

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO

PÂMELA MELO CAVALCANTE

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS ESTUDANTES
DOS PERÍODOS INICIAIS E FINAIS DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
PERNAMBUCO DO CAMPUS ACADÊMICO DO
AGRESTE**

CARUARU - PERNAMBUCO

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

PÂMELA MELO CAVALCANTE

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS ESTUDANTES DOS PERÍODOS
INICIAIS E FINAIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO DO CAMPUS
ACADÊMICO DO AGRESTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Núcleo de Gestão do Centro Acadêmico do Agreste
– UFPE como requisito parcial para obtenção do
título de bacharela em Administração.

Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior,
Mestre.

CARUARU – PERNAMBUCO

2016

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier CRB/4 - 1242

C376i Cavalcante, Pâmela Melo.
A inteligência emocional dos estudantes dos períodos iniciais e finais do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco do Campus Acadêmico do Agreste. / Pâmela Melo Cavalcante. – 2016.
78f. il. ; 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Administração – Estudantes. 3. Administradores. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos(Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.)

UFPE (CAA 2016-190)

PÂMELA MELO CAVALCANTE

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS ESTUDANTES DOS PERÍODOS
INICIAIS E FINAIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO DO CAMPUS
ACADÊMICO DO AGRESTE**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 14 de julho de 2016

Prof. Cláudio José Montenegro de Albuquerque, Mestre
Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. Elielson Damascena
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador

Prof. Lindenberg Julião Xavier Filho
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador

Aos meus pais,
Maria das Graças Melo Cavalcante e
Luís Leite Cavalcante que fazem de
tudo pra me auxiliar nesse caminhar.

A minha irmã,
Priscila Melo Cavalcante
que esteve ao meu lado
em todas as horas.

Aos meus queridos familiares e amigos,
que estiveram me incentivando nos
momentos mais difíceis da caminhada .

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ser meu amparo, meu refúgio e minha fortaleza. Por me ajudar a ser forte e suportar todos os fardos durante o curso, não permitindo que eu desistisse do curso. Obrigada Senhor, por conduzir-me amavelmente com tua bondade e sabedoria.

Agradeço a minha mãe, Maria das Graças Melo Cavalcante, que sempre me apoiou e é a minha força maior, por quem eu busco o meu melhor, enfrentando qualquer obstáculo que venha surgir. Meu espelho, meu exemplo, minha guerreira.

Agradeço a minha irmã, Priscila Melo Cavalcante, que sempre esteve ao meu lado e me ajudando durante os períodos acadêmicos. Minha melhor companheira, minha cúmplice, melhor e confiável “irmã-amiga”.

Agradeço a meu amigo Pedro Cabral, por estar sempre disponível a me ajudar na vida pessoal e acadêmica. Meu amigo, meu cunhado preferido, um exemplo de pessoa.

Agradeço a meus tios, Wlysmar Menezes e Maria do Socorro, por me acolherem em sua residência durante toda a graduação, permitindo que eu pudesse estudar na UFPE-CAA e também por todo carinho e cuidado comigo. Também a meus tios Geraldo Leite e Mônica Bezerra que me ajudaram a escolher qual profissão seguir, por meio da oportunidade cedida por eles de trabalhar na área administrativa e por todo carinho.

Agradeço a todos os amigos que eu fiz nesses anos de faculdade, por acreditarem em mim e por animarem minhas noites de aula, sempre nos ajudando conforme a necessidade. Especialmente a Alquerlayne Gomes, Ana Catarina, Carolina Macena, Vildner Mariano, Gutemberg Alves, José Albertino, Isabella Karina, Natália Leonel, Lorena Gomes e Hudson Melo, que mais que companheiros de classe se tornaram especiais. Não posso deixar de agradecer as mais especiais Gabriele Cavalcanti e Fernanda Oliveira, por toda amizade e por sempre me incentivarem e acreditaram no meu potencial.

Agradeço aos meus professores, por toda dedicação e conhecimento transmitido ao longo do curso, e pela amizade que vai além da sala de aula. Agradeço especialmente ao professor Marconi Freitas que se dispôs a me ajudar em uma das etapas do trabalho com muita paciência e dedicação. E entre eles merece destaque o meu mestre orientador, Luiz Sebastião, pela dedicação, imensa paciência, pela exigência, pela disponibilidade e amizade.

Muito obrigada!

“O início da sabedoria é a admissão da própria ignorância.

Todo o meu saber consiste em saber que nada sei.”

Sócrates

RESUMO

Este estudo tem o objetivo de analisar e determinar a média da inteligência emocional dos alunos do curso de administração da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Centro Acadêmico do Agreste (CAA). É um estudo descritivo e exploratório que buscou os dados por meio de aplicação do questionário WLEIS, de Wong e Law (2004), para se analisar e comparar os níveis de inteligência dos alunos. Os questionários foram aplicados a 196 alunos, que foram classificados conforme o período que cursam, gênero, experiência de trabalho e faixa etária. Obteve-se a média dos alunos com relação a quatro habilidades de IE: avaliação das próprias emoções, percepção das emoções alheias, uso das emoções e regulação das emoções. A média de inteligência emocional geral dos alunos dos períodos iniciais e finais do curso de administração na UFPE-CAA calculada em 4,86, um valor considerado moderadamente alto. Concluiu-se que os alunos dos períodos finais, do gênero masculino, que trabalham e pertencem a faixa etária entre 24 e 46 anos tendem a ser mais inteligentes emocionalmente que os demais alunos, enquanto estudantes dos períodos iniciais, do gênero feminino, que nunca trabalharam e pertence a faixa etária entre 17 a 20 anos de idade tendem a ser menos inteligentes emocionalmente.

Palavras-chaves: Inteligência emocional, alunos de administração.

ABSTRACT

This study aims to analyze and determinate the average emotional intelligence of the management course students from Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Centro Acadêmico do Agreste (CAA). It is a descriptive and exploratory study which sook data by WLEIS questionnaire application, by Wong and Law (2004), to analyze and compare the levels of students' intelligence. The questionnaires were applied with 196 students, which were sorted by the semester they are studying, gender, job experience and age. We got the students related to four Emotional Intelligence abilities: evaluate their own emotions, perception of others emotions, use of emotions and regulation of them. The Emotional Intelligence average of the students beginning the course is calculated at 4,86, considered quite high. It was concluded that the students finishing their courses, male, working and from the age of 24 and 46 tend to be more emotionally intelligent than the others. As for the students starting the course, female, who never worked and between 17 and 20 years old, they tend to be less emotionally intelligent.

Key-works: emotional intelligence, business students.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1- Amostra por períodos.....	36
Gráfico 3.2- Amostra por Gêneros.....	36
Gráfico 3.3- Amostra coforme Experiência de Trabalho.....	37
Gráfico 3.4- Amostra por Faixa etária.....	39

LISTA DE TABELAS

Tabela 3.1- Média de Alunos por Período.....	35
Tabela 3.2- Frequência Acumulada de Alunos.....	38
Tabela 4.1- Avaliação das Próprias Emoções por Periodização	41
Tabela 4.2- Percepção da Emoção dos Outros por Periodização.....	42
Tabela 4.3- Uso das emoções por Periodização	43
Tabela 4.4- Regulação das Emoções por Periodização	44
Tabela 4.5- Avaliação das Próprias Emoções por Gênero	45
Tabela 4.6- Percepção da Emoção dos Outros por Gênero.....	46
Tabela 4.7- Uso das emoções por Gênero	47
Tabela 4.8- Regulação das Emoções por Gênero	48
Tabela 4.9- Avaliação das Próprias Emoções por Experiência de Trabalho.....	49
Tabela 4.10- Percepção da Emoção dos Outros por Experiência de Trabalho.....	50
Tabela 4.11- Uso das emoções por Experiência de Trabalho.....	51
Tabela 4.12- Regulação das Emoções por Experiência de Trabalho	53
Tabela 4.13- Avaliação das Próprias Emoções por Faixa Etária.....	54
Tabela 4.14- Percepção da Emoção dos Outros por Faixa Etária.....	55
Tabela 4.15- Uso das Emoções por Faixa Etária.....	56
Tabela 4.16- Regulação das Emoções por Faixa Etária.....	57
Tabela 4.17- Inteligência Emocional dos Alunos por Período.....	58
Tabela 4.18- Inteligência Emocional dos Alunos por Gênero	59
Tabela 4.19- Inteligência Emocional dos Alunos por Experiência de Trabalho.....	60
Tabela 4.20- Inteligência Emocional por Faixa Etária.....	60
Tabela 4.21- Média Geral de IE dos Alunos dos períodos iniciais e finais do curso de Administração da UFPE-CAA.....	61

LISTA DE QUADROS

Quadro2. 1- Inteligências Múltiplas	23
Quadro 2.2- Habilidades e Competências do Egresso em Administração.....	31

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACOES

CAA – Centro Acadêmico do Agreste

EQ-i – Emotional Quotient Inventory (Inventário de Quociente Emocional)

GP – Gestão de Pessoas

IE – Inteligência Emocional

MEC – Ministério de Educao

MEI – Medida de Inteligência Emocional

MSCEIT – Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Mayer-Salovey-Caruso Teste de Inteligência Emocional)

QI – Quociente intelectual

QE – Quociente emocional

SEBRAE – Serviço de Apoio  Micros e Pequenas Empresas

SSRI - Schutte Self-Report Inventory (Schutt Inventário de Auto Relato)

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

WLEIS – Wong-Law Emotional Intelligence Test

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	14
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.3.1 Objetivo Geral.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 JUSTIFICATIVAS.....	18
1.4.1 Justificativas Teóricas.....	18
1.4.2 Justificativas Práticas.....	18
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1 INTELIGÊNCIA.....	20
2.1.1 Conceito de Inteligência.....	20
2.1.2 Modelos de Inteligência.....	21
2.1.2.1 Inteligência geral.....	22
2.1.2.2 Inteligências múltiplas.....	22
2.1.2.3 Inteligência emocional.....	23
2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	24
2.2.1 A Influência das Emoções no Comportamento Humano.....	24
2.2.2 A Importância da Inteligência Emocional.....	25
2.2.3 Conceito de Inteligência Emocional.....	26
2.2.4 Processamento de Informações Emocionais.....	27
2.2.5 Testes e Validação da Inteligência Emocional.....	28
2.3 PERFIL DO ADMINISTRADOR EGRESSO DA UFPE-CAA.....	31
2.3.1 Perfil do Egresso.....	31
2.3.2 Competências, Atitudes e Habilidades do Egresso.....	31
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	33
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	34
3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	39
4 ANÁLISE DE DADOS.....	40
4.1 ANÁLISE DA IE DOS ALUNOS DOS PERÍODOS INICIAIS E DOS PERÍODOS	

FINAIS.....	40
4.2 ANÁLISE DA IE DOS ALUNOS CONFORME OS GÊNEROS.....	45
4.3 ANÁLISE DA IE DOS ALUNOS CONFORME EXPERIÊNCIA DE TRABALHO.....	48
4.4 ANÁLISE DA IE DOS ALUNOS CONFORME A FAIXA ETÁRIA.....	54
4.5 ANÁLISE GERAL DA IE DOS ALUNOS.....	58
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
5.1 CONCLUSÕES.....	63
5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	65
5.3 RECOMENDAÇÕES.....	65
REFERÊNCIAS.....	67
ANEXO- QUESTIONÁRIO WLEIS.....	77
APÊNDICE- QUESTIONÁRIO APLICADO.....	78

1. INTRODUÇÃO

Nesta seção de introdução serão apresentados a problematização, a pergunta de pesquisa, os objetivos – geral e específicos –, e as justificativas – teóricas e práticas. Este é um estudo sobre a inteligência emocional dos alunos de administração da Universidade Federal de Pernambuco do Centro Acadêmico do Agreste (UFPE-CAA).

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Segundo Ulrich (1997) e Yeung e Berman, (1997) a gestão de pessoas tem sido cada vez mais apontada como uma das funções-chave para o desenvolvimento e a implementação de respostas estratégicas para as pressões enfrentadas pelas organizações (FRANÇA, 2011).

Conforme França (2011), a Gestão de Pessoas (GP) se relaciona com as novas tecnologias, seleção, recrutamento, treinamento e desenvolvimento dos funcionários, remunerações e benefícios, condições do ambiente de trabalho, motivação, qualidade de vida no trabalho, desenvolvimento social entre outros aspectos. Já Maximiliano (2009), destaca que gestão de pessoas tem a função de encontrar, atrair e manter as pessoas essenciais à entidade, envolvendo as atividades de análise de cargos e recrutamento e vão até depois que a pessoa se desliga.

Dutra (2011) defende que competências bem elaboradas auxiliam num desempenho superior do funcionário em seu trabalho. Empresas brasileiras têm melhorado seu desempenho aprimorando seu sistema de gestão de pessoas e incentivando as pessoas a desenvolverem-se e crescerem dentro da organização. França (2011) confirma a ideia de Dutra (2011) ao dizer que atualmente a competição e a sustentabilidade estão presentes nas organizações, e isso se reflete também na concorrência por profissionais que agregam características e valores que levam ao diferencial de qualidade das empresas.

Santos (1973, apud França, 2011) define a seleção como um processo de escolher pessoas adaptadas a determinado cargo. E de acordo com França (2011) as técnicas mais utilizadas para a seleção de pessoal são: entrevistas, provas de conhecimento, testes psicológicos – testes psicométricos e testes de personalidade, e técnicas vivenciais – provas

situacionais, dinâmica de grupo e psicodrama. Avaliam-se também as condições de saúde do candidato. Em geral, a literatura cita como critério de seleção o quociente de inteligência (QI) – que é testada por meio de provas de conhecimento –, mas quase nunca se cita a inteligência emocional (IE).

Existem vários tipos de inteligência, e todas elas refletem o desempenho das pessoas dentro das empresas. O famoso Quociente de Inteligência (QI) não é suficiente, pois conforme Robbins (2009), já revelou-se que funcionários contratados com alto índice de inteligência emocional eram 2,6 vezes mais bem sucedidos que os demais. Fleury (2000) afirma que a competência de um indivíduo não se firma apenas nos seus conhecimentos, mas também em várias habilidades como de saber agir, integrar, se engajar, entre outras. Sendo assim, evidencia-se a relevância da inteligência emocional.

O estudo desse tipo de inteligência, conforme Nascimento (2006) permite um melhor clima organizacional, uma melhor relação entre os integrantes da organização, uma melhor colaboração de todos para o alcance dos objetivos organizacionais.

Quando o indivíduo compreende suas próprias emoções, enxerga e compreende as emoções dos outros e consegue gerenciar suas próprias emoções, ela é capaz de minimizar conflitos e é propensa a conseguir maior colaboração dos colegas de trabalho. A Inteligência emocional é definida como “a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e nossos relacionamentos” (GOLEMAN, 1999, p.337)

Grandes organizações moldam a força de trabalho para ter vantagem competitiva. Na atualidade exigisse muito do profissional de administração, se espera conhecimentos e habilidades que apenas as academias não suprem (BASTOS, 1997). O mercado de trabalho precisa de profissionais capazes de lidar com a equipe, e os membros da organização (SILVA, 2010).

O polo de confecções do agreste de Pernambuco é bastante procurado por comerciantes de outros estados e proporciona uma margem de lucro significativa para a região do agreste, promovendo um importante crescimento e desenvolvimento (LINS, 2010).

A função da universidade é formar profissionais, é ir além de uma formação técnica. O profissional deve conhecer a teoria ter senso crítico, saber trabalhar em grupo e, acima de tudo, ter conhecimento da realidade e consciência de que é um transformador dessa mesma realidade (BRITO, 1996, p.24).

