



**FACULDADE VALE DO PAJEÚ  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**DANIELE MONTEIRO DE ARAÚJO  
DANIELLY ANANDA RODRIGUES MACHADO  
LUCAS MATHEUS DOMINGOS SILVA  
WAGNER DE PONTES COSTA**

**A Importância da Inteligência Emocional no Âmbito  
Empresarial**

**São José do Egito- PE  
2022**

**DANIELE MONTEIRO DE ARAÚJO  
DANIELLY ANANDA RODRIGUES MACHADO  
LUCAS MATHEUS DOMINGOS SILVA  
WAGNER DE PONTES COSTA**

## **A Importância da Inteligência Emocional no Âmbito Empresarial**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso de Administração da  
Faculdade Vale do Pajeú, como requisito parcial  
à obtenção do título de A importância da  
inteligência emocional no âmbito empresarial.

**Área de concentração:** Psicologia.

**Orientador:** Prof. Me. Ana Cristina Rodrigues  
de Vasconcellos

**São José do Egito - PE  
2022**

**DANIELE MONTEIRO DE ARAÚJO  
DANIELLY ANANDA RODRIGUES MACHADO  
LUCAS MATHEUS DOMINGOS SILVA  
WAGNER DE PONTES COSTA**

## **A Importância da Inteligência Emocional no Âmbito Empresarial**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso de Administração da  
Faculdade Vale do Pajeú, como requisito parcial  
à obtenção do título de A importância da  
inteligência emocional no âmbito empresarial.

**Área de concentração:** Psicologia.

**Aprovada em:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

---

Prof. Me. XXXXXXXXX (Orientador)  
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

---

Prof. Me. XXXXXXXXX  
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

---

Prof. Me. XXXXXXXXX  
Faculdade Vale do Pajeú (FVP)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus por ter nos ajudado até aqui e nos fortalecido em meio as dificuldades. Queremos externar nossa gratidão aos professores que contribuíram para o nosso desenvolvimento intelectual e ao coordenador do curso Inaldo Patrício de Freitas Severino que não mediu esforços para que pudéssemos chegar ate a conclusão do curso. Em reconhecimento especial à nossa orientadora Ana Cristina Rodrigues de Vasconcellos por ter nos acolhido como orientadora dedicando seu tempo contribuindo com seu conhecimento no processo de formação de conclusão do TCC. Por último mas não menos importante, agradecemos aos nossos familiares que são a base de todas as nossas conquistas.

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
1.1 Problema de Pesquisa.....	8
1.2 Hipóteses.....	8
1.3 Objetivos.....	8
Objetivos específicos:.....	9
1.4 Justificativa.....	9
1.5 Metodologia.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 O surgimento da Inteligência Emocional (IE), conceitos e principais autores;.....	11
2.2 A Inteligência Emocional como ferramenta estratégica nas empresas;....	12
2.3 Liderança e IE;.....	13
2.4 Inteligência Emocional e o sucesso profissional;.....	15
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	16
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	18

# 1 INTRODUÇÃO

De acordo com a psicologia, a Inteligência Emocional (IE) pode ser definida como uma capacidade de observar e trabalhar com os sentimentos e emoções pessoais e dos demais indivíduos. Com a IE é possível que uma pessoa administre de uma maneira melhor as suas emoções e os seus atos, tendo em vista que sua maneira de agir possui como base os seus sentimentos. Um exemplo prático é quando um indivíduo consegue realizar todas as suas atividades estabelecidas em um dia de trabalho, mesmo estando em um estado de ansiedade e tristeza.

Dessa forma, podemos analisar a IE como uma habilidade que apresenta benefícios para o ser humano, pois, possibilita um gerenciamento de seus sentimentos e da maneira como ele deve se portar frente a eles para concluir seus objetivos e metas. Segundo Goleman:

“Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação dos seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante.” (GOLEMAN, 2007, p.58).

Diante disso, é notório que a IE desenvolve um papel importante na relação pessoal consigo mesmo e nos relacionamentos interpessoais, pois ela estimula um controle das próprias emoções e no impacto que elas ocasionam na realização das atividades.

Cury (2010) enfatiza que quando um indivíduo não treina o seu emocional ele acaba lidando com diversas consequências, pois ao não controlar suas emoções, acaba não gerando o processo de refletir externamente acerca de como essas ações foram vistas por outros indivíduos. Ademais a IE é fundamental para que o ser humano trabalhe melhor suas emoções e a maneira de agir a partir delas, como também a forma como se relaciona com as outras pessoas.

