DP&A, p.19-49, 2004.

NEVES, A. N.; SILVA, W. R. DA. A Modelagem de Equações Estruturais com mínimos quadrados parciais: uma técnica estatística para os estudos em defesa e segurança internacional. **Coleção Meira Mattos: revista das ciências militares**, v. 17, n. 60, p. 445-472, 30 ago. 2023. Disponível em: <http://www.ebrevistas.eb.mil.br/RMM/article/view/10246/9606>. Acesso: 11/10/2024.

OBREGON, S. L. *et al.* Engajamento no trabalho e síndrome de *burnout*: uma análise estrutural com abordagem quantílica. *Revista Alcance*, vol. 28, núm. 1, 2021, -, pp. 67-81. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/ra/article/view/14382>. Acesso: 22/06/2024.

OLIVEIRA, Lucia Barbosa de; ROCHA, Juliana da Costa. Engajamento no trabalho: antecedentes individuais e situacionais e sua relação com a intenção de rotatividade. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, v. 19, n. 65, p. 415-431, Jul./Set. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/gFx4kHKPK9HBNVBMN4ZVW8K/abstract/?lang=pt>. Acesso: 22/06/2024.

PACICO, J. C.; BASTIANELLO, M. R. As Origens da psicologia positiva e os primeiros estudos brasileiros. In Hutz, C. S. (Org). **Avaliação em Psicologia Positiva** (pp 13-21). Porto Alegre: ArtMed, 2014. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/psicologia-positiva-apostila01.pdf>. Acesso: 22/06/2024.

PAULA, M. C. de *et al.* **Contribuições de Henry Wallon: o papel da emoção na aprendizagem.** RBSE Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v. 19, n. 56, p. 181-192, agosto de 2020. Disponível em: [https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/18769/2/Contribui%eas\\_de\\_Henry\\_Wallon\\_o\\_papel\\_da\\_emoo\\_na\\_aprendizagem.pdf](https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/18769/2/Contribui%eas_de_Henry_Wallon_o_papel_da_emoo_na_aprendizagem.pdf). Acesso: 10/06/2024.

PESQUISA AGENDA 2018 DELOITTE. **Perspectivas e estratégias das empresas para um ano decisivo e de grandes transformações**, 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/agenda-br/Agenda2018-Deloitte.pdf>. Acesso: 20/04/2024.

PIRES, J.G.; NUNES, M.F.O.; NUNES, C.H.S.S. **Instrumentos baseados em Psicologia Positiva no Brasil: uma revisão sistemática.** Psico-USF, 20(2), p. 287-295, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/bgqLtDj4XnVfN6kQvyRtrKj/?format=pdf&lang=pt>. Acesso: 20/04/2024.

PORTO-MARTINS, Paulo; BENEVIDES-PEREIRA, Ana; PASQUALOTTO, Rosana. (2009). **Tradução do Manual do UWES (Utrecht Work Engagement Scale / Escala de Engagemenno Trabalho de Utrecht)** para português PT-B. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/325652192\\_Traducao\\_do\\_Manual\\_do\\_UWES\\_UTRECHT\\_WORK\\_ENGAGEMENT\\_SCALE\\_Escala\\_de\\_Engagemenno\\_Trabalho\\_de\\_Utrecht\\_para\\_portugues\\_PT-B](https://www.researchgate.net/publication/325652192_Traducao_do_Manual_do_UWES_UTRECHT_WORK_ENGAGEMENT_SCALE_Escala_de_Engagemenno_Trabalho_de_Utrecht_para_portugues_PT-B). Acesso: 20/04/2024.

RODRIGUES, N.; REBELO, T. **Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas no desempenho de tarefa.** Revista Brasileira de Gestão de Negócios, 22(1), p.1-18, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/6QZgbPTRQSrq4Qpgn3YffRC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso: 20/04/2024.

RYFF, C. D. *Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being.* **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 57, n. 6, p. 1069-1081, 1989.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211, 1990.

SANTOS, F. B. *et al.* **Estresse ocupacional e engajamento no trabalho entre policiais militares.** Ciência & Saúde Coletiva, 26(12):5987-5996, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/H96LNxsR5T6TpspRQGnc8gN/#>. Acesso: 22/05/2024.