Conforme dados do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas –SEBRAE– do estado de Pernambuco, as regiões que compõem o polo de confecções do agreste tem apresentado um significativo crescimento em seus negócios, no entanto a informalidade é um fator preocupante. Essa informalidade já dura de 30 a 40 anos, no entanto é insustentável e também a falta de formalidade reflete mão de obra de baixa qualidade. As empresas são geridas, em sua grande maioria, pelo dono, pelo dono e família o que deve ser considerada uma administração inadequada. Numa pesquisa realizada em 2002 constatou-se que nos últimos dez anos o faturamento das empresas formalizadas já era quatro vezes maior que o das informais (SEBRAE, 2012).

Os administradores brasileiros recém-formados devem estar aptos a resolver problemas de caráter técnico, científico, financeiro, social, produtivo, decisivo, informacional e deve estar preparado para lidar com as incertezas, as divergências, e problemas que exijam intelectualidade, flexibilidade e adaptabilidade (MEC, 1997).

Portanto os egressos do curso de administração da UFPE-CAA devem estar prontos para gerir organizações, resolvendo os diversos problemas que se apresentam em qualquer caráter administrativo, para lidar com aspectos econômicos, financeiros, sociais, ambientais e políticos de suas atividades e da organização.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Usando a Universidade Federal de Pernambuco- Campus acadêmico do Agreste como campo de estudo, esta pesquisa é norteada pela seguinte pergunta:

- Como é a inteligência emocional dos estudantes dos períodos iniciais e finais do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – CAA?

1.3 OBJETIVOS

Partindo da pergunta citada anteriormente, apresentam-se os seguintes objetivos da pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

Esta pesquisa tem o seguinte objetivo geral: analisar a inteligência emocional dos estudantes que cursam os períodos iniciais e finais de administração na Universidade Federal de Pernambuco – CAA.

1.3.2 Objetivos Específicos

Baseando-se no objetivo geral apresentado, os objetivos específicos são:

- Verificar se os períodos cursados influenciam o nível de inteligência emocional dos estudantes dos períodos iniciais e finais do curso de administração da UFPE-CAA.
- Verificar se os gêneros influenciam a IE dos estudantes.
- Verificar se as experiências de trabalho influenciam as médias de IE de alunos.
- Verificar se o aumento da faixa etária dos acadêmicos influencia a IE dos estudantes
- Determinar a média e analisar a IE geral dos estudantes dos períodos iniciais e finais do curso de Administração da UFPE-CAA.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção apresentam-se as justificativas teóricas e práticas que demonstram a importância do estudo.

1.4.1 Justificativas Teóricas

- O estudo é importante para que se verifique o quanto o curso de administração da Universidade Federal de Pernambuco – CAA pode afetar o nível de Inteligência Emocional dos seus acadêmicos no que tange o nível de Inteligência Emocional, verificando se a universidade está cumprindo seu papel. Esse tipo de inteligência influencia diretamente o desempenho de trabalho do futuro bacharel em administração.

1.4.2 Justificativas Práticas

- A avaliação da Inteligência Emocional pode ser aplicada em várias seleções de alunos candidatos a participarem de grupos de projeto de pesquisa e extensão na universidade, bem como na seleção de candidatos a ocuparem novos cargos nas empresas em geral. Pode-se também realizar novas pesquisas buscando verificar a melhoria do clima organizacional e a melhoria do desempenho dos grupos selecionados levando em conta a IE e os grupos selecionados anteriormente.
- Sabendo-se que tipos de alunos tendem a ter melhor índice de IE pode-se submetê-los a atividades que mais exijam essas capacidades, bem como também pode-se evitar problemas com alunos que tendem a ter menor nível de IE afastando-o de situações que faça necessário o uso da inteligência emocional. Também pode-se buscar alternativas para aumentar o nível desse tipo de inteligência desses alunos por meio de treinamentos.

- Os alunos são beneficiados ao reconhecerem em qual nível a inteligência emocional deles se enquadra e podem buscar melhorar seus níveis de quociente emocional (QE), por meio de programas, para estarem mais preparados para o competitivo mercado de trabalho.
- Administradores, empreendedores e empresários podem selecionar alunos de acordo com os níveis de inteligência emocional que são exigidos pelo cargo a ser preenchido. Bem como podem melhorar o clima organizacional, diminuir a rotatividade de pessoal, diminuir o número de conflitos ingerenciáveis e problemas de relacionamentos interpessoais e intergrupais da organização e seus membros.

No próximo capítulo se apresenta o referencial teórico, que aborda sobre a inteligência, inteligência emocional e o perfil do egresso de administração da UFPE-CAA.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo busca analisar a inteligência emocional (IE) no curso de administração da Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste. Para isso, inicia-se com uma explanação sobre o conceito de inteligência, segue-se abordando sobre os modelos de inteligência: inteligência geral, inteligências múltiplas e inteligência emocional. Posteriormente aprofunda-se o estudo sobre a inteligência emocional, subdividida em conceitos, instrumento de medidas e validade preditiva no contexto organizacional.

2.1 INTELIGÊNCIA

Nesta seção revisa-se os conceitos de inteligência e os modelos de inteligência: inteligência geral, inteligências múltiplas e inteligência emocional.

2.1.1 Conceito de Inteligência

A inteligência é a aptidão para solucionar problemas ou de criar bons resultados para um ou mais cenários culturais (GARDNER, 1994). “De maneira mais ampla, pode-se considerar que a inteligência seja uma função psíquica responsável pelo conhecimento” (BERGAMINI, 2008, p.114).

Conforme Bergamini (2008) a principal função psíquica da inteligência emocional é capacitar o indivíduo a lidar com situações adversas e novas experiências, permitindo que este busque soluções para os problemas que vierem à tona.

As pessoas apresentam diferentes níveis de inteligência e podem ser melhores ou piores em cada tipo específico. Quanto mais habilidosa e capacitada uma pessoa for para resolver qualquer problema, mais inteligente ela pode ser considerada (BERGAMINI, 2008).

Binet e Simon criaram em 1905 o primeiro teste de inteligência (MATHEWS et al., 2002). O quociente intelectual, (QI) é medido de acordo com a faixa etária do indivíduo, e

quanto maior o QI mais inteligente o indivíduo é considerado. Não se sabe ainda quantas habilidades a inteligência apresenta, mas em 2008 já ultrapassava 13.000 (BERGAMINI, 2008).

Mayer, Caruso et al. (2002, p.295) propõem que “talvez uma inteligência geral que incluir a IE possa construir um preditor mais poderoso de importantes capacidades humanas do que uma inteligência que não a inclua.”

Mesmo sendo inteligente, em poucas ocasiões a pessoa é capaz de lidar com suas emoções, limitando-as sempre que quiserem dificilmente se consegue abandonar sentimentos indesejados (BERGAMINI, 2008).

2.1.2 Modelos de Inteligência

Gardner (1994) definiu a inteligência como um conjunto de habilidades complexas que torna o indivíduo apto a resolver problemas, criar e recriar situações e soluções. O mesmo definiu a inteligência, não como única, mas como capacidades distintas e que interagem entre si, as inteligências múltiplas. Ele dividiu a inteligência em sete subtipos: linguística, espacial, musical, lógico-matemática, corporal-cinestésica, interpessoal e intrapessoal. Acrescenta ainda que cada subtipo da inteligência opera em uma parte separada do cérebro, e obedecem a regras próprias, são independentes uma da outra.

Ainda na década de 90, Mayer e Salovey (2007) retratam um tipo de inteligência que se vincula as emoções, a inteligência emocional.

A inteligência emocional e a inteligência geral estão associadas de forma significativa ao desempenho profissional e nenhuma é mais relevante que a outra (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006). Mayer e (2007) afirmam que o conhecimento sobre a emoção nos permite pensar de forma inteligente.

Goleman (1998) propõe que as organizações devem considerar a forma como as pessoas lidam com as outras e consigo mesmas além das outras formas de inteligência.

2.1.2.1 Inteligência geral

Alfred Binet (1905) formulou o primeiro teste de inteligência, reconhecido como o teste de quociente intelectual (QI). Depois surgiu o fator “G”, fator geral, que consistia numa inteligência que abrangia todos os campos. (CHABOT; CHABOT, 2005).

A inteligência geral também designada como “fator g”, pode ser medida por meio de testes de QI, que consideram a capacidade lógica-matemática, linguística e espacial, no entanto, apenas o QI não é capaz de garantir o êxito na vida real, “[...] relacionar o coeficiente intelectual com os logros na vida é uma ideia descabelada, pois o coeficiente intelectual é um elemento pobríssimo de predição dos logros na vida” (STERNBERG, 1997, p. 24-25).

2.1.2.2 Inteligências múltiplas

Gardner (1994) critica a visão do QI como um fator pré-determinante do sucesso de uma pessoa, e alerta que pessoas que não significam que por uma pessoa não ter aptidão com aspectos lógico-matemáticos ou linguísticos, por exemplo, não sejam inteligentes, essas pessoas podem ser super habilidosas em outras classes da inteligência.

As inteligências múltiplas contribuem fortemente no ensino-aprendizagem, pois permite que se aprenda e desenvolva capacidades e habilidades em diversas áreas. Gardner (1994) divide a inteligência em sete subclasses: linguística, musical, lógico-matemática, espacial, corporal cinestésica, interpessoal e intrapessoal.

Pode-se compreender melhor as inteligências múltiplas observando-se o quadro 2.1, que descreve cada um dos tipos de inteligência abordados por Gardner (1994).

A inteligência emocional se assemelha com as habilidades interpessoais e intrapessoais citadas por Gardner (1994), pois, no geral, envolvem a capacidade de lidar com os sentimentos próprios e alheios para se orientar o comportamento. A habilidade interpessoal envolve a aptidão para notar a diversidade dos sentimentos alheios e inclui motivações, desejos, estados de ânimo. Já a habilidade intrapessoal baseia-se nos fatores internos e sentimentos de cada indivíduo as emoções que este indivíduo tem e a capacidade de

identificar, entender e gerenciar os próprios sentimentos e a influência deles sobre o próprio comportamento (GARDNER, 1994).

Quadro 2.1: Inteligências Múltiplas

Tipo de Inteligência	Descrição
Inteligência linguística	se refere a capacidade de expressão e captação de conhecimento, bem como convencer alguém de algo
Inteligência musical	relaciona-se a habilidades de cantar, tocar instrumentos, ler notas musicais, escutar gravações e até mesmo observar danças
Inteligência lógico-matemática	envolve a capacidade de resolver cálculos longos e aptidão para olhar para tudo com raciocínio
Inteligência Espacial	tange a percepção do mundo visual, transformações e mudanças sobre as percepções iniciais, recriando e manipulando formas
Inteligência corporal cinestésica	consiste em controlar objetos e movimentos corporais com habilidade
Inteligência interpessoal	capacidade de observar e diferenciar quanto a sentimentos e intenções, temperamentos, ânimo e motivações
Inteligência intrapessoal	intrapessoal envolve a relação do indivíduo com os próprios sentimentos e emoções, e sua capacidade de administrar seu próprio comportamento.

Fonte: Gardner, 1994. p. 42-195.

2.1.2.3 Inteligência emocional

Goleman (1995) aborda que as experiências cotidianas e as relações pessoais influenciam o cotidiano das pessoas e sua propensão a resolver problemas ou não; e em (1999) ele abrange o conceito de inteligência envolvendo também as relações interpessoais. O mesmo (1995) sugeriu a IE como caráter que seria capaz de justificar, em grande parte, o fracasso ou o sucesso que o indivíduo tem em suas relações durante a vida.

A inteligência emocional é definida como a capacidade de perceber quando as emoções facilitam pensamento; a capacidade de compreender e conhecer a emoção; e a capacidade de controlar emoções crescendo emocional e intelectualmente (MAYER; SALOVEY, 2007).

No entanto, aprofunda-se o estudo sobre a inteligência emocional na seção 2.2.

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nesta seção trataremos sobre a influência das emoções no comportamento humano, a importância da inteligência emocional, alguns conceitos de inteligência emocional, o processamento de informações emocionais e testes e validação da IE.

2.2.1 A Influência das Emoções no Comportamento Humano

Mathews et al. (2002) ressalta a importância de se entender as emoções para então compreender melhor a Inteligência Emocional. Smith e Lazarus (1990) entendem que a emoção é fruto das experiências e do desenvolvimento humano provenientes das relações sociais de cada indivíduo.

“As emoções são consideradas responsáveis pelos sentimentos humanos. Trata-se de um fator fundamental na constituição do comportamento de cada um.” (BERGAMINI, 2008, p. 117).

Por meio de circuitos, as emoções se ligam ao neocórtex, permitindo que as emoções influenciem fortemente as funções cerebrais e o centro cognitivo. A amígdala, por exemplo, permite que durante uma situação de emergência emocional, a mente emocional tome e dirija grande parte do resto do cérebro, podendo nos levar a um “sequestro emocional” - uma ação descontrolada bastante rápida e irracional, na qual o indivíduo, após a ação, se pergunta o que deu nele. Isso ocorre porque a mente emocional nos leva a ação antes mesmo que a mente racional receba a informação de que temos um problema a resolver e esta segunda nos dê uma resposta mais refinada (GOLEMAN, 1995).

Quando as emoções são demasiadamente fortes, nosso organismo, por meio de reações viscerais do sistema nervoso, nos leva a reagir de modo a enfrentar e lutar, ou simplesmente fugir (BERGAMINI, 2008).

Goleman (1995) aborda que as experiências cotidianas e as relações pessoais influenciam o cotidiano das pessoas e sua propensão a resolver problemas ou não; e em 1999 ele abrange o conceito de inteligência envolvendo também as relações interpessoais. O mesmo (1995) sugeriu a IE como caráter que seria capaz de justificar, em grande parte, o fracasso ou o sucesso que o indivíduo tem em suas relações durante a vida.

Bergamini (2008) explica que não é fácil saber lidar corretamente com as emoções próprias e alheias, mesmo porque nossas atitudes e sentimentos passados influenciam nas atitudes atuais, e, portanto o amadurecimento emocional acontece de acordo com as experiências vivenciadas por cada indivíduo, e este indivíduo vai evoluindo com o passar do tempo.

No ambiente de trabalho, não é difícil o surgimento de conflitos dentro de grupos, entre chefes e subordinados e isso é um fator bastante preocupante. A dificuldade de lidar com os sentimentos de raiva, desconfiança, ressentimento, medo, tristeza pode trazer graves consequências para o desempenho profissional (SCHERMERHORN, 1999). Goleman (1995) concluiu que profissionais com melhor desempenho devem o seu sucesso mais às suas habilidades comportamentais do que às habilidades aprendidas no meio acadêmico, pois a instabilidade emocional afeta o desempenho do profissional.

Goleman (1995) afirma que temos duas mentes a racional e a emocional. A mente racional é mais consciente, capaz de refletir, e a mente emocional se volta a experiências emocionais passadas e ao sentimento de que aquilo é o que deve ser feito pelo que o “coração diz”. Deve-se buscar um equilíbrio onde a emoção alimente os processos racionais e o pensamento refinado freie os impulsos emocionais.

Para Goleman (1995) um indivíduo emocionalmente inteligente é capaz de superar seus problemas emocionais, consegue lidar com as emoções dos outros, controlar as próprias emoções, evitar frustrações e se motivar.

2.2.2 A Importância da Inteligência Emocional

Conforme Robert, Florez- Mendoza e Nascimento (2002), o interesse de muitas empresas pela inteligência emocional se deve ao fato de que pessoas que possuem maior controle emocional provavelmente terão o melhor desempenho no trabalho.