No âmbito empresarial, a gestão da Inteligência Emocional é de extrema importância para a manutenção e o controle do ecossistema da organização. Muitas empresas não conhecem ou não fazem uso das técnicas e conhecimentos envolvidos no conceito, e por esse motivo o surgimento de conflitos acontece com mais facilidade. É preciso frisar que a valorização da IE no ambiente de trabalho vem ganhando espaço nos últimos anos, pois é perceptível que ela tem um impacto positivo na produtividade dos profissionais da empresa e consequentemente nos resultados que são atingidos por eles. É importante salientar que a IE no ambiente de trabalho colabora e influencia diretamente na maneira como o indivíduo lida com as pressões do seu dia a dia, como também com os relacionamentos dentro da empresa e

os conflitos individuais e coletivos que existem e fazem parte do convívio profissional com outras pessoas.

Dessa forma tendo em vista o papel que a IE possui dentro de uma empresa esta pesquisa tem como objetivo analisar a importância da IE nas organizações, proporcionando uma discussão argumentativa com o intuito de apresentar e compreender os conceitos e as ideias da IE e do seu funcionamento no meio empresarial.

O estudo tem como base os autores Chiavenato, Cury, Goleman, Mayer e Sobral que foram de grande relevância no conhecimento da IE e na argumentação acerca da sua importância no ambiente de trabalho. Esta pesquisa trata-se de uma revisão bibliográfica que ressalta características e conceitos relativos à gestão das emoções. Tendo em vista que muitos estudos começaram a ser produzidos acerca de autocontrole, autoconhecimento e das habilidades emocionais, esse interesse na área comportamental humana fez com que os conhecimentos acerca da gestão emocional crescessem exponencialmente. Nesse contexto, apresentaremos uma abordagem teórica relativa aos conceitos, habilidades e características da Inteligência Emocional.

## **1.1 Problema de Pesquisa**

Nota-se que, várias empresas desenvolvem diversos conflitos organizacionais internos devido a ausência de técnicas corretas e o uso inadequado do conhecimento relacionado a IE. Diante desse problema, questiona-se: De que forma a Inteligência Emocional pode minimizar os conflitos organizacionais entre os colaboradores de uma organização?

## **1.2 Hipóteses**

- 1- Aderir à Inteligência emocional de forma estratégica e sistematizada;
- 2- Aderir às técnicas corretas de aperfeiçoamento da IE (autoconsciência, autogerenciamento, consciência social e gerenciamento de relacionamentos);

## **1.3 Objetivos**

A inteligência emocional pode ser considerada como uma ferramenta estratégica indispensável nos âmbitos organizacionais do século XXI, pois é a partir dela que os colaboradores de uma empresa desenvolvem a habilidade de controlar seus impulsos e gerir suas emoções. Deste modo, este artigo tem como objetivo analisar a importância da Inteligência emocional nas organizações, uma vez que o gerenciamento inteligente e o uso



adequado das emoções no ambiente organizacional possibilitam a maximização dos resultados em todos os níveis hierárquicos de uma instituição, ou seja, melhor desempenho no trabalho, melhoria das relações interpessoais e a capacidade de resolver conflitos.

### **Objetivos específicos:**

- Abordar a inteligência emocional como principal ferramenta de resolução de conflitos organizacionais;
- Compreender como a inteligência emocional contribui para uma excelente liderança organizacional;
- Enfatizar a IE como fator crucial para a maximização das diversas habilidades de liderança;

## **1.4 Justificativa**

O trabalho em questão é extremamente importante para a comunidade acadêmica, pois reforça a necessidade de desenvolvimento da IE no âmbito organização, seja dentro de equipes ou individual, ou seja, a IE possibilita que os colaboradores de uma organização desenvolvam a habilidade emocional de compreender os próprios sentimentos e emoções, como também as do próximo, resultando num maior nível de compreensão entre todos os colaboradores de uma organização e conseqüentemente o aperfeiçoamento do trabalho em equipe. Além disso, a IE é uma das ferramentas estratégicas cruciais na hora de resolver conflitos, pois é a partir do controle das emoções que os colaboradores vão saber agir de forma inteligente e precisa no momento de resolução de conflitos, tanto individual como em equipe, agindo de forma racional e nunca no imediatismo, sempre buscando a solução mais viável e otimizada.

Este trabalho também é relevante para a sociedade como um todo, pois a IE desenvolvida no âmbito profissional, também acarretará em conseqüências positivas na vida pessoal dos colaboradores, ou seja, da mesma maneira que um funcionário resolve um conflito na sua função de trabalho, ele também terá a habilidade de resolver seus conflitos familiares, contribuindo para que suas emoções o façam agir de forma adequada.. Ademais, a IE é um dos caminhos possíveis para auxiliar na resolução da maioria dos conflitos internos, pois auxilia a lidar melhor com notícias negativas, habilidade de interpretar as próprias emoções na construção de novos tipos de relacionamentos, e entre outros problemas enfrentados pela sociedade em geral.