SANTOS, M. M. de O. *et al.* **Indicadores de desempenho e engajamento profissional em organizações inovadoras.** Revista De Gestão E Secretariado, 10(1), 192–212, 2019. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/874>. Acesso: 22/05/2024.

SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. **Preliminary Manual: Utrecht Work Engagement Scale (UWES).** Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, 2003.

SCHAUFELI, W. B.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C. **Engajamento no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SELIGMAN, M. *Positive psychology, positive prevention, and positive therapy*. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), **Handbook of positive psychology** (pp. 3-9). New York: Oxford University Press, 2002. Disponível em: [http://www.positiveculture.org/uploads/7/4/0/7/7407777/seligman\\_intro.pdf](http://www.positiveculture.org/uploads/7/4/0/7/7407777/seligman_intro.pdf). Acesso: 14/06/2024.

SHELDON, K.M.; KING, L. **Why positive psychology is necessary**. *American Psychologist*, 56, 216-217, 2001.

SICREDI. (2024) **[Site Institucional]**. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/coop/vanguarda/noticias/institucional/>. Acesso: 15/04/2024.

SILVA, E.R.; DOTTA, S. **Interfaces da flexibilidade cognitiva e da aprendizagem em fóruns de discussão**. RIED. Revista Iberoamericana de *Educación a Distância*, v. 21, n. 1, p. 303-322, 2018. Disponível em: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/150963/17496-40403-1-PB.pdf?sequence=1>. Acesso: 14/05/2024.

SILVA, Fábio Gomes da; ZAMBON, Marcelo Socorro. **Gestão do relacionamento com o cliente**. 3. ed., rev. – São Paulo, SP: Cengage, 2015. Disponível em: <https://www.cengage.com.br/livro/ebook-gestao-do-relacionamento-com-o-cliente/>. Acesso: 14/06/2024.

SILVA, J. L. de C.; FERNANDES, M. W.; ALMEIDA, R. L. F. de. **Estatística e Probabilidade**. 3. ed. – Fortaleza: EdUECE, 2015. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/554261/2/Livro%20Estatistica%20e%20Probabilidade%20.pdf>. Acesso: 14/10/2024.

SIQUEIRA, M. M. M. *et al.* **Engajamento no trabalho**. In M. M. M. Siqueira, *Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 147-154). Porto Alegre: Artmed, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/MmZMYgkntBK7dDxyxmwryWv/?lang=pt>. Acesso: 10/06/2024.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; BARBOSA, Nilton Cesar; ALVES, Matianny Thyssen. *Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência Emocional*. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Mai-Ago 1999, Vol. 15 n. 2, pp. 143-152. Disponível em: Acesso: 10/10/2024.

SMITH, C. A.; LAZARUS, R. S. **Emotion and adaptation**. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 609-637). New York: Guilford Press, 1990. Disponível em: <https://ict.usc.edu/~gratch/CSCI534/Readings/Smith&Lazarus90.pdf>. Acesso: 10/06/2024.

SOBRAL, Filipe; PECL, Alketa. **Administração - teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

TELLES, Renato. **A efetividade da matriz de amarração de Mazzon nas pesquisas em Administração**. Revista de Administração da Universidade de São Paulo 36.4, 2001. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/v36n4p64ap72.pdf>. Acesso: 20/06/2024.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997, p. 48.

VIEIRA, D. R. G. **Desenvolvimento psicomotor: a importância da maternação no primeiro ano de vida**. Rio de Janeiro: Revinter, 2009.

WECHSLER, D. **The measurement of adult intelligence (3rd ed.)**. Baltimore: Williams and Wilkins, 1944. Disponível em: [https://journals.lww.com/jonmd/citation/1940/04000/the\\_measurement\\_of\\_adult\\_intelligence.75.aspx](https://journals.lww.com/jonmd/citation/1940/04000/the_measurement_of_adult_intelligence.75.aspx). Acesso: 10/06/2024.