Conforme Goleman (1995) a inteligência emocional e o QI são inteligências distintas e nenhuma mais importante que a outra. Mayer e Salovey (2007) observam que a IE não se opõe ao QI, mas é uma intersecção entre a emoção e o pensamento; alertam que a emoção e a razão devem se apresentar de forma integrada. O cognitivo precisa da IE para dar o melhor de si, e a IE e o QI são responsáveis pelo desempenho do indivíduo na vida (GOLEMAN, 1995).

A inteligência emocional é relevante, pois se relaciona com o reconhecimento dos sentimentos próprios e alheios, a administração de emoções e relacionamentos e a capacidade de persistência e otimismo no alcance dos objetivos planejados. (QUEIROZ; NERI, 2005)

A IE pode ser considerada como uma inteligência, pois os problemas emocionais possuem respostas corretas ou incorretas, as habilidades medidas nesse tipo apresentam correlação com testes de habilidades mentais e tende a aumentar de nível conforme maior a idade do indivíduo. (MAYER et al., 2000).

Para melhor entendermos a inteligência emocional, a próxima seção trás alguns conceitos elaborados por estudiosos desse tipo de inteligência.

2.2.3 Conceito de Inteligência Emocional

Mayer e Salovey propuseram o termo “inteligência emocional”, em 1990, pela primeira vez, como um subtipo da inteligência social, e por volta de 1995, o conceito de inteligência emocional ficou mais conhecido após a publicação do livro “Inteligência Emocional” de Daniel Goleman (CÔBERO; PRIMÍ; MUNIZ, 2006; WONG; LAW, 2005). Mayer, DiPaolo e Salovey realizaram uma pesquisa e a início citaram a inteligência emocional (IE) como uma subclasse da inteligência social, a qual se relaciona com os sentimentos próprios e alheios e as ações e pensamentos decorrentes (MAYER; SALOVEY, 1990).

A inteligência emocional é definida como a capacidade de perceber quando as emoções facilitam pensamento; a capacidade de compreender e conhecer a emoção; e a capacidade de controlar emoções crescendo emocional e intelectualmente (MAYER; SALOVEY, 2007, p.32).

A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão as emoções; a habilidade para acessar ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a capacidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual.

Para Mayer e Salovey (2007) a percepção e identificação emocional envolve identificar as emoções próprias e alheias, discernindo também se as expressões são falsas ou verdadeiras. A incapacidade de perceber e identificar um sentimento deixa o indivíduo a mercê deste (GOLEMAN, 1995).

A facilitação emocional tem relação com o uso das emoções para pensar e solucionar problemas, julgando as situações conforme experiências emocionais (MAYER; SALOVEY, 2007). Quando o indivíduo possui aptidões emocionais pode auto motivar-se possibilitando um desempenho diferenciado (GOLEMAN, 1995).

Compreender as emoções, conforme Mayer e Salovey (2007) envolve a habilidade de interpretar o significado das emoções, a evolução, a mudança e as consequências das emoções dentro das relações interpessoais. Para Goleman (1995) a habilidade de compreender envolve perceber que uma pessoa está triste ao olhá-la nos olhos, mesmo que ela diga não estar, a mente racional da pessoa diz que ela não está, mas a mente emocional deixa transparecer a tristeza por reações como olhos marejados.

A regulação emocional implica em avaliar as próprias emoções e administrá-las sem reprimir ou superestimar os estados psicológicos decorrentes desse sentimento agradável ou desagradável (MAYER; SALOVEY, 2007). Envolve a capacidade de confortar-se ou mesmo livrar-se de sentimentos como a ansiedade, a irritabilidade, a angústia e o desespero (GOLEMAN, 1995).

Conforme Mayer, Salovey e Caruso (2000) a inteligência emocional pode ser definida como a capacidade de significar as emoções e suas conseqüentes e possíveis relações e reações, além de raciocinar e ser capaz de resolver problemas que envolvam traços emocionais. Envolve a habilidade de perceber, assimilar, avaliar e administrar as emoções.

Bar-On (1997) define a inteligência emocional mais como uma competência que como uma forma de inteligência, e abarca a responsabilidade social, controle de impulsos, capacidade de lidar com os sentimentos e estresse.

2.2.4 Processamento de Informações Emocionais

Conforme Mayer, Salovey e Caruso (2000) as emoções são processadas, e esse processamento ocorre em quatro fases: (1) a percepção acurada das emoções; (2) o uso das emoções como facilitador do pensamento; (3) para resolução de problemas e desenvolvimento da criatividade; e (4) o controle das emoções para promover o desenvolvimento pessoal.

A habilidade mais básica, a de perceber acuradamente as emoções, tem haver com a capacidade de identificar, distinguir e expressar as próprias emoções e identificar e distinguir as emoções alheias. Assim, a pessoa que consegue perceber as emoções apresenta maior

competência para lidar com outras pessoas e com diferentes circunstâncias (CARUSO, MAYER, SALOVEY, 2002).

A habilidade de controlar as emoções pode ser entendida como a capacidade de monitorar, regular e administrar as próprias emoções, podendo assim aumentar as positivas e reduzir as negativas, ou mesmo regular para que não se superestime demais uma e se reprima a outra, dessa forma é possível alcançar o equilíbrio desejado ou necessário para enfrentar cada situação (MAYER; SALOVEY, 2007). Ainda a sobre o controle emocional, Lopes, Salovey e Straus (2003) alertam para o fato de que regular os sentimentos de outrem auxilia a condução do controle situacional.

É importante saber também que os indivíduos possuem aptidões em níveis diferentes, um chefe pode ter grande capacidade com relacionamentos, por exemplo, mas por outro lado, ter dificuldades para controlar a ansiedade. No entanto, o cérebro humano é bastante flexível e pode ser desenvolvido continuamente (GOLEMAN, 1995).

2.2.5 Testes e Validação da Inteligência Emocional

Siqueira, Barbosa e Alves (1999) construíram e validaram uma escala de inteligência composta por 59 itens que avaliam a inteligência emocional por meio das seguintes habilidades: (a) percepção dos próprios sentimentos, (b) automotivação, (c) controle sobre as próprias emoções, (d) capacidade de empatia e (e) sociabilidade.

Conforme os mesmos autores (1999), a percepção dos próprios sentimentos envolve a capacidade de lidar com os próprios sentimentos, avaliando-os e reconhecendo-os, e essa seria a habilidade mais básica da IE. A automotivação abrange a forma de gerar otimismo e persistência para buscar o que planeja. O autocontrole diz respeito a capacidade de gerenciar as próprias emoções, impulsos e comportamentos. A empatia tange a percepção, compreensão e identificação dos sentimentos alheios por meio de linguagem verbal e não verbal. A sociabilidade refere-se a capacidade de lidar com os demais de forma tranquila, podendo inclusive orientar e influenciar nas atitudes dos outros.

Um dos instrumentos de medida da inteligência emocional foi criado por Siqueira Barbosa e Alves (1999), o Medida de Inteligência Emocional – MEI – que tem seus 59 itens avaliados em quatro escalas (nunca, poucas vezes, muitas vezes e sempre) e permite avaliar as

cinco habilidades da inteligência emocional. Mayer, Salovey e Caruso (2000) realizaram estudos a fim de comprovarem que o MEI seria um instrumento de medida eficaz da IE.

A inteligência emocional é um constructo novo e distinto de outros testes de personalidade. O teste é um preditor de desempenho profissional que trás mais informações capazes de complementar outras medidas tradicionais de inteligência (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006).

No entanto, o MEI enfrenta alguns problemas: (a) a baixa precisão dos subtestes importantes para prever comportamentos sociais no mundo real; (b) as baixas intercorrelações dos subtestes do MEI se comparado ao de outros testes de inteligência; (c) a instabilidade do número de fatores a serem analisados; e (d) falta de convergência entre pontuações dadas por especialistas e pelo consenso (ROBERTS; FLORES-MENDOZA; NASCIMENTO, 2002).

Para resolver os problemas de medição da IE aperfeiçoou-se o MEI, surgindo então o Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), mesmo que esse novo teste precise ser refinado por apresentar insuficiências psicométricas, ele é capaz de prever o desempenho acadêmico e ocupacional do indivíduo (ROBERTS; FLORES-MENDOZA; NASCIMENTO, 2002).

A necessidade de aperfeiçoamento das medidas de inteligência emocional se deve ao fato de esse tipo de inteligência ainda ser um conceito em fase de construção (ROBERTS; FLORES-MENDOZA; NASCIMENTO, 2002). A dificuldade que os pesquisadores enfrentam para definir a IE torna mais difícil encontrar um meio mais aceitável e confiável para medi-la, também deve-se salientar que é bastante complexo tratar das emoções e da cognição de forma inter-relacionada (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

Conforme Woyciekoski e Hutz (2009) os testes mais utilizados pra medir a inteligência no ambiente internacional são o MSCEIT, de Mayer, Salovey e Caruso, o Emotional Quotient Inventory (EQ-i) de Bar-On e o Schutte Self-Report Inventory (SSRI) de Schutte e colaboradores. Já no Brasil, se usa o MIE (Medida de Inteligência emocional), que foi validado em 2003 por Bueno e Primi e a escala de percepções MEIS (Mayer Emotional Intelligence Scale). Há também o WLEIS (Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law) que demonstrou validade convergente e discriminante (WONG; LAW, 2005).

A escala de inteligência emocional proposta por Wong e Law, esta é composta por 16 itens que buscam avaliar o nível de habilidade emocional percebida. Esse teste comprovou que quando define e mede a IE corretamente é possível diferencia-la de fatores de personalidade e também comprovar sua capacidade de prever a relação com o nível de

satisfação na vida pessoal e o desempenho profissional. (WONG; LAW, 2002; LAW; WONG; HUANG, 2008).

Mayer, Salovey e Caruso (2000) sugeriram que os testes de desempenho fossem mais utilizados que os testes de auto-relato, pois as escalas de performance permitem verificar o pensamento abstrato e gerar pensamentos sobre as emoções.

Muitos teóricos como Brackett e Mayer (2003) e Bueno e Primi (2003) criticam os testes de IE devido a possibilidade de o indivíduo não ser capaz de se julgar quanto a sua potencialidade de inteligência, pois a inteligência relatada se difere da real.

Brackett e Mayer (2003) comprovaram por meio de estudos a fraca correlação o MSCEIT e o SSRI e entre o MSCEIT e EQ-i. Bastiam, Burns e Nettelbeck (2005) comprovaram que as escalas de auto relato se correlacionam mais com testes de personalidade que com a própria IE, apenas o MSCEIT, por ser um teste de desempenho, se relaciona menos com as escalas de personalidade. O MSCEIT também se correlaciona melhor com os testes de caráter cognitivo e de desempenho, sendo assim, pode-se concluir que essa escala se relaciona com a inteligência e se difere da inteligência geral.

Conforme Matthews et al. (2002) um teste de IE deve comportar os seguintes critérios: fidedignidade, validade de conteúdo, validade preditiva e de constructo. E Brackett e Mayer (2003), Roberts et al. (2001) e Zeidner, Matthews e Roberts (2001) concordam que apenas o MEIS e o MSCEIT apresentam esses critérios, embora ainda precisem ser aprimorados. E Matthews et al. (2002) ainda ressalta o grande avanço de ter o MSCEIT e outros modelos que ajudam na definição e medição da IE.

As chances de uma pessoa com alta IE ter melhor desempenho profissional é maior que a com baixa IE, sendo um critério válido para as organizações. (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006). Um indivíduo com alto nível de IE é hábil para entender as próprias emoções e as dos outros, podendo assim, melhorar seu comportamento e suas atitudes, tendo maior sucesso na vida (WONG; LAW, 2002; LAW; WONG; SONG, 2004, LAW; WONG; HUANG, 2008).

A inteligência emocional, mais que um constructo, se mostra como um tipo específico de inteligência, que independe de medidas de personalidade e apresenta relações com outros tipos de inteligência, podendo prever o desempenho profissional. (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006; LAW; WONG; HUANG, 2008).

2.3 PERFIL DO ADMINISTRADOR EGRESSO DA UFPE-CAA

Nesta seção abordaremos sobre como deve estar preparado e apto o egresso do estudante do curso de administração da Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste, e as competências, atitudes e habilidades do egresso de acordo com o Plano Pedagógico do Curso de Administração (PPC-Administração) da UFPE-CAA.

2.3.1 Perfil do Egresso

O recém-formado em administração pela Universidade Federal de Pernambuco situada no Centro acadêmico do agreste deve estar preparado para lidar com as nuances do mercado, a dinamicidade do ambiente interno e externo, e estar preparado para inovar os processos e as atividades organizacionais com a finalidade de atingir os objetivos pré-determinados levando em conta o desenvolvimento sustentável.

O bacharel em administração deve estar apto a gerir com ética e competência, sempre atento e buscando a sustentabilidade. Deve atuar atento aos aspectos sociais, culturais, ambientais e econômicos.

2.3.2 Competências, Atitudes e Habilidades do Egresso

O egresso bacharel em administração da UFPE-CAA deve apresentar várias habilidades e competências para ser considerado apto a atuar no mercado de trabalho. Essas atitudes, habilidades e competências podem ser observadas no quadro 2.2 que é exposto na sequência.

Quadro 2.2 – Habilidades e Competências do Egresso em Administração

1	Identificar a importância da problemática sociocultural e ambiental para a implementação de ações de desenvolvimento empresarial sustentável.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	Conhecer e adequar processos de produção que desenvolvam a empresa e conservem o meio ambiente.
3	Adotar uma postura profissional propositiva, compatível com valores éticos e socialmente responsáveis no ambiente de trabalho.
4	Articular redes de relacionamentos interorganizacionais que contribuam para o desenvolvimento organizacional vislumbrando a possibilidade de implementação de atividades em parceria.
5	Conhecer, conceber e implementar novas formas de gestão para tornar a organização mais eficiente e eficaz.
6	Incrementar a capacidade de elaborar e interpretar cenários tendo como base conhecimentos teóricos e vivenciais sobre realidades locais e globais.
7	Desenvolver a capacidade de analisar os pontos fortes e fracos dos concorrentes e da própria organização.
8	Desenvolver e implementar projetos considerando seu potencial impacto nos ambientes interno e externo das organizações.
9	Aperfeiçoar a capacidade de formular e implementar estratégias que atendam ao perfil empresarial, estando atento ao cenário regional, nacional e internacional.
10	Entender a distinção entre público e privado e a atipicidade na gestão de organizações públicas e sociais, fazendo uso deste discernimento para uma melhor compreensão das relações entre Estado, empresa e sociedade civil.
11	Fazer uso de recursos de acesso a informações que permitam a atualização continuada de seus conhecimentos na área de gestão.
12	Conhecer e fazer uso dos tipos diversos de comunicação nas organizações para a adoção de melhor ferramenta de apoio à gestão.
13	Aprimorar a capacidade de aprender a aprender por meio de investigação científica no contexto organizacional.
14	Aperfeiçoar a reflexão sobre a sustentabilidade empresarial atendendo também à expectativa de remuneração de seu capital.
15	Fomentar a autodeterminação como sujeito autônomo, reflexivo, ético, socialmente responsável e inovador, dotado de visão crítica do contexto no qual vive e trabalha.

Fonte: Projeto Pedagógico do Curso de Administração UFPE – CAA (2008).

O próximo capítulo apresenta informações referentes aos procedimentos metodológicos, informando sobre natureza da pesquisa, população, amostra e instrumento de pesquisa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo objetiva apresentar as informações referentes aos métodos e procedimentos empregados no desenvolver do trabalho. Informa sobre a natureza da pesquisa, a população e a amostra, os instrumentos utilizados para a obtenção dos dados e a análise dos mesmos.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Uma pesquisa, conforme Silveira e Córdova (2009), é um processo inacabado com aproximações sucessivas da realidade e busca alternativas a fim de intervir na realidade. Esta pesquisa tem como finalidade identificar a inteligência emocional dos cursos de administração da UFPE-CAA. O estudo realizado é de natureza aplicada, pois o conhecimento gerado permite práticas que solucionem problemas relacionados à IE dos alunos.