## 1.5 Metodologia

Para o desenvolvimento deste trabalho, realizamos uma pesquisa bibliográfica, tendo por base pensamentos dos autores: Chiavenato, Cury, Goleman, Mayer e Sobral.

Segundo Fonseca:

[...] a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta [...]. Fonseca (2002, p.32).

A pesquisa bibliográfica pode ser compreendida como o primeiro passo para a realização de uma pesquisa científica. Este é um método mais indicado para estudar em profundidade o assunto abordado, por se tratar de uma pesquisa que possui como base conceitos e abordagens já fundamentadas de outros autores que possibilitam uma melhor compreensão do assunto estudado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 O surgimento da Inteligência Emocional (IE), conceitos e principais autores;

O termo Inteligência Emocional (IE) foi apresentado em 1990 por Peter Salovey e John Mayer pesquisadores que formularam esse conceito no meio acadêmico através do artigo “*Emotional Intelligence*”. A IE foi definida por eles como “a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos” (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990, p. 189). Apesar da IE ter surgido em 1990, Daniel Goleman é considerado o pai da Inteligência Emocional, pois foi através dele, em 1995, com a publicação de seu livro *Inteligência Emocional* que esse conceito foi popularizado, apresentando uma visão expandida sobre a IE e acrescentando a esse conceito habilidades cognitivas e particularidades da personalidade humana. Para Goleman (1995) na IE estão incluídas algumas características como: a própria motivação para a realização de atividades, perseverança no desempenho ao executar tarefas, mesmo com frustrações e imprevistos e o autocontrole acerca das emoções e do comando das mesmas sob o desempenho do trabalho realizado pelo indivíduo. De acordo com Mayer & Salovey:

“A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão a emoção; a habilidade para acessar e ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a habilidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual.” Mayer & Salovey (1997/2007, p.32):

Mayer e Salovey (2007) compreendem a IE como um grupo de habilidades mentais e buscam aproximá-las ainda mais do campo de estudo da inteligência. Os pesquisadores especificam quatro tipos de habilidades que definem a IE: 1). *A percepção e identificação emocional* que diz respeito à habilidade de perceber e identificar as emoções produzidas por outros indivíduos; 2). *A facilitação emocional* que é uma habilidade que possibilita usar as emoções para facilitar a resolução de problemas, as relações pessoais e as decisões tomadas. A terceira habilidade chamada *Conhecer a emoção* como o próprio nome já sinaliza propicia o conhecimento das emoções e como elas agem na vida do indivíduo. Por último a *regulação emocional* é uma habilidade que facilita o indivíduo a utilizar estratégias que mudem seus sentimentos de acordo com a situação em que ele está inserido, possibilitando analisar a eficácia dos resultados a partir dessas mudanças.

Diante disso essa abordagem defendida por Mayer e Salovey (2007) proporciona a ideia de que a emoção faz com que o indivíduo pense de uma forma inteligente, como também instiga o ser humano a pensar de maneira mais inteligente acerca das emoções.

## **2.2 A Inteligência Emocional como ferramenta estratégica nas empresas;**

Como vimos a IE é uma habilidade que ajuda o indivíduo a lidar com suas emoções e com as relações pessoais que ele mantém no seu dia a dia, diante disso é relevante destacar a importância da IE dentro das empresas, tendo em vista que é no ambiente de trabalho que o indivíduo vive maior parte da sua rotina e constrói relacionamentos com outras pessoas. É preciso enfatizar que no ambiente corporativo as mudanças ocorrem de maneira rápida visando alcançar os objetivos e o crescimento da empresa, dessa forma é cada vez mais necessário que os funcionários estejam preparados para lidar com situações que divergem do que estão acostumados, sendo relevante a motivação e o controle das emoções para acompanhar o compasso das mudanças que existem dentro do local de trabalho. Outro ponto importante é o papel que a empresa possui na motivação dos seus funcionários e também na existência de um ambiente que passe confiança aos indivíduos, Chiavenato destaca que:

O clima representa o ambiente psicológico e social que existe em uma organização e que condiciona o comportamento dos seus membros. O moral elevado conduz a um clima receptivo, amigável, quente e agradável, enquanto o moral baixo quase sempre provoca um clima negativo, adverso, frio e desagradável. Chiavenato (2003, p.121).