WOYCIEKOSK, Carla. **Instrumentos de Inteligência Emocional de auto-relato medem alguma coisa que instrumento de personalidade não medem?** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em psicologia, dezembro, 2006. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8699/000586889.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso: 10/06/2024.

XIAO, Xuan (2013). *Structural Equation Modeling Compared with Ordinary Least Squares in Simulations and Life Insurers' Data*. Disponível em: <https://repositories.lib.utexas.edu/bitstream/handle/2152/22516/XIAO-MASTERSREPORT-2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso: 10/10/2024.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Pesquisa**. 2. Ed. Ver. Atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em: <http://www.atfcursosjuridicos.com.br/repositorio/material/3-leitura-extra-02.pdf>. Acesso: 10/05/2024.

## APÊNDICE A: CRONOGRAMA (ESA I E ESA II)

Mello (2012, p.8), define cronograma como “um conjunto de datas planejadas para a realização das atividades do projeto necessárias ao cumprimento de objetivos estabelecidos, podendo ser ou não representado graficamente”.

### 1º semestre de 2024.

Meses	Fev				Março				Abril				Maio				Junho				Julho	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
1. Documentos ESA I			X	X																		
2. Escolha tema				X																		
3. Escolha Orientador				X																		
4. Escolha empresa e supervisor				X																		
5. Introdução					X	X	X															
6. Tema								X														
7. Problema e Objetivos									X													
8. Justificativa										X												
9. Fundamentação Teórica											X	X	X									
10. Metodologia														X								
11. Referências															X	X						
12. APENDICE E/OU ANEXOS																	X					
13. Instrumentos de coleta de dados																	X					
14. Matriz de Amarração																	X					
15. Protocolo do Projeto																		X	X			
16. Pré-banca																					X	

Nota: Elaborado pelo autor.

O projeto ESA II, será desenvolvido no 2º semestre de 2024, nos meses entre agosto a dezembro.

**2º semestre de 2024.**

Meses	Agosto				Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Realização do pré-teste	X	X	X																	
2. Correção dos instrumentos				X	X															
3. Aplicação da pesquisa					X	X	X	X												
4. Tratamento dos dados									X	X										
5. Análise dos resultados										X	X									
6. Proposição de Plano											X	X								
7. Considerações Finais												X								
8. Revisão ortográfica												X	X							
9. Protocolo TCC II													X	X						
10. Defesa em banca															X					
11. Correção pós banca																X	X			
12. Protocolo da versão final																	X			

Nota: Elaborado pelo autor.

## APÊNDICE B: MATRIZ DE AMARRAÇÃO

Matriz de Amarração - Ajuda por meio dos objetivos específicos, referencial teórico a traçar os Instrumentos de Coleta		
<p><b>Problema de pesquisa:</b> Quais são as possíveis relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense?</p>		
<p><b>Objetivo Geral:</b> Mensurar as possíveis relações entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho em gestores e membros de equipe da sede administrativa de uma cooperativa de crédito localizada no oeste paranaense.</p>		
Objetivos específicos	Referencial Teórico	Perguntas do questionário
1. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões da inteligência emocional no ambiente organizacional pesquisado.	Goleman (1995, 2001)	<i>Emotional Intelligence Appraisal</i> ®, questionário elaborado por Travis Bradberry e Jean Greaves (2016) e adaptado por Hansen <i>et al.</i> (2018). (Anexo I)
2. Mensurar e avaliar as incidências das dimensões do engajamento no trabalho da amostra pesquisada	Bakker, Albrecht e Leiter (2011); Bakker <i>et al.</i> (2008)	Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) - elaborado por Schaufeli e Bakker (2003) e adaptado por Angst, Benevides-Pereira e PortoMartins (2009). (Anexo II)
3. Avaliar a existência de correlação entre as dimensões de inteligência emocional e de engajamento no trabalho.	Goleman (1995, 2001); Bakker, Albrecht e Leiter (2011); Bakker <i>et al.</i> (2008)	Questionários supracitados

## ANEXO I - EMOTIONAL INTELLIGENCE APPRAISAL® (EIA)

### EIA - Emotional Intelligence Appraisal®

A pontuação varia de 0 a 6 e indica as seguintes respostas:

- 0 = "Nunca",
- 1 = "Raramente"
- 2 = "Às vezes"
- 3 = "Frequentemente"
- 4 = "Quase sempre"
- 5 = "Sempre"
- 6 = "Todos os dias"

Nº	Questão (Dimensão da autoconsciência)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
1	Tenho total consciência das minhas capacidades						
2	Admito e reconheço meus defeitos e fraquezas						
3	Consigo entender as emoções no momento em que ocorrem						
4	Reconheço o impacto do meu comportamento nos outros						
5	Percebo que os outros influenciam meu estado emocional						
6	Sinto-me responsável pela situação emocional em que me encontro atualmente						
Nº	Questão (Dimensão da autogestão)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
7	Lido bem com pressões profissionais						
8	Lido bem com momentos de estresse do dia a dia						
9	Consigo identificar a origem dos meus sentimentos (bons ou ruins)						
10	Tolero frustrações com certa facilidade						
11	Considero muitas opções antes de tomar uma decisão						
12	Esforço-me para aproveitar ao máximo as situações (boas ou ruins)						
Nº	Questão (Dimensão da automotivação)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
13	Tenho facilidade em pensar positivo mesmo em situação adversa						
14	Tenho consciência do que me motiva						
15	Possuo objetivos claros e foco no seu atingimento						
16	Tenho facilidade de recuperar-me de situações adversas (resiliência)						
17	Busco identificar rapidamente a origem dos sentimentos negativos						
18	Trabalho para reverter situações de incômodo e estresse						
Nº	Questão (Dimensão da empatia)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
19	Sinto-me aberto a feedback						
20	Percebo os sentimentos dos outros						
21	Tenho facilidade de entender o ponto de vista do outro, mesmo quando ele me critica						
22	Demonstro aos outros que me importa com o que eles estão sentindo						
23	Uso a sensibilidade em relação ao sentimento do outro para moldar minhas atitudes						
24	Procuro explicar meu ponto de vista, ponderando o ponto de vista do outro						
Nº	Questão (Dimensão da habilidade social)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
25	Tenho bons relacionamentos nos ambientes em que convivo						
26	Comunico-me de maneira clara e eficaz						
27	Tenho facilidade em perceber o clima do ambiente						
28	Sinto-me bem em fazer parte de um grupo/equipe						
29	Busco envolver os outros em minhas atividades						
30	Tenho facilidade em trabalhar em ambientes com várias pessoas						

## ANEXO II - UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17)

### UWES-17 - Utrecht Work Engagement Scale

A pontuação varia de 0 a 6 e indica as seguintes respostas:

- 0 = "Nunca",
- 1 = "Raramente"
- 2 = "Às vezes"
- 3 = "Frequentemente"
- 4 = "Quase sempre"
- 5 = "Sempre"
- 6 = "Todos os dias"

N <sup>o</sup>	Questão (Dimensão de vigor)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
1	Em meu trabalho, sinto-me repleto (cheio) de energia						
2	No trabalho, sinto-me com força e vigor (vitalidade)						
3	Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar						
4	Posso continuar trabalhando durante longos períodos de tempo						
5	Em meu trabalho, sou uma pessoa mentalmente resiliente (versátil)						
6	No trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não vão bem						
N <sup>o</sup>	Questão (Dimensão da dedicação)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
7	Eu acho que o trabalho que realizo é cheio de significado e propósito						
8	Estou entusiasmado com meu trabalho						
9	Meu trabalho me inspira						
10	Estou orgulhoso com o trabalho que realizo						
11	Para mim meu trabalho é desafiador						
N <sup>o</sup>	Questão (Dimensão da absorção)	Resposta					
		0	1	3	4	5	6
12	O "tempo voa" quando estou trabalhando						
13	Quando estou trabalhando, esqueço tudo o que se passa ao meu redor						
14	Sinto-me feliz quando trabalho intensamente						
15	Sinto-me envolvido com o trabalho que faço						
16	"Deixo-me levar" pelo meu trabalho						
17	É difícil desligar-me do trabalho						