Quanto à natureza, a pesquisa pode ser qualitativa ou quantitativa. A pesquisa quantitativa é aquela que recorre a números, neste tipo de pesquisa um grande amostra representa a população total e os dados brutos recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros permite a representação mais próxima do real de modo quantificado (FONSECA, 2002). A pesquisa em questão é quantitativa, pois utiliza-se de dados numéricos que são classificados e analisados para se obter os resultados, e as hipóteses são formuladas de forma mais rigorosa que na pesquisa qualitativa, pois facilita o raciocínio dedutivo.

É ainda transversal, pois foi realizada em um determinado momento.

O estudo descritivo tem como finalidade descrever fatos e fenômenos da realidade pesquisada (TRIVIÑOS, 1987). Como o estudo busca descrever as características dos alunos com relação à inteligência emocional, estabelecer as relações entre as variáveis estudadas e envolve a coleta de dados.

O estudo descritivo, geralmente, utiliza a pesquisa de levantamento de dados, podendo coletar dados de uma amostra ou de uma população inteira (FONSÊCA, 2002). Utilizou-se no estudo o levantamento por amostra, pois a coleta de dados foi realizada com uma parcela da população, e não com a população total. Esses dados quando agrupados em tabelas permitem uma rica análise estatística (GIL, 2007)

O estudo exploratório busca uma maior aproximação e entendimento do problema para torna-lo mais evidente ou construir hipóteses (GIL,2007). Como a pesquisa busca evidenciar a inteligência emocional e criar hipóteses que buscam explicar o porquê da maior ou menor média de inteligência emocional conforme cada dado demográfico estudado, é ela caracterizada como uma pesquisa além de exploratória descritiva também.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Uma população pode ser entendida como o conjunto total de pessoas sob investigação e a amostra corresponde à parcela da população que será diretamente abordada com a pesquisa.

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Pernambuco – Campus Acadêmico do Agreste, o público alvo da pesquisa foram os estudantes do curso de administração dos períodos iniciais e finais, o total de alunos matriculados no semestre 2016.1 no curso de administração é de 716, no entanto para fins da pesquisa precisa-se apenas pesquisar os alunos dos períodos iniciais e finais. No entanto, a universidade não dispõe do número dessa população devido ao fato de muitos alunos estarem matriculados em cadeiras de diversos períodos ao mesmo tempo. Esse fato levou a necessidade de se tirar uma média de alunos matriculados em cada período para se calcular a população total, equivalente a 337 alunos. O número de alunos matriculados por disciplina foi cedido pela coordenação do curso de administração da UFPE-CAA.

Para que a pesquisa seja viável e segura, o erro amostral deve ser de no máximo 5%, sendo assim, calculou-se que a amostra necessária seria de 180 estudantes, contudo conseguiu-se aplicar com 196 universitários. Amostra foi definida tendo-se uma margem de 50% de heterogeneidade e 95% de confiabilidade.

Da população observou-se que 140 alunos estão nos períodos iniciais e 197 aos períodos finais, representando 38,2 % e 61,8% respectivamente. Da amostra conseguiu-se aplicar a pesquisa com 74 alunos dos períodos iniciais e 122 alunos dos períodos finais, respectivamente 37,8% e 62,2%, um valor bastante adequado para validação da pesquisa. O gráfico 3.1 representa o número de alunos que cursam os períodos iniciais (1° ou 2° período), os alunos que cursam os períodos finais (7°, 8°, 9° período ou que já deveriam ter se formado) e a amostra total de alunos.

Quadro 3.1: Média de Alunos por Período

	DISCIPLINAS	Nº DE ALUNOS	Nº DE ALUNOS POR PERÍODO	MÉDIA DE ALUNOS POR PERÍODO
1º Período	Fundamentos de Filosofia	74	404	80,8
	Fundamentos de Sociologia	77		
	Introdução à Administração	77		
	Economia para Administração	84		
	Matemática para Administração	92		
2º Período	Direito para Administração I	59	296	59,2
	Economia Brasileira e Pernambucana	74		
	Estatística para Administração	60		
	Psicologia para Administração	63		
	Teoria Geral da Administração	40		
7º Período	Marketing II	51	257	51,4
	Administração Pública	59		
	Consultoria Organizacional	47		
	Logística Empresarial	59		
	Estágio Supervisionado	41		
8º Período	Administração Estratégica	66	310	77,5
	Empreendedorismo	58		
	Ética e Responsabilidade Social	68		
	Trabalho de Conclusão de Curso	118		
9º Período	Gestão Social	58	204	68
	Gestão Sustentável	76		
	Seminário de Atualização em Administração	70		
			TOTAL	336,9

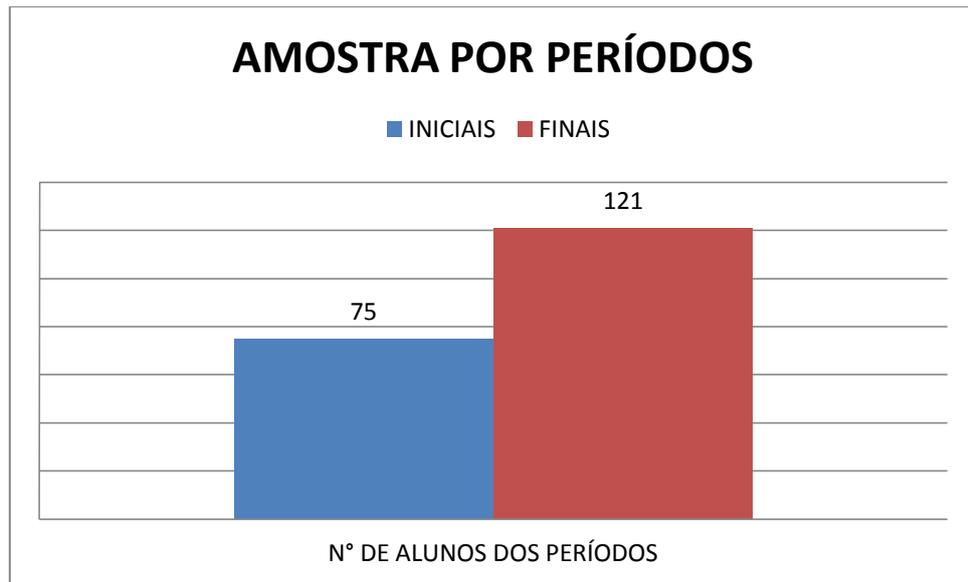
Fonte: Coordenação do Curso de Administração (2016)

Para que a pesquisa seja viável e segura, o erro amostral deve ser de no máximo 5%, sendo assim, calculou-se que a amostra necessária seria de 180 estudantes, contudo conseguiu-se aplicar com 196 universitários. Amostra foi definida tendo-se uma margem de 50% de heterogeneidade e 95% de confiabilidade.

Da população observou-se que 140 alunos estão nos períodos iniciais e 197 aos períodos finais, representando 38,2 % e 61,8% respectivamente. Da amostra conseguiu-se aplicar a pesquisa com 74 alunos dos períodos iniciais e 122 alunos dos períodos finais, respectivamente 37,8% e 62,2%, um valor bastante adequado para validação da pesquisa. O gráfico 3.2.1 representa o número de alunos que cursam os períodos iniciais (1º ou 2º período), os alunos que cursam os períodos finais (7º, 8º, 9º período ou que já deveriam ter se formado) e a amostra total de alunos.

Para melhor apresentação da divisão de alunos por período criou-se o gráfico 3.1.

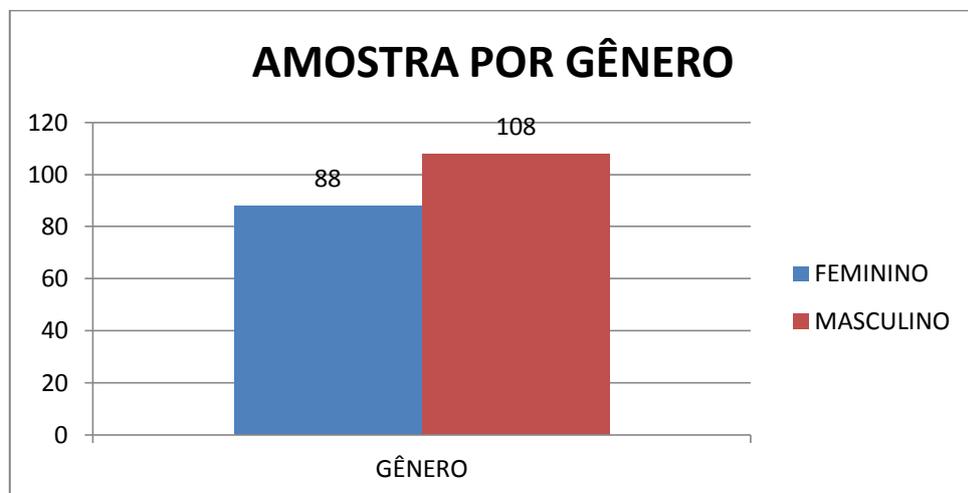
Gráfico 3.1: Amostra por Períodos



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Os alunos pesquisados ainda são classificados de acordo com o gênero, com a experiência de trabalho e com a faixa etária. Sendo 108 do gênero masculino e 88 do gênero feminino, respectivamente 44,9% e 55,1%. O gráfico 3.2 representa o número de alunos da amostra que são do gênero feminino, o número de alunos que são do gênero masculino e o número total da amostra.

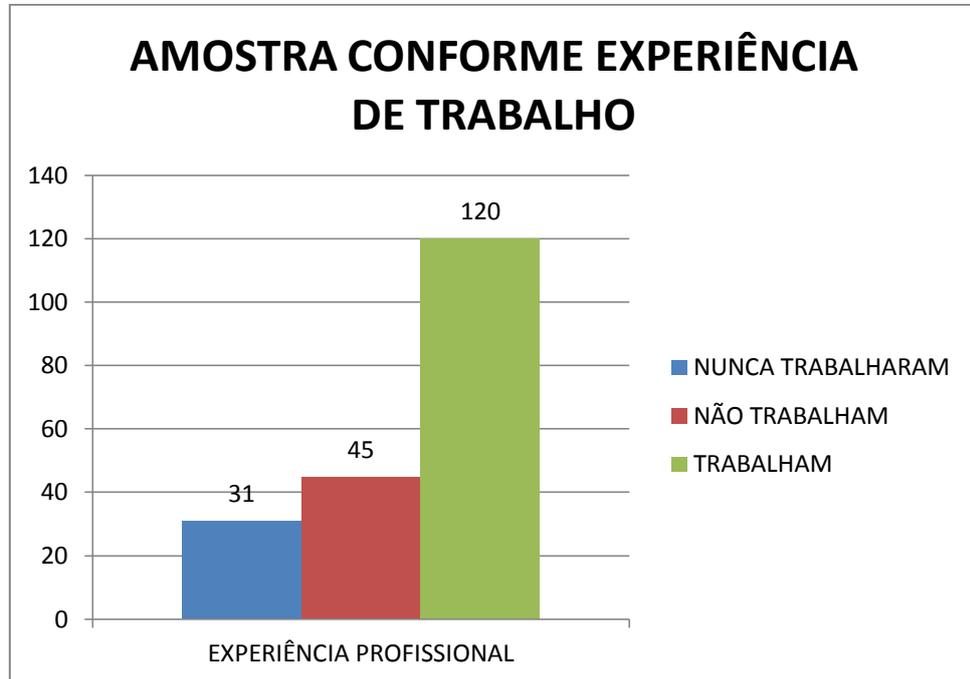
Gráfico 3.2: Amostra por Gênero



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Os alunos que nunca trabalharam correspondem a 31 (15,8% da amostra), que não estão trabalhando a 45 (23,5% da amostra) e os que trabalham a 120 (60,7% da amostra). Esses dados estão representados no gráfico 3.3.

Gráfico – 3.3: Amostra Conforme Experiência de Trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Para classificar os alunos quanto a faixa etária, precisou-se fazer uma análise estatística, buscando a frequência para se determinar três classes (faixas etárias) a serem analisadas. Como pode ser vista na tabela 3.1.

A 1ª faixa vai da idade 17 a 20 (28,6% da amostra), a segunda faixa de 21 anos a 23 anos (36,2% da amostra) e a 3ª faixa de 24 anos a 46 anos (35,2% da amostra). O gráfico 3.4 representa o número de alunos conforme cada faixa etária e o número total.

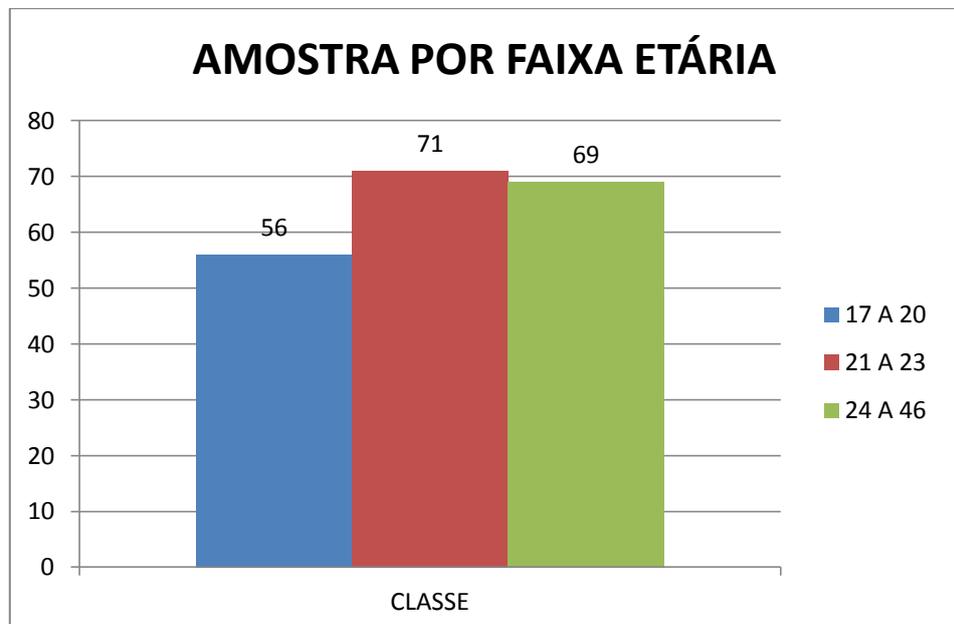
Conforme o gráfico 3.4 dentre os 196 alunos que foram pesquisados, 56 pertencem a faixa etária de 17 a 20 anos, 71 pertencem a faixa etária de 21 a 23 anos, e 69 pertencem a faixa etária de 24 a 46 anos.

Tabela 3.1: Frequência Acumulada De Alunos

IDADE	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM	PORCENTAGEM ACUMULADA
17	5	2,6	2,6
18	13	6,6	9,2
19	25	12,8	21,9
20	13	6,6	28,6
21	26	13,3	41,8
22	19	9,7	51,5
23	26	13,3	64,8
24	17	8,7	73,5
25	9	4,6	78,1
26	10	5,1	83,2
27	7	3,6	86,7
28	9	4,6	91,3
29	4	2	93,4
30	3	1,5	94,9
31	3	1,5	96,4
32	2	1	97,4
33	1	0,5	98
34	1	0,5	98,5
35	1	0,5	99
43	1	0,5	99,5
46	1	0,5	100
TOTAL	196	100	

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 3.4: Amostra por Faixa Etária



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa quantitativa, enfatiza a objetividade na coleta e análise de dados (POLIT et. al 2004). Buscando-se coletar os dados utilizou-se como instrumento um questionário, que conforme Gerhardt e Silveira (2009) é o tipo mais utilizado em pesquisas quantitativas e descritivas. O questionário inclui várias perguntas ordenadas que são respondidas pelos pesquisados, e sua linguagem deve ser clara e simples pra eu quem vá respondê-lo o compreenda claramente (GEGHARDT; SILVEIRA, 2009).