Isso implica dizer que é necessário que exista uma cooperação entre o ambiente de trabalho e as pessoas que ali trabalham, pois um clima positivo e confiante encoraja os indivíduos a realizarem suas atividades de forma mais determinada. Isso facilita o desenvolvimento do emocional dos funcionários que passam a lidar melhor com a pressão enfrentada dentro da empresa. Segundo Goleman:

“As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.” Goleman (2001, p.49).

A partir disso é perceptível que as pessoas que dominam suas emoções, lidando com equilíbrio nas situações de conflito conseguem se sobressair na realização de atividades, pois administram seus sentimentos, controlando as emoções e desenvolvendo a motivação e o foco, tornando-se proativas e eficientes, colaborando para o crescimento da empresa.

É por esses motivos que a IE vem sendo bastante valorizada pelas empresas na hora de contratar funcionários, tendo em vista que grande parte das demissões ocorre por dificuldades nos relacionamentos, os processos seletivos visam à contratação de indivíduos que saibam utilizar de forma positiva suas competências emocionais para atingir os resultados.

Através da IE as empresas promovem a manutenção ou mudanças de seus funcionários com o intuito de aumentar o desempenho e a habilidade da autogestão. É relevante salientar que existem estratégias que permitem perceber a necessidade de melhorias na execução de atividades realizadas pelos funcionários e assim gerar um ambiente propício para o sucesso financeiro da empresa e a excelência do trabalho que é realizado pelos indivíduos. De acordo com Henriques:

“A importância da Inteligência Emocional e o seu desenvolvimento decorre da necessidade de não só compreender os “seres humanos” mas, também, de saber “utilizá-los”, de acordo com cada uma das orientações, conduzindo-os de modo a garantir o sucesso da organização.” Henriques (2006, p. 297).

Dessa forma fica evidente que a IE é uma das grandes responsáveis pelo sucesso de uma empresa, pois possibilita um ambiente de produção ativo em que a equipe de funcionários é capaz de controlar suas emoções e exercer suas funções com dinamismo e eficiência visando bons resultados para a empresa.

### **2.3 Liderança e IE;**

Em todo ambiente de trabalho é necessário a convivência entre os membros que compõem a empresa para que as atividades realizadas ocorram de maneira positiva e os objetivos sejam alcançados. É importante lembrar que para que as tarefas sejam executadas de maneira correta e positiva é necessário que o trabalho seja supervisionado e para isso é necessário um líder para comandar a equipe. Sobral e Peci , salientam que:

“[...] liderança é a capacidade de usar o poder para influenciar o comportamento dos seguidores”. Assim é possível afirmar que o líder é um influenciador no ambiente em que está liderando, a partir de suas ações os demais indivíduos se espelham e visam desempenhar um trabalho satisfatório de acordo com as supervisões do comandante”. Sobral e Peci (2013, p. 329).

O líder é essencial para que as coisas fluam em harmonia dentro de uma empresa e ele é uma referência para os companheiros de trabalho, não pelo cargo que ocupa, mas pela maneira de agir e o exemplo que transparece para seus colegas de profissão. Cury observa que:

“Nossos comportamentos são sementes. As sementes são diminutas, frágeis, mas poderão ter inúmeras decorrências, sejam imediatas ou futuras. Pensar nas consequências dos comportamentos é a base para construirmos um futuro saudável alicerçado em um presente saudável.” Cury (2010, p.110).

É imprescindível que um bom líder seja uma pessoa capaz de influenciar as ideias e o modo de agir dos demais indivíduos, sendo também ágil e com poder para tomar decisões colocando os interesses da empresa como prioridade, trabalhando com dinamismo e empatia com os demais companheiros.

Tendo em vista o papel importante do líder para o ambiente em que trabalha é essencial que ele faça uso da IE e saiba usar suas emoções em seu favor, tanto para alcançar seus objetivos pessoais dentro da empresa, como também para motivar os demais indivíduos que desempenham funções importantes e estão sob sua supervisão. De acordo com Drucker apud Sobral e Peci:

[...] o administrador é um elemento dinâmico em uma empresa e um transformador de recursos em resultados; sua presença atuante é a única capaz de prover a uma organização vantagens competitivas no mercado. Drucker apud Sobral e Peci (2013, p. 47).

Portanto é fundamental que o líder atue com maestria e possua a IE na sua maneira de trabalhar para que consiga comandar sua equipe com afinco e os estimulem a produzir bons resultados, elevando o nível da empresa no mercado de trabalho.