O questionário utilizado na pesquisa foi constituído de uma parte demográfica elaborada pela autora do estudo em questão, e a outra parte corresponde ao questionário em escala likert elaborado por Wong e Law (2002), o questionário WLEIS (Wong-Law Emotional Intelligence Test) foi entregue diretamente aos alunos para que pudesse ser respondido. O questionário não é longo e não exige muito tempo pra ser respondido o que facilita sua aplicação em organizações.

Conforme Rodrigues et. al (2011) a escala de inteligência emocional de Wong e Law tem sido utilizada em vários estudos relevantes de IE, e apresenta boas propriedades psicométricas, podendo ser utilizada em amostras nacionais

O questionário elaborado por Law e Wong, o Wong-Law Teste de Inteligência Emocional é formado por 16 itens, estes itens são agrupados levando em conta coletar dados sobre: a avaliação das próprias emoções, a avaliação das emoções dos outros, o uso das emoções e a regulação das emoções. A escala dos autores tem propriedades psicométricas adequadas e foi testada e validada sendo também apropriada para análise no Brasil. (RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011)

Segundo Law e Wong (2002) a avaliação e expressão das próprias emoções envolve a capacidade de entender as próprias emoções e externalizá-las; a avaliação e o reconhecimento das emoções alheias envolve a capacidade de perceber e compreender as emoções alheias; o uso das emoções se relaciona com a capacidade de utilizar as emoções para facilitar e melhorar o próprio desempenho; e a regulação das próprias emoções tange a capacidade de controlar os próprios sentimentos e estados afetivos. Cada habilidade citada é avaliada no teste por meio de quatro perguntas no questionário WLEIS. O questionário plicado está disponível no apêndice A.

4. ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados coletados aconteceu primeiramente com a comparação e análise da média de inteligência emocional conforme os períodos iniciais e finais. Em seguida, comparou-se a inteligência emocional média dos alunos conforme os gêneros masculino e feminino. Posteriormente se fez uma análise comparativa entre os alunos que trabalham, já trabalharam ou nunca trabalharam. Seguiu-se com a análise da média de inteligência conforme as três faixas etárias classificadas durante a definição das amostras. E por fim se analisou os alunos de modo geral.

É relevante lembrar que os itens avaliados receberam notas de 1 a 7 (sendo 1 discordo totalmente e 7 concordo totalmente). Portanto considerou-se que os valores médios foram: 1 para uma IE muito baixa; 2 para uma IE baixa; 3 para uma IE moderadamente baixa; 4 para uma IE moderada; 5 para uma IE moderadamente alta; 6 para uma IE alta; e 7 para uma IE muito alta. Conforme maior a média, maior a quantidade de inteligência emocional e maior o nível de habilidades e capacidades de inteligência emocional que conforme Law e Wong (2004) é subdividida em quatro tipos: (a) avaliação das próprias emoções, (b) percepção das emoções dos outros, (c) uso das emoções, e (d) regulação das emoções.

4.1 Análise da IE dos Alunos dos Períodos Iniciais e Finais

Nesta seção se verifica a média dos alunos de administração que estão nos períodos iniciais (1º e 2º período) com a média dos alunos que estão nos períodos finais (7º, 8º e 9º período e alunos que já deveriam ter se formado). A comparação é feita utilizando cada um dos quatro agrupamentos estabelecidos no questionário WLEIS (Scala de Inteligência Emocional de Wong e Law): (a) avaliação das próprias emoções; (b) percepção das emoções dos outros; (c) uso das emoções; e (d) regulação das emoções. Os dados utilizados para análise correspondem a valores aproximados que foram calculados estatisticamente.

A tabela 4.1 mostra os itens que correspondem à avaliação das próprias emoções, revelando a média dos estudantes que cursam os períodos iniciais e os estudantes que cursam os períodos finais do curso de administração da UFPE-CAA.

Tabela 4.1: Avaliação das Próprias Emoções por Periodização

ITENS AVALIADOS	INICIAIS	FINAIS	TOTAL
1- Eu tenho uma boa ideia do porquê de cada sentimento que tenho na maioria das vezes	4,85	4,97	4,92
2- Eu tenho um bom entendimento sobre minhas próprias emoções	4,89	5,13	5,04
3- Eu realmente entendo o que sinto	4,63	4,94	4,82
4- Eu sempre sei se estou feliz ou não	5,21	5,58	5,44
	4,9	5,16	5,06

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Conforme observado na tabela 4.1 percebe-se que a média em relação ao primeiro item varia muito pouco entre os períodos, sendo a média dos universitários dos períodos finais apenas 0,12 (1,71%) superior a dos iniciais. A maior diferença é encontrada na média do quarto item que é de 0,37 (5,29%) maior para os finais em relação aos iniciais. A diferença no segundo item é de 0,24 (3,42%) a mais para os finais e do terceiro item é de 0,31 (4,43%) a mais também para os finais.

A média geral dos alunos que cursam os períodos finais é 0,26 (3,71%) maior que a média dos alunos que cursam os períodos iniciais nos quatro itens avaliados, o que permite concluir que, estatisticamente, os alunos dos períodos finais do curso de administração tendem a possuir uma maior capacidade de avaliar as próprias emoções que os alunos dos períodos iniciais. As médias gerais obtidas por período são consideradas moderadamente altas.

A vantagem dos alunos que cursam os períodos sobre os alunos que cursam os períodos iniciais, pode ser influenciada pelas experiências no âmbito acadêmico e da vida, pois as experiências emocionais proporcionadas pela vida social e pessoal servem de treinamento para a inteligência emocional.

A tabela 4.2 exibe as médias da percepção das emoções dos outros dos alunos dos períodos iniciais e dos períodos finais do curso de administração da UFPE-CAA. Nas linhas se tem os itens que foram avaliados e nas colunas se apresentam os valores dos períodos iniciais, finais e o total.

Observando-se a tabela 4.2 percebe-se que a média dos universitários dos períodos finais é 0,31 (4,43%) superior a dos iniciais, em relação ao primeiro item. A menor diferença é encontrada na média do segundo item que é apenas 0,08 (1,14%) maior para os períodos finais em relação aos iniciais. A diferença no terceiro item é a maior, corresponde a 0,49

(7%), sendo a dos alunos dos períodos finais superior a dos iniciais. A média do quarto item é 0,18 a mais também para os finais.

Tabela 4.2 Percepção das Emoções dos Outros por Periodização

ITENS AVALIADOS	INICIAIS	FINAIS	TOTAL
1- Eu sempre sei as emoções dos meus amigos pelo comportamento deles	4,48	4,79	4,67
2- Eu sou um bom observador das emoções alheias	4,97	5,05	5,02
3- Eu sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	4,76	5,25	5,06
4- Eu tenho um bom entendimento das emoções das pessoas ao meu redor	4,73	4,91	4,84
	4,74	5,00	4,9

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

A média geral dos alunos que cursam os períodos finais é 0,26 (3,71%) maior que a média dos alunos que cursam os períodos iniciais em todos os itens avaliados, o que indica a tendência de os alunos dos períodos finais do curso de administração possuírem uma maior capacidade de perceber as emoções alheias que os alunos dos períodos iniciais. E a média encontrada para percepção das emoções alheias possui a mesma diferença encontrada entre a avaliação das próprias emoções. As médias gerais obtidas por período são consideradas moderadamente altas.

Os trabalhos em equipe, a divisão de tarefas e responsabilidades, a convivência social, são situações que levam o indivíduo a pôr em prática suas habilidades emocionais e em especial a percepção das emoções alheias, e essas situações são vivenciadas no ambiente acadêmico. Dessa forma, por os alunos dos períodos finais terem mais tempo lidando com essas experiências, tendem a ter uma maior habilidade para perceber as emoções alheias. Vale destacar que a jornada acadêmica contribui pra o aumento dessa habilidade, mas não unicamente, outras experiências também podem contribuir para o desenvolvimento da percepção das emoções dos outros.

A tabela 4.3 mostra os itens que correspondem ao uso das emoções, revelando a média dos estudantes que cursam os períodos iniciais e os estudantes que cursam os períodos finais do curso de administração da UFPE-CAA.

De acordo com os dados do quadro 4.3 percebe-se que a média dos estudantes do período inicial é superior que a média dos estudantes finais em 0,14 (2%) no primeiro item. A menor diferença é encontrada na média do segundo item que é de 0,08 (1,14%) maior para os finais em relação aos iniciais. A diferença no terceiro item é igual a do primeiro item 0,14

(2%), no entanto, são os períodos finais que superam os iniciais. No quarto item a diferença entre a média dos períodos é de 0,12 (1,71%), com os períodos finais mais uma vez superando a média dos iniciais.

Tabela 4.3: Uso das Emoções por Periodização

ITENS AVALIADOS	INICIAIS	FINAIS	TOTAL
1- Eu sempre traço objetivos pra mim mesmo e faço o máximo para completá-los	5,56	5,42	5,47
2- Eu sempre me falo que sou uma pessoa competente	4,83	4,91	4,88
3- Eu sou uma pessoa auto-motivada	4,84	4,98	4,92
4- Eu sempre me encorajo a fazer o meu melhor	5,45	5,57	5,52
	5,17	5,22	5,19

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

A média geral dos alunos que cursam os períodos finais é apenas 0,05 (0,71%) maior que a média dos alunos que cursam os períodos iniciais. Em três itens avaliados os períodos finais superaram a média dos alunos dos cursos iniciais, sendo superados apenas no primeiro item, o que permite concluir que estatisticamente os alunos dos períodos finais do curso de administração geralmente, tendem a possuir uma maior capacidade de uso emoções que os alunos dos períodos iniciais, mesmo sendo a diferença média pequena. As médias gerais obtidas por período são consideradas moderadamente altas.

Durante todo o curso de administração se realiza várias provas, atividades, trabalhos e seminários, a exigência dos professores em relação aos alunos é sentida, a rotina de estudo é cansativa, a carga de leitura exigida por grande parte das disciplinas é grande, sendo necessária muita motivação e muita força de vontade para não desistir no meio do curso, portanto, o maior esforço, a automotivação e o uso das emoções ajudam no desempenho acadêmico, e a universidade exige o uso das emoções por parte dos alunos. Assim, o tempo de jornada acadêmica maior tende a refletir uma maior habilidade no uso das emoções.

A tabela 4.4 mostra os itens que correspondem à regulação das emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam os períodos iniciais e os estudantes que cursam os períodos finais do curso de administração da UFPE-CAA.

Observando-se a tabela 4.4 percebe-se que a média dos universitários dos períodos finais é 0,12 (1,71%) superior a dos iniciais, em relação ao primeiro item. A diferença da média do segundo item é a maior, sendo 0,15 (2,14%) maior para os períodos finais em relação aos iniciais. A diferença no terceiro item é a menor, corresponde a 0,09 (1,29%),

sendo a dos alunos dos períodos finais superior a dos iniciais. A média do quarto item é 0,13 (1,86%) a mais também para os finais.

Tabela 4.4: Regulação das Emoções por Periodização

ITENS AVALIADOS	INICIAIS	FINAIS	TOTAL
1- Eu sou capaz de controlar meu temperamento e lidar com dificuldades racionalmente	4,76	4,88	4,83
2- Eu sou bem capaz de controlar minhas emoções	4,45	4,6	4,55
3- Eu posso sempre me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva	3,75	3,84	3,81
4- Eu tenho bom controle das minhas emoções	4,28	4,44	4,38
	4,31	4,44	4,39

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

A média geral dos alunos que cursam os períodos finais é 0,13 (1,86%) maior que a média dos alunos que cursam os períodos iniciais em todos os itens avaliados, o que permite concluir que os alunos dos períodos finais do curso de administração tendem a ter um maior controle emocional que os alunos dos períodos iniciais. As médias gerais obtidas por período são consideradas moderada e moderadamente alta.

A regulação das emoções é treinada na universidade mediante situações de divergência, conflitos entre professores e alunos, estresse, ansiedade para o acontecimento de algum evento esperado ou apresentação de um trabalho. Essas situações servem como um treinamento que é vivenciado aos longos dos períodos pelos alunos, assim quanto mais alunos e mais experiências o aluno tiver, provavelmente terá também uma maior habilidade para regular as emoções.

No entanto, vale ressaltar que a vantagem da inteligência emocional dos alunos que cursam os períodos finais tende a se dever em parte, e não exclusivamente, as experiências vivenciadas durante o curso, pois outras experiências emocionais também são vivenciadas em casa, nas ruas, no ambiente de trabalho e em outros locais passivos de relações sociais, que também contribuem para o aumento desse tipo de inteligência. Essa tendência pode ocorrer tanto pelo amadurecimento do aluno devido a idade e experiências de vida, como por alguma contribuição da vida acadêmica, a convivência com alunos e professores e alunos, as experiências vividas em trabalhos coletivos, entre outros fatores.

4.2 Análise da IE dos Alunos Conforme Gênero

Nesta seção se verifica a média dos alunos de administração que são do gênero masculino e do gênero feminino. A comparação, assim como na seção anterior é feita utilizando cada um dos quatro agrupamentos estabelecido no questionário WLEIS: (a) avaliação das próprias emoções; (b) percepção das emoções dos outros; (c) uso das emoções; e (d) regulação das emoções. Os dados utilizados para análise correspondem a valores aproximados que foram calculados estatisticamente.

A tabela 4.5 mostra os itens que correspondem à avaliação das próprias emoções, revelando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados entre os gêneros masculino e feminino.

Tabela 4.5: Avaliação das Próprias Emoções por Gênero

ITENS AVALIADOS	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
1- Eu tenho uma boa ideia do porquê de cada sentimento que tenho na maioria das vezes	4,64	5,15	4,92
2- Eu tenho um bom entendimento sobre minhas próprias emoções	4,69	5,32	5,04
3- Eu realmente entendo o que sinto	4,53	5,05	4,82
4- Eu sempre sei se estou feliz ou não	5,43	5,44	5,44
	4,82	5,24	5,06

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Observando-se a tabela 4.5 percebe-se que a média dos universitários do gênero masculino é 0,51 (7,29%) superior a do gênero feminino, em relação ao primeiro item. A diferença da média do segundo item é a maior, sendo 0,63 (9%) maior para o gênero masculino em relação ao feminino. A diferença no terceiro item corresponde a 0,52 (7,43%), com o gênero masculino superando a média do feminino mais uma vez. A média do quarto item é 0,01 (0,14%) a mais também para os finais, sendo a menor diferença média.

A média geral dos alunos que cursam administração na UFPE-CAA e são do gênero masculino é 0,42 (6%) maior que a média do gênero oposto nos quatro itens avaliados, o que demonstra a tendência de os mesmos possuírem uma maior regulação emocional que as estudantes. As médias gerais obtidas por gênero são consideradas moderadamente altas.

Como a inteligência emocional pode ser desenvolvida com treinamentos, é possível que os homens tenham uma maior habilidade para entender as próprias emoções, mesmo que

as mulheres sejam fisicamente mais propensas a desenvolver habilidades em avaliar as próprias emoções. E portanto, existe a possibilidade de os alunos sejam mais habilidosos em avaliar as próprias emoções que as alunas, por terem desenvolvido esta habilidade com as experiências vividas.

A tabela 4.6 exhibe as médias da percepção das emoções dos outros dos estudantes do curso de administração da UFPE-CAA. Nas linhas se tem os itens que foram avaliados e nas colunas se apresentam as médias do gênero feminino, do gênero masculino e total.

Quadro 4.6 Percepção das Emoções dos Outros por Gênero

ITENS AVALIADOS	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
1- Eu sempre sei as emoções dos meus amigos pelo comportamento deles	4,5	4,8	4,67
2- Eu sou um bom observador das emoções alheias	4,98	5,1	5,02
3- Eu sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	4,76	5,3	5,06
4- Eu tenho um bom entendimento das emoções das pessoas ao eu redor	4,69	4,98	4,84
	4,73	5,05	4,9

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Observando-se a tabela 4.6 percebe-se que a média dos universitários do gênero masculino é 0,30 (4,24%) superior a do feminino, em relação ao primeiro item. A menor diferença é encontrada na média do segundo item que é apenas 0,12 (1,71%) maior para o gênero masculino em relação ao feminino. A diferença no terceiro item é a maior, corresponde a 0,54 (7,71%), sendo a dos alunos do gênero masculino mais uma vez superior a do feminino. A média do quarto item é 0,29 (4,14%) a mais também para os estudantes do gênero masculino.

A média geral dos alunos do gênero masculino é estatisticamente 0,32 (4,57%) maior que a média do gênero feminino em todos os itens avaliados, o que indica a tendência de os alunos dos períodos finais do curso de administração possuem uma maior capacidade de perceber as emoções alheias que os alunos dos períodos iniciais conforme a estatística de dados. As médias gerais obtidas por gênero são consideradas moderadamente altas.

Os alunos do curso de administração se julgaram mais habilidosos em perceber as emoções dos outros que as alunas. E como o questionário aplicado é de autorrelato e portanto, depende do julgamento do próprio respondente sobre si mesmo, assim há um risco de a realidade retratada não corresponder a verdadeira. E, portanto, estatisticamente os alunos foram mais habilidosos perceber as emoções alheias que as mulheres, porém, mediante

observação as relações entre os alunos verifica-se que as mulheres tendem a ter melhor percepção e mais sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros. Esse fato pode ser percebido até pelas mulheres serem tidas como “manteiga derretida” ou “dramáticas”.

A tabela 4.7 mostra os itens que correspondem ao uso das emoções, revelando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA conforme o gênero.

Quadro 4.7 Uso das Emoções por Gênero

ITENS AVALIADOS	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
1- Eu sempre traço objetivos pra mim mesmo e faço o máximo para completá-los	5,43	5,51	5,47
2- Eu sempre me falo que sou uma pessoa competente	4,72	5,01	4,88
3- Eu sou uma pessoa auto-motivada	4,89	4,96	4,92
4- Eu sempre me encorajo a fazer o meu melhor	5,51	5,53	5,52
	5,14	5,25	5,19

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

De acordo com os dados da tabela 4.7 percebe-se que a média dos estudantes do gênero masculino é superior a média dos estudantes do gênero feminino em 0,08 (1,14%) no primeiro item. A diferença no segundo item é a maior, onde o masculino supera o feminino em 0,29 (4,14%). No terceiro item a diferença entre a média dos períodos é de 0,07 (1%), com o gênero masculino mais uma vez superando a média do gênero feminino. A menor diferença é encontrada na média do quarto item que é de 0,02 (0,29%) maior para o gênero masculino.

A média geral dos alunos do gênero masculino é 0,32 (1,57%) maior que a média feminina. Nos quatro itens avaliados o gênero masculino supera a média do gênero feminino, indicando que, estatisticamente, os alunos tendem a ter uma maior capacidade de uso das emoções que as alunas do curso de administração da UFPE-CAA. As médias gerais obtidas por gênero são consideradas moderadamente altas.

A tabela 4.8 mostra os itens que correspondem à regulação das Emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados pelo gênero masculino ou feminino.

Observando-se a tabela 4.7 percebe-se que a média dos universitários do gênero masculino é 0,09 (1,29%) superior a do gênero feminino, em relação ao primeiro item. A diferença da média do segundo item é 0,12 (1,71%) maior para o gênero masculino em relação ao feminino. A diferença no terceiro item corresponde a menor, sendo 0,06 (0,86%),

com o gênero masculino superando a média do feminino mais uma vez. A média do quarto item é 0,14 (2%) a mais também para os finais, sendo a maior diferença média.

Tabela 4.8 Regulação das Emoções por Gênero

ITENS AVALIADOS	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
1- Eu sou capaz de controlar meu temperamento e lidar com dificuldades racionalmente	4,78	4,87	4,83
2- Eu sou bem capaz de controlar minhas emoções	4,48	4,6	4,55
3- Eu posso sempre me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva	3,77	3,83	3,81
4- Eu tenho bom controle das minhas emoções	4,3	4,44	4,38
	4,33	4,44	4,39

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

A média geral dos alunos que cursam administração na UFPE-CAA e são do gênero masculino é 0,11 (1,57%) maior que a média do gênero oposto nos quatro itens avaliados, o que mostra a tendência de que os mesmos possuem uma maior regulação emocional que as estudantes. A diferença média geral da regulação das emoções entre os gêneros é a mesma que a média geral do uso das emoções também entre gêneros. As médias gerais obtidas por gênero são consideradas moderadas.

Os estudantes tendem a regular melhor suas emoções que as estudantes, provavelmente pelo fato de as mulheres, em geral, tenderem a intensificar as emoções. Muitas mulheres com TPM (tensão pré-menstrual) tendem a intensificar suas emoções, ficando supersensíveis a críticas e elogios, já os homens por sua própria natureza não apresentam essa disfunção.

De modo geral, os estudantes podem ser mais inteligentes emocionalmente que as estudantes, devido as experiências vividas e a treinamentos, mesmo que as mulheres tenham o córtex órbito frontal da amígdala (órgão que é responsável pelos sentimentos) maior e terem uma maior facilidade em desenvolver a inteligência emocional.

4.3 Análise da IE dos Alunos Conforme Experiência de Trabalho

Nesta seção se verifica a média dos alunos de administração conforme a experiência de trabalho, classificados em: (1) alunos que nunca trabalharam, (2) alunos que estão sem

trabalhar e (3) alunos que trabalham.. A comparação é realizada utilizando cada um dos quatro agrupamentos estabelecido no questionário WLEIS: (a) avaliação das próprias emoções; (b) percepção das emoções dos outros; (c) uso das emoções; e (d) regulação das emoções. Os dados utilizados para análise correspondem a valores aproximados que foram calculados estatisticamente.

A tabela 4.9 mostra os itens que correspondem à avaliação das próprias emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a experiência de trabalho.

Tabela 4.9: Avaliação das Próprias Emoções Conforme Experiência de Trabalho

ITENS AVALIADOS	NUNCA TRABALHOU	NÃO TRABALHA	TRABALHA	TOTAL
1- Eu tenho uma boa ideia do porquê de cada sentimento que tenho na maioria das vezes	4,81	4,93	4,95	4,92
2- Eu tenho um bom entendimento sobre minhas próprias emoções	4,94	4,91	5,12	5,04
3- Eu realmente entendo o que sinto	4,77	4,58	4,97	4,82
4- Eu sempre sei se estou feliz ou não	5,5	5,3	5,61	5,44
	5,01	4,93	5,16	5,06

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Como se pode observar na tabela 4.9 os universitários que trabalham ou não trabalham no momento apresentam uma média maior que os que nunca trabalharam, sendo a média dos alunos que trabalham ainda maior que os que estão sem trabalhar, tendo como base o primeiro item da tabela. Verificando-se o segundo item, pode-se perceber que os alunos que nunca trabalham superam os que não trabalham por 0,03, no entanto são superados pelos que trabalham que superam inclusive a média total, neste item todas as três classes possuem uma boa pontuação, pois a pontuação máxima corresponde a 7. Com relação ao terceiro item, pode-se observar que os alunos que trabalham continuam superando os demais, e novamente os alunos que nunca trabalham superam os que estão sem trabalhar, e dessa vez com uma diferença um pouco maior, mas ainda abaixo da média geral do item. No item quatro, os alunos que trabalham e nunca trabalharam superam a média do item, e os que trabalham superam ainda os que nunca trabalharam, e as médias deste item são as mais pontuadas pelas três classes.

A média geral é maior para os alunos que trabalham, em seguida para os que nunca trabalharam, e a menor média fica para os alunos que estão sem trabalhar no momento. Estes dados estatísticos mostram que os alunos que trabalham superam os alunos que estão sem

trabalhar ou nunca trabalharam em relação à habilidade de avaliar as próprias emoções. No entanto, demonstrou estatisticamente também que os alunos que nunca trabalharam tendem a possuir maior capacidade de avaliar as próprias emoções que os que não trabalham, pois são superados apenas no primeiro item. As médias gerais obtidas por experiência são consideradas moderadamente altas.

O dia a dia no ambiente de trabalho proporciona várias experiências emocionais, pois existe o relacionamento entre os funcionários, e ainda alguns cargos existe a relação direta com o cliente. O treinamento da IE e a experiência de trabalho contribuem para que se aumente a habilidade de avaliar as próprias emoções, conforme ocorrem as situações e problemas na organização.

A tabela 4.10 mostra os itens que correspondem à percepção das emoções dos outros, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a experiência de trabalho.

Quadro 4.10: Percepção das Emoções dos Outros Conforme Experiência de Trabalho

ITENS AVALIADOS	NUNCA TRABALHOU	NÃO TRABALHA	TRABALHA	TOTAL
1- Eu sempre sei as emoções dos meus amigos pelo comportamento deles	4,29	4,58	4,98	4,67
2- Eu sou um bom observador das emoções alheias	4,81	5,07	5,06	5,02
3- Eu sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	4,26	5,07	5,27	5,06
4- Eu tenho um bom entendimento das emoções das pessoas ao eu redor	4,32	4,93	4,95	4,84
	4,42	4,91	5,02	4,9

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Observando-se a tabela 4.10 pode-se concluir que estatisticamente os estudantes que trabalha superam os estudantes que não estão trabalhando e os que nunca trabalharam, e ainda pode-se verificar que o aluno que não trabalha supera os alunos que nunca trabalharam no que tange a habilidade do primeiro item. Com relação ao segundo item, nota-se que os alunos que não trabalham e que trabalham apresentam uma média quase igual sendo a média dos alunos que não trabalham superada por apenas 0,01 (0,14%), e que as mesmas superam a média total. No terceiro item avaliado, novamente os alunos que trabalham e não trabalham superam a média dos alunos que nunca trabalharam e também a média geral, sendo a maior média ainda a dos alunos que trabalham. Ainda com relação a este item, pode-se observar que a os alunos que nunca trabalharam apresentam a menor média de todos os itens, enquanto os alunos que trabalham apresentam a maior média de todos os itens avaliados.

De modo geral, pode-se concluir que estatisticamente os alunos que trabalham superam os demais em todos os itens avaliados, ou seja, possuem uma maior capacidade de perceber as emoções dos outros, e os alunos que não trabalham no momento também superam os alunos que nunca trabalharam em todos os itens, tendendo a ter uma maior capacidade de perceber as emoções alheias.

A entidade onde o indivíduo trabalha pode ser vista como uma escola para se desenvolver a habilidade de percepção das emoções alheias. A diversidade cultural, de valores e de personalidades encontrada nas organizações é enorme; a convivência entre os indivíduos nem sempre favorece um clima agradável, e por isso, é preciso estar atento aos sentimentos, as expressões para evitar a afetar negativamente as emoções dos outros e evitar possíveis desavenças, situações de estresse e conflitos ingerenciáveis. As experiências emocionais proporcionadas por muitas empresas é bastante relevante para o desenvolvimento da percepção das emoções alheias. E como visto, os alunos que tiveram ou tem experiência de trabalho superam as habilidades de percepção das emoções alheias dos que não têm esse tipo de experiência.

A tabela 4.11 mostra os itens que correspondem ao uso das emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a experiência de trabalho. As médias gerais obtidas por experiência são consideradas moderadamente altas.

Tabela 4.11: Uso das Emoções por Experiência de Trabalho

ITENS AVALIADOS	NUNCA TRABALHOU	NÃO TRABALHA	TRABALHA	TOTAL
1- Eu sempre traço objetivos pra mim mesmo e faço o máximo para completá-los	5,26	5,78	5,42	5,47
2- Eu sempre me falo que sou uma pessoa competente	4,74	4,87	4,92	4,88
3- Eu sou uma pessoa auto-motivada	4,81	4,89	4,97	4,92
4- Eu sempre me encorajo a fazer o meu melhor	5,39	5,53	5,55	5,52
	5,05	5,27	5,21	5,19

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

No quadro 4.11, em relação ao primeiro item avaliado, os alunos que não trabalham obtiveram a maior média, seguido pela média dos que trabalham e por fim os que nunca trabalharam obtiveram a menor média. A média total deste item é apenas superada pelos alunos que não trabalham no momento. Já no segundo item, os alunos que trabalham

tem a maior média, os que não trabalham têm a segunda maior média e os que nunca trabalharam possuem a menor média. No terceiro item, observa-se que os alunos que trabalham possuem a maior média, seguido novamente pelos que não trabalham, ficando a menor média novamente para os alunos que nunca trabalharam. No quarto item, a média total é a maior que nos demais itens avaliados nesta tabela, os alunos que trabalham mais uma vez superam os que não trabalham ou nunca trabalharam e os que nunca trabalharam são superados também pelos que não trabalham no momento.

De um modo geral, os alunos que não trabalham no momento superam os alunos que trabalham, mesmo tendo sido superada em três dos quatro itens, a diferença da média do primeiro item contribuiu bastante para o aumento da média geral. A segunda maior média é dos alunos que trabalham que supera a média dos alunos que nunca trabalharam. E tanto a média dos alunos que não trabalham no momento quanto à média dos alunos que trabalham superam a média geral. Essa análise evidencia a tendência de os alunos que não trabalham no momento apresentarem a maior habilidade no uso das emoções, em decorrência principalmente da capacidade de se esforçarem ao máximo para alcançarem os objetivos que traçam a si mesmos. As médias gerais obtidas por experiência são consideradas moderadamente altas.

O mercado de trabalho, cada vez mais competitivo, busca pessoas capacitadas, habilidosas e produtivas. Para se manter na empresa muito mais do que ter o conhecimento técnico, é importante que o funcionário seja empenhado, se julgue capaz e competente para realizar as tarefas, seja esforçado e automotivado para alcançar os objetivos traçados.

As dificuldades vivenciadas no ambiente de trabalho permitem que o indivíduo treine o uso das emoções a fim de exercer suas tarefas e cumprir suas obrigações, dessa forma, a experiência de trabalho contribui positivamente para o desenvolvimento da habilidade em usar as emoções e conseqüentemente aumentar o nível de IE.

A tabela 4.12 mostra os itens que correspondem à regulação das emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a experiência de trabalho.

Com base nos dados expostos na tabela 4.12, em relação ao primeiro item, os alunos que não trabalham superam a média dos alunos que trabalham e estes por sua vez superam a média dos que nunca trabalharam. Este item é o que tem maior pontuação total e para cada agrupamento de experiência de trabalho. No segundo item, os alunos que trabalham superam a média dos que nunca trabalharam ou não trabalham, os que nunca trabalharam e não trabalham no momento estão com as médias quase empatadas (os que nunca trabalharam

superam os que trabalham por 0,01 pontos na média, em escala de 0 a 7) e abaixo da média total. No terceiro item, as médias se encontram baixas em todas as categorias e conseqüentemente na total (esse fato deve ocorrer por causa da cultura local), os alunos que trabalham superam a média dos universitários que não trabalham, e esses por sua vez superam os que nunca trabalharam. No quarto item, a média dos alunos que trabalham superam as médias dos demais e a média total do item, os alunos que nunca trabalharam também sua média superada pelo que não trabalham no momento, e apenas os alunos que trabalham superam a média total do item.