Sabendo que a IE possibilita ao indivíduo a habilidade de constatar os próprios sentimentos e também as emoções dos que estão ao seu redor, gerando assim uma motivação para que o trabalho seja executado, o líder que possui IE certamente detém de algumas habilidades como: motivação, autocontrole, reconhecimento das emoções e estratégias para conseguir se sobressair apesar de emoções que podem atrapalhar seu desempenho e o da sua equipe.

## **2.4 Inteligência Emocional e o sucesso profissional;**

Tendo em vista que vivemos em uma sociedade marcada pela presença do desequilíbrio emocional, ocasionado muitas vezes pela existência de transtornos mentais como ansiedade, depressão, transtorno bipolar, entre outros, é cada dia mais necessário que o indivíduo busque desenvolver habilidades que o possibilitem aprender a lidar com suas emoções e com o impacto que elas causam em suas ações.

É necessário frisar que as emoções podem influenciar diretamente na qualidade de vida do ser humano. É claro que sentimentos de tristeza, frustração e ansiedade são comuns mediante as situações que um indivíduo enfrenta, porém é preciso que ele trabalhe esses sentimentos para que não seja prejudicado em sua vida pessoal e profissional, perdendo oportunidades.

Dentro do ambiente de trabalho se o funcionário não souber administrar suas emoções dificilmente concluirá com êxito suas atividades, o que levará a um desempenho ruim e conseqüentemente prejuízos para a empresa, é por esse motivo que a IE possui um papel fundamental na vida profissional do indivíduo, pois o possibilitará além de conhecer melhor seus sentimentos, executar suas tarefas de forma satisfatória, independente de suas emoções.

A IE ajuda no desenvolvimento de diversas habilidades como o aumento de produção, confiança na realização do trabalho, proatividade, equilíbrio, administração do tempo, aumento do comprometimento com os afazeres e de forma direta impacta o sucesso profissional, pois através do controle das emoções o indivíduo apresenta uma postura de responsabilidade e aptidão para solucionar problemas e enfrentar situações sem se desestabilizar, sentindo o impacto, mas solucionando rapidamente o problema com estratégias que contornam a situação e colaboram para a produção das atividades.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

De acordo com Goleman 2001, entendemos que a IE tem se tornado uma ferramenta estratégica crucial no que diz respeito ao aumento da produtividade dos colaboradores no âmbito empresarial, pois como ressaltou Goleman:

“As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento”. Goleman (2001, p.49).

Ademais, concluímos também que a IE é um fator crucial no processo de formação do líder de sucesso, pois como enfatizou Cury:

“Nossos comportamentos são sementes. As sementes são diminutas, frágeis, mas poderão ter inúmeras decorrências, sejam imediatas ou futuras. Pensar nas consequências dos comportamentos é a base para construirmos um futuro saudável alicerçado em um presente saudável.” Cury (2010, p.110).



## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com as mudanças necessárias no ambiente de trabalho que objetivam a satisfação dos clientes e o crescimento da empresa, bem como a execução de atividades que estimulam os funcionários é imprescindível que a Inteligência Emocional seja uma habilidade adotada dentro das organizações de trabalho.

Diante das cobranças que existem no meio profissional e da relevância de fortalecer a forma como os indivíduos lidam com situações de estresse e pressão no dia a dia, torna-se importante que o ser humano busque encontrar meios que o ajudem a controlar suas emoções, amenizando os possíveis prejuízos que seus sentimentos possam ocasionar no seu ambiente de trabalho.

Diante das mudanças em nossa sociedade que impactam de forma direta em todas as áreas da vida humana, é essencial que a Inteligência Emocional seja uma prioridade das empresas e dos funcionários, visando alcançar a empatia, autoconfiança e motivação para a realização dos trabalhos.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CURY, Augusto. **O Código da Inteligência e a Excelência Emocional**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson, 2010.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GOLEMAN, D. (1995). **Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

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

HENRIQUES, P. A. **A gestão do desenvolvimento dos recursos humanos nas organizações: uma abordagem à gestão emocional nas organizações**. 2006, 171 f. Tese (Doutorado em Gestão). Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2006.

Mayer, J. D., DiPaolo, M. T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. **In Journal of Personality Assessment**, **54**, 772-781.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (2007). ¿Qué es la inteligencia emocional? In J. M. M., Navas, & P. F., Berrocal. (Coord.). **Manual de inteligencia emocional**. (pp. 25-45). Madrid: Anaya. (Originalmente publicado em 1997)

SOBRAL, Felipe; PECI, Alketa. **Administração - Teoria e Prática No Contexto Brasileiro** - 2ª Ed. Prentice Hall, Brasil, 2013.