Tabela 4.12: Regulação das Emoções por Experiência de Trabalho

ITENS AVALIADOS	NUNCA TRABALHOU	NÃO TRABALHA	TRABALHA	TOTAL
1- Eu sou capaz de controlar meu temperamento e lidar com dificuldades racionalmente	4,58	4,93	4,86	4,83
2- Eu sou bem capaz de controlar minhas emoções	4,48	4,47	4,59	4,55
3- Eu posso sempre me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva	3,74	3,78	3,83	3,81
4- Eu tenho bom controle das minhas emoções	4,19	4,36	4,43	4,38
	4,25	4,38	4,43	4,39

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Conforme a média geral, percebe-se que há uma tendência a alunos que trabalham terem maior capacidade de regular as emoções que os alunos de outros grupos e a alunos que não trabalham no momento, mas já tiveram alguma experiência profissional terem maior propensão a regulação das emoções que os que nunca trabalharam. As médias gerais obtidas por experiência são consideradas moderadas.

Quando um indivíduo vai trabalhar em uma determinada empresa, ele deve respeitar as regras e zelar por um bom clima organizacional. Como não é cabido ao indivíduo escolher com quem quer trabalhar, a convivência com os demais funcionários pode ser um desafio, pois a pessoas que se comportam de forma que desagrada o outro. A convivência com pessoas difíceis serve de treinamento diário para que se regule as emoções, e mesmo que venham situações estressantes e situações que abalam o emocional é importante que se busque o equilíbrio emocional pra evitar conflitos e problemas maiores.

A falta de regulação emocional pode resultar em conflito, suspensão ou até mesmo demissão, e é necessário que se esteja o tempo todo buscando o equilíbrio emocional para evitar esses tipos de problemas. Por fim, a experiência de trabalho permite o aperfeiçoamento da habilidade de regulação das emoções.

4.4 Análise da IE dos Alunos Conforme Faixa Etária

Nesta seção se verifica a média dos alunos de administração conforme a faixa etária, dividida estatisticamente em três classes: (1) alunos com idade entre 17 a 20 anos, (2) alunos entre 21 e 23 anos de idade, e (3) alunos que tem entre 24 e 46 anos de idade. A comparação é realizada utilizando cada um dos quatro agrupamentos estabelecido no questionário WLEIS: (a) avaliação das próprias emoções; (b) percepção das emoções dos outros; (c) uso das emoções; e (d) regulação das emoções. Os dados utilizados para análise correspondem a valores aproximados que foram calculados estatisticamente.

A tabela 4.13 mostra os itens que correspondem à avaliação das próprias emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a faixa etária (de 17 a 20 anos, de 21 a 23 anos e de 24 a 46 anos).

Tabela: 4.13: Avaliação das Próprias Emoções por Faixa Etária

ITENS AVALIADOS	17 A 20 ANOS	21 A 23 ANOS	24 A 46 ANOS	TOTAL
1- Eu tenho uma boa ideia do porquê de cada sentimento que tenho na maioria das vezes	4,79	4,80	5,16	4,92
2- Eu tenho um bom entendimento sobre minhas próprias emoções	4,75	5,00	5,32	5,04
3- Eu realmente entendo o que sinto	4,55	4,89	5,04	4,85
4- Eu sempre sei se estou feliz ou não	5,33	5,60	5,54	5,52
	4,86	5,07	5,27	5,08

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Na tabela 4.13 podemos observar que no primeiro item conforme aumenta a faixa etária, estando as faixas etárias entre 17 a 20 anos e 21 a 23 anos quase com média igual. No segundo item a faixa etária de 24 a 46 anos supera as demais novamente, bem como a média da faixa etária dos 21 a 23 supera a média dos alunos da faixa de 17 a 20 anos. Observando-se o terceiro item, pode-se perceber que os alunos da faixa etária de 2 a 46 anos, mais uma vez superam os da faixa de 21 a 23 anos, que por sua vez superam os da faixa de 17 a 20 anos. No quarto item a média total e a média de cada faixa etária supera a média dos demais itens, e novamente os alunos de maior faixa etária possuem maior média que os alunos de baixa faixa etária.

Analisando a média geral percebe-se a tendência de os alunos de maiores faixas etárias terem mais habilidades para avaliar as próprias emoções que os alunos de menores faixas etárias. As médias gerais obtidas por faixa etária são consideradas moderadamente altas.

Conforme o indivíduo aumenta a sua idade, ele aumenta também o nível de experiências emocionais que vão sendo armazenadas no seu cérebro, para então ser usada em situações posteriores. As informações que são armazenadas são processadas e ajudam o indivíduo a perceber, assimilar e compreender os seus próprios sentimentos e saber quais as situações vivenciadas o deixou naquele estado emocional. Assim, cada experiência emocional vivida ao longo do tempo contribui para o desenvolvimento das avaliações das próprias emoções.

O quadro 4.14 mostra os itens que correspondem à percepção das emoções dos outros, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a faixa etária.

Quadro 4.14: Percepção das emoções dos Outros por Faixa Etária

ITENS AVALIADOS	17 A 20 ANOS	21 A 23 ANOS	24 A 46 ANOS	TOTAL
1-Eu sempre sei as emoções dos meus amigos pelo comportamento deles	4,32	4,72	4,90	4,67
2-Eu sou um bom observador das emoções alheias	4,84	5,09	5,10	5,02
3-Eu sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros	4,61	5,21	5,28	5,06
4-Eu tenho um bom entendimento das emoções das pessoas ao eu redor	4,56	4,85	5,07	4,85
	4,58	4,97	5,09	4,90

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Conforme os dados da tabela 4.14, em relação a todos os itens, os estudantes de maior faixa etária possuem maior média que os estudantes de menor faixa etária, ou seja, existe uma tendência de os alunos do curso de administração da UFPE-CAA de maior faixa etária serem mais habilidosos em perceber as emoções alheias.

Em geral, os alunos também tendem a ser mais sensíveis aos sentimentos e emoções dos outros, e tendem a ter a menor habilidade em relação à identificar as emoções dos amigos pelo comportamento que eles têm. As médias gerais obtidas por faixa etária são consideradas moderadamente altas.

As experiências sociais vividas ao longo dos anos e o treinamentos proporcionado pela convivência com pessoas diariamente auxilia no aumento da habilidade de percepção das emoções dos outros, e quanto mais experiência tem um indivíduo, mais habilidade ele tenderá

a ter. Portanto, os mais velhos tendem a ter mais habilidade de perceber as emoções alheias que os mais novos.

A tabela 4.15 mostra os itens que correspondem a habilidade com o uso das emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a faixa de idade.

Tabela 4.15: Uso das Emoções por Faixa Etária

ITENS AVALIADOS	17 A 20 ANOS	21 A 23 ANOS	24 A 46 ANOS	TOTAL
1-Eu sempre traço objetivos pra mim mesmo e faço o máximo para completá-los	5,45	5,35	5,62	5,47
2-Eu sempre me falo que sou uma pessoa competente	4,66	4,58	5,36	4,88
3-Eu sou uma pessoa auto-motivada	4,66	5,00	5,06	4,92
4-Eu sempre me encorajo a fazer o meu melhor	5,32	5,61	5,6	5,52
	5,02	5,14	5,41	5,20

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Conforme a tabela 4.15, com relação ao primeiro item pode se observar que os alunos de maior faixa etária apresentam a maior média de todos os itens, superando no item um os alunos das faixas etárias menores. Ainda sobre este item, pode-se verificar que os alunos de menor faixa etária superaram os alunos de faixa mediana, mesmo assim apenas a maior faixa etária superou a média total do item. O segundo item avaliado apresenta a menor média total entre os itens avaliados, e, assim como no item anterior, os alunos de maior faixa etária supera os demais, e os de menor faixa superam a média dos de faixa mediana. No que tange o terceiro item, podemos observar uma mudança, os universitários de maior faixa etária superam os demais, porém os medianos superam os de menor faixa etária, quanto à média. No quarto item são os alunos da faixa etária mediana que superam os demais, mesmo quase empatando com os alunos de maior faixa etária (apenas 0,01 de diferença), e essas duas faixas superam a média total, ficando apenas a menor faixa etária com a média abaixo da média total.

De modo geral, novamente os alunos com maior faixa etária (24 a 46 anos) tendem a apresentar vantagem sobre as demais faixas etárias, apresentando dessa vez uma maior capacidade de usar as emoções. A faixa etária que tende a ter menor habilidade no uso das emoções é a menor (de 17 a 20 anos de idade). As médias gerais obtidas por faixa etária são consideradas moderadamente altas.

Quanto mais tempo se convive com adversidades e problemas na vida, provavelmente mais se terá que acreditar em si mesmo, ser persistente, e se automotivar para alcançar os objetivos traçados para a vida. O indivíduo mais velho tende a ter mais responsabilidades que os mais novos devido a independência alcançada ou almejada, e precisam usar das emoções para ter um bom desempenho na vida e na resolução dos problemas enfrentados cotidianamente. E portanto, o maior uso das emoções pelos mais velhos tende a torná-los mais habilidosos que os mais novos nesse quesito.

A tabela 4.16 mostra os itens que correspondem à regulação das emoções, apresentando a média dos estudantes que cursam administração na UFPE-CAA classificados conforme a faixa etária (de 17 a 20 anos, de 21 a 23 anos e de 24 a 46 anos).

Tabela 4.16: Regulação das Emoções por Faixa Etária

ITENS AVALIADOS	17 A 20 ANOS	21 A 23 ANOS	24 A 46 ANOS	TOTAL
1- Eu sou capaz de controlar meu temperamento e lidar com dificuldades racionalmente	4,63	4,94	4,88	4,83
2- Eu sou bem capaz de controlar minhas emoções	4,42	4,45	4,74	4,55
3- Eu posso sempre me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva	3,61	4,09	3,68	3,80
4- Eu tenho bom controle das minhas emoções	4,14	4,49	4,45	4,38
	4,20	4,49	4,44	4,39

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Como se pode analisar na tabela 4.16, no primeiro item os alunos de faixa etária mediana (21 a 23 anos), superam os estudantes que pertencem as demais faixas etárias, e os de maior faixa etária apresentam média maior que os de menor faixa etária. No segundo item, a maior média é dos alunos de maior faixa etária, em seguida os de faixa etária mediana e por fim os de menor faixa etária, neste item apenas os alunos de maior faixa etária superam a média total do item avaliado. No terceiro item (eu sempre posso me acalmar rapidamente quando estou com raiva) apresenta-se a menor média de cada agrupamento e a menor média total, e os alunos de faixa etária media na (21 a 23) tem a média maior que os demais alunos, e os de menor faixa etária (24 a 46) apresentam a menor média (3,61). Com relação ao quarto item, novamente os alunos de faixa etária mediana superam a média dos alunos das demais faixas, e os alunos de menor faixa etária obtiveram a menor média do item.

De modo geral, há uma tendência de os alunos da UFPE-CAA que cursam administração e pertencem a faixa etária de 21 a 23 anos terem uma maior habilidade em

regular as emoções que os alunos de maior e menor faixa etária, e ainda que os alunos de menor faixa etária (17 a 20 anos) tendem a ter menor capacidade de regulação das emoções.

A quantidade de experiências adquiridas ao longo da vida - seja por meio de convívio familiar, no ambiente de trabalho, no bairro em que reside, ou em qualquer grupo social - é acumulada, e como os mais velhos possuem uma maior bagagem de experiências tendem a ter também uma maior habilidade de regulação das emoções.

A experiência de trabalho tende a contribuir positivamente para o desenvolvimento da IE. As situações adversas, os problemas enfrentados, a convivência com pessoas difíceis, de certo modo, são boas oportunidades para se treinar as habilidades emocionais. O aumento da idade contribui para o aumento da IE, mas não unicamente, pois outros fatores também podem contribuir para o desenvolvimento da inteligência emocional.

4.5 Análise Geral da IE dos Alunos do Curso de Administração

Nesta seção é analisada a inteligência emocional dos cursos de administração levando em consideração todas as habilidades de IE (avaliação das próprias emoções, percepção das emoções dos outros, uso das emoções e regulação das emoções) conforme a classificação dos alunos (do período inicial e do período final; do gênero feminino e do masculino; que nunca trabalharam, que não trabalham no momento e que trabalham; e da faixa etária de 17 a 20 anos, de 21 a 23 anos e de 24 a 46 anos. Cruzando-se os dados é possível obter uma média geral dos alunos por classificação e uma média geral por item avaliado.

Na tabela 4.17 se apresentam os dados conforme classificação dos alunos quanto aos períodos nas colunas e os dados conforme habilidades de inteligência emocional nas linhas. Na última linha se terá a média geral de IE conforme a classificação dos alunos.

Tabela 4.17: Inteligência Emocional dos Alunos por Períodos

	PERÍODOS	
	INICIAIS	FINAIS
Avaliação das próprias emoções	4,90	5,16
Percepção das emoções dos outros	4,74	5,00
Uso das emoções	5,17	5,22
Regulação das emoções	4,31	4,44
Média Geral da IE	4,78	4,96

Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Na tabela 4.18 se apresentam os dados conforme classificação dos alunos quanto aos gêneros nas colunas e os dados conforme habilidades de inteligência emocional nas linhas. Na última linha se terá a média geral de IE conforme a classificação dos alunos.

Tabela 4.18: Inteligência Emocional dos Alunos por Gênero

	GÊNEROS	
	FEMININO	MASCULINO
Avaliação das próprias emoções	4,82	5,24
Percepção das emoções dos outros	4,73	5,05
Uso das emoções	5,14	5,25
Regulação das emoções	4,33	4,44
Média Geral da IE	4,76	5,00

Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Na tabela 4.18 percebe-se que há uma tendência de os alunos do gênero masculino terem uma maior inteligência emocional que as alunas. É importante saber que conforme uma pesquisa realizada por Vieira et. al (2008) as mulheres possuem um córtex orbito frontal da amígdala maior que o do homem, essa parte do cérebro é a região responsável pelas emoções, assim as mulheres podem ser mais inteligentes emocionalmente que os homens, no entanto as experiências e a prática da inteligência emocional pode tornar uma pessoa mais inteligente emocionalmente que a outra independente do sexo. Esse fato justifica a real possibilidade de o gênero masculino ter maior inteligência que o gênero feminino. As duas médias são consideradas moderadamente altas.

Na tabela 4.19 se apresentam os dados conforme classificação dos alunos quanto a experiência de trabalho (se não possuem experiência por nunca terem trabalhado, se possuem experiência de trabalho e encontram-se sem trabalhar no momento ou se possuem experiência de trabalho e estão trabalhando) nas colunas e os dados conforme habilidades de inteligência emocional nas linhas. Na última linha se terá a média geral de IE conforme a classificação dos alunos.

Como observado na tabela 4.19 os alunos que trabalham apresentam a maior média de inteligência emocional que os alunos que não trabalham e que os alunos que nunca trabalharam, e isto quer dizer que existe uma tendência de os alunos do curso de administração da UFPE-CAA que trabalham tem uma maior inteligência emocional que os que não trabalham. E podemos avaliar também que os alunos que não trabalham tendem a possuir uma maior inteligência emocional que os alunos que nunca trabalharam. Mediante a

análise, é perceptível que possivelmente existe uma relação positiva da inteligência emocional com a experiência de trabalho. As três médias são consideradas moderadamente altas.

Tabela 4.19: Inteligência Emocional dos Alunos por Experiência de Trabalho

	EXPERIÊNCIA DE TRABALHO		
	NUNCA TRABALHARAM	NÃO TRABALHAM	TRABALHAM
Avaliação das próprias emoções	5,01	4,93	5,16
Percepção das emoções dos outros	4,42	4,91	5,02
Uso das emoções	5,05	5,27	5,21
Regulação das emoções	4,25	4,38	4,43
Média Geral da IE	4,68	4,87	4,96

Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Na tabela 4.20 se apresentam os dados conforme classificação dos alunos quanto a faixa etária (se possuem idade entre 17 e 20 anos – menor faixa-, entre 21 e 23 anos – faixa mediana-, e entre 24 e 46 anos – maior faixa) nas colunas e os dados conforme habilidades de inteligência emocional nas linhas. Na última linha se terá a média geral de IE conforme a classificação dos alunos.

Tabela 4.20: Inteligência Emocional dos Alunos por Faixa Etária

	FAIXA ETÁRIA		
	17 A 20	21 A 23	24 A 46
Avaliação das próprias emoções	4,86	5,07	5,27
Percepção das emoções dos outros	4,58	4,97	5,09
Uso das emoções	5,02	5,14	5,41
Regulação das emoções	4,20	4,49	4,44
Média Geral da IE	4,67	4,92	5,05

Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Como visualizado na tabela 4.20, os alunos do curso de administração da UFPE-CAA que pertencem a maior faixa etária possuem a maior média, e isto implica em dizer que esses tendem a ser mais emocionalmente inteligentes que os universitários das demais faixas etárias. Percebe-se também que os estudantes da faixa etária mediana tendem a ser mais inteligentes emocionalmente que os alunos de menor faixa etária. Esses dados nos levam a observar que existe uma relação positiva entre a inteligência emocional com o aumento da idade. As três médias gerais de IE são consideradas moderadamente altas.

Fazendo-se uma análise geral, é possível identificar que há uma forte tendência de os alunos de administração da UFPE-CAA que cursam os períodos finais, são do gênero masculino, trabalham e pertencem a faixa etária entre 24 a 46 anos serem os mais inteligentes emocionalmente do curso. Por outro lado, nos permite também identificar que há uma forte tendência de os alunos do curso de administração da UFPE-CAA que estão nos períodos iniciais, são do gênero feminino, nunca trabalharam e pertencem a faixa etária dos 17 a 20 anos terem menor inteligência emocional que os demais.

As experiências vividas no cotidiano, as experiências emocionais, as lembranças emocionais, levam as pessoas a agirem de modo mais inteligente e menos impulsivo (exceto nos casos de sequestro emocional), as pessoas se tornam mais maduras com o acúmulo de experiências. Assim o aumento da idade contribui para o desenvolvimento da inteligência emocional.

Para se calcular a média geral de inteligência emocional dos alunos do curso de administração da UFPE-CAA, foi necessário primeiramente se tirar a média de IE conforme cada dado demográfico e os quatro agrupamentos, e depois calcular a média geral utilizando os valores encontrados.

A tabela 4.21 apresenta melhor a análise feita para se encontrar a média geral de inteligência emocional dos alunos de administração.

Tabela 4.21: Média Geral de IE dos alunos dos períodos iniciais e finais do curso de administração da UFPE-CAA

	PERÍODO	GÊNERO	EXPERIÊNCIA DE TRABALHO	FAIXA ETÁRIA	MÉDIA TOTAL
Avaliação das próprias emoções	5,03	5,03	5,03	5,07	5,04
Percepção das emoções dos outros	4,87	4,89	4,78	4,88	4,86
Uso das emoções	5,20	5,20	5,18	5,19	5,19
Regulação das emoções	4,38	4,39	4,35	4,38	4,37
Média Geral da IE	4,87	4,88	4,84	4,88	4,86

Fonte: Pesquisa de campo (2016)

Como se pode observar na tabela 4.21 a média geral dos estudantes de administração que cursam os períodos finais e iniciais da Universidade Federal de Pernambuco corresponde a 4,86, um valor considerado moderadamente alto, tendo em vista que a escala vai de 1 a 7. A inteligência emocional dos alunos pode aumentar por meio de treinamento e conforme as experiências emocionais vivenciadas no dia a dia.

Em suma, pode-se concluir que os alunos dos períodos iniciais e finais do curso de administração da UFPE-CAA têm uma inteligência emocional moderadamente alta, e essa inteligência impacta positivamente no desempenho desses alunos, pois estudos comprovam a validade preditiva da inteligência emocional como indicador de desempenho no trabalho. A IE em bom nível também contribui para a diminuição da rotatividade, um clima organizacional saudável, um estado emocional saudável, o bem-estar. A IE é tão importante quanto o QI, e esses dois tipos de inteligência influenciam o desempenho do indivíduo na vida pessoal e no trabalho.

É importante ressaltar, que é possível que parte das mulheres que participaram da pesquisa e estavam em período menstrual terem sofrido influências temperamentais e emocionais devido ao ciclo e suas disfunções, podendo impactar o resultado da pesquisa.

O próximo capítulo inclui as conclusões referentes a pesquisa, as limitações que a permeiam e as sugestões cabíveis a futuras pesquisas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo inclui as conclusões a cerca da pesquisa, as limitações do estudo efetuado e sugestões para novas pesquisas.

5.1 CONCLUSÕES

Esta pesquisa buscou analisar inteligência emocional dos alunos do curso de administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus Acadêmico do Agreste. A mesma mostrou-se significativa, pois é um tema atual que chama a atenção de muitos estudiosos e que ainda precisa ser explorado mais profundamente, e nenhuma pesquisa aplicada na universidade buscou analisar e medir a inteligência emocional dos alunos. Assim, é possível agregar conhecimento sobre a inteligência emocional e dentro da universidade que é responsável em grande parte pela geração de profissionais preparados para o mercado de trabalho e suas exigências.

Para tornar possível o estudo, aplicou-se um questionário que continha quatro perguntas demográficas e 16 itens do questionário desenvolvido por Wong e Law, o WLEIS (Wong-Law Emotional Intelligence Scale) que leva em consideração quatro habilidades/capacidades básicas da inteligência emocional, que são: (1) avaliação das próprias emoções, (2) percepção das emoções dos outros, (3) uso das emoções, e (4) regulação das emoções. Com a aplicação dos questionários e a análise dos dados foi possível identificar a média dos alunos em relação a sua classificação quanto ao período cursado, ao gênero, à experiência de trabalho e à faixa etária cruzada com as quatro habilidades propostas por Wong e Law. Em geral, todas as classes apresentaram boas médias para as quatro habilidades (todas foram acima da média 4), no entanto a média mais baixa de todas as classes se deu em relação a capacidade/habilidade de regulação das emoções e a média mais alta se deu em relação a capacidade/habilidade de uso das emoções.

Pode-se concluir também que os universitários dos períodos finais tendem a ter uma maior inteligência emocional que os universitários dos períodos iniciais, isso pode ocorrer tanto pelo amadurecimento do aluno devido à idade e experiências da vida, como por alguma contribuição da vida acadêmica, a convivência com os professores e alunos, as experiências vividas em trabalhos coletivos.

Nota-se também que estudantes do gênero masculino tendem a ter maior inteligência emocional que estudantes do gênero feminino, de acordo com os dados estatísticos. No entanto, a literatura afirma que a mulher tem mais propensão a inteligência emocional que o homem, pois ela possui o córtex órbito frontal da amígdala maior que o do homem e este órgão é responsável pelos sentimentos, facilitando um maior desenvolvimento da inteligência emocional por parte da mulher, no entanto a inteligência emocional pode ser praticada e aperfeiçoada por meio de treinamento e experiências o que torna normalmente possível o homem ter uma inteligência emocional que a mulher. Como a pesquisa é de auto relato, é possível que os homens tenham se superestimado em relação as suas capacidades emocionais, no entanto é completamente possível que eles realmente a tenham.

Existe uma tendência de a experiência com o mercado de trabalho contribui positivamente para o aumento da inteligência emocional, os universitários do curso de Administração que trabalham obtiveram uma maior média que os demais, e os que nunca trabalharam obtiveram a menor média. A experiência de trabalho nos leva a lidar com situações adversas, a enfrentar problemas, a trabalhar com pessoas que muitas vezes não nos damos bem, e de certa forma fornece uma boa oportunidade para o treinamento e desenvolvimento da IE.

Outro fator que tende a contribuir para o aumento da inteligência emocional é o aumento da idade, isso é percebido quando os estudantes de maior faixa etária superam os de menores faixas etárias. Provavelmente a ocorrência desse fato se dá devido as experiências vividas no cotidiano, as experiências emocionais, as lembranças emocionais, levam as pessoas a agirem de modo menos intuitivo, exceto nos casos de “sequestro emocional”, em que a reação ocorre antes mesmo que a informação do fato ocorrido chegue ao “cérebro pensante”, como explica Goleman (1995).

Em suma, pode-se concluir que em geral os alunos do curso de administração que cursam os períodos iniciais e finais da Universidade Federal de Pernambuco do Centro Acadêmico do Agreste têm uma boa inteligência emocional, e portanto, tendem a ter um bom desempenho no trabalho, pois estudos comprovam que a inteligência emocional é um bom preditor de desempenho no trabalho. A IE pode contribuir para a diminuição da rotatividade quando se percebe que pessoas com habilidades para avaliar, perceber, usar e controlar as emoções tendem a evitar ou gerenciar melhor possíveis situações de conflito no ambiente de trabalho, melhorando ainda o clima organizacional. As pessoas que não possuem controle emocional tendem a ter maior dificuldade para se automotivarem podendo ter menor produtividade, é importante que se tenha um equilíbrio emocional para se resolver os

problemas de forma racional e utilizar as emoções a seu favor, motivando-se e evitando frustrações. Quando as emoções afetam profundamente um indivíduo ele se torna naquele momento incapaz de realizar uma atividade até mesmo rotineira, pois a instabilidade emocional afeta diretamente o desempenho do indivíduo. As pessoas se diferenciam quanto à inteligência emocional, uma pessoa pode ser ótima em perceber as emoções alheias, no entanto serem péssimas em controlar sua raiva, porém é possível aumentar os níveis mais baixos de IE por meio de treinamento. A inteligência emocional é tão importante quanto à inteligência acadêmica, pois mesmo sendo inteligências totalmente distintas, elas se completam e juntas influenciam o desempenho do indivíduo tanto na vida pessoal como no trabalho.

5.2 LIMITAÇÕES

Por ser um tema ainda recente, há muita divergência entre o conceito de inteligência emocional, o que de certa forma afeta o número e a validade de testes de inteligência emocional, no entanto o teste aplicado foi analisado e validado para aplicação nacional.

Como o questionário aplicado na pesquisa é de autorrelato, é possível que a subjetividade do pesquisado influencie os resultados, pois a confiabilidade de cada resposta dada a cada item depende da capacidade de o indivíduo se julgar de forma justa e empática.

5.3 RECOMENDAÇÕES

Como exposto a pesquisa abordou a inteligência emocional no âmbito universitário, e é importante que se busque realizar esta mesma análise com outros teste de inteligência emocional propostos por outros autores, também é recomendável que se realize a pesquisa em outros cursos.

A pesquisa realizada também não utilizou a amostra de alunos de todos os períodos, apenas os alunos iniciais e finais para se fazer uma análise comparativa, no entanto, também seria interessante que se aplicasse a pesquisa com os alunos de todos os períodos para se obter o nível de inteligência emocional do curso de administração inteiro da UFPE-CAA, e não se deter apenas a média dos períodos iniciais e finais.

Devido à diferença de aspectos regionais e culturais, seria interessante uma análise nos centros acadêmicos de Vitória e Recife, permitiria uma comparação da inteligência entre os alunos e tentar explicá-las. Outra diferença interessante poderia ser encontrada se houvesse uma pesquisa que comparasse os alunos das universidades federais com os alunos das faculdades particulares, para que as diferenças e semelhanças de habilidades e níveis de IE fossem verificadas.

Considerando ainda o Centro Acadêmico do Agreste, seria interessante que se acompanhasse um grupo de alunos desde o primeiro até o último período, com a finalidade de se verificar se há uma progressão ou regressão de IE, entre os membros do grupo e conforme período, tentando explicar as causas ou hipóteses das mudanças ocorridas.

REFERÊNCIAS

- AMATUCCI, M. *Método para a construção do perfil de competência do egresso de administração*. Revista administração e Diálogo-RAD, vol. 11, n. 1, 2010, p. 89-108. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/viewArticle/2723>>. Acesso em: 02 de abr. 2016.
- ÂNGELO, I. S. *Medição da inteligência emocional e sua relação com o sucesso escolar*. Tese de Doutorado, 2007. Disponível em: <<http://repositorio.ul.pt/handle/10451/1288>> Acesso em: 20 de mar. 2016
- ANTUNES, C. *Jogos para a estimulação das múltiplas inteligências*. 8ªed. Fortaleza: Vozes, 1998.
- BARON, Reuven. *The BarOn Emotional Quotient Inventory (BarOn EQ-i)*. Toronto, ON: Multi-Health Systems Inc, 1997. Disponível em: <https://hpsys.com/PDFs/EQ-i_Info_Page.pdf>. Acesso em: 28 de mar. 2016.
- BASTOS, A. V. B; BRANDÃO, M. G. A.; PINHOA, P. M. *Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano do trabalho*. Revista de Administração Contemporânea, v. 12, n. 2, p. 97-120, 1997.
- BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERMAN, A. *Administração de recursos humanos*. 14ª Ed. São Paulo: Thomson, 2010.
- BRACKETT, M. A.; MAYER, J. D. *Convergent, discriminat and incremental validity of competing measures of emotional intelligence*. Personality and Social Psychology Bulletin, v. 9, p. 1147-1158, 2003. Disponível em: <<http://psp.sagepub.com/content/29/9/1147.short>> . Acesso em: 24 de mar. 2016.
- BUENO, J. M. H.; PRIMI, R. *Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções*. Psicologia: Reflexão e Crítica, v.16, n.2, p.279-291, 2003.

Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a08v16n2>> . Acesso em: 20 de mar. 2016.

CARUSO, D. R.; MAYER, J. D.; SALOVEY, P. Emotional intelligence and emotional leadership. In: *Kravis-de Roulet Leadership Conference, 9th, Apr, 1999, Claremont McKenna Coll, Claremont, CA, US*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2002. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/psycinfo/2001-01722-003>>. Acesso em: 15 de mar.. 2016.

CHABOT, D.; CHABOT, M. *Pedagogia emocional, sentir para aprender como incorporar a inteligência emocional às suas estratégias de ensino*. Sá editora, 2006.

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. *Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com o MSCEIT, BPR-5 e 16 PF*. Paidéia, 16 (35), p. 337-348, 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Tomada_de_decisao/014%20%20Intelig%EAncia%20emocional%20e%20desempenho%20no%20trabalho.pdf> . Acesso em: 20 mar. 2016.

DA SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: UFSC, v. 5, n. 6, 2001. Disponível em: < http://200.17.83.38/portal/upload/com_arquivo/metodologia_da_pesquisa_e_elaboracao_de_dissertacao.pdf>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

DUTRA, J. S. *Competências: Conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna*, 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FERNANDÉZ- BERROCAL, P.; PÉREZ, J. C.; REPETTO, E.; EXTREMA, N. *Uma comparación empírica entre cinco medidas breves de inteligência emocional percebida*. En proceedings of VII European Conference on Psychological Assessment (p.61). Málaga: European Association Psychological Assessment, 2004. Disponível em: <<http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8122/POSTER%201%20SEAS.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 de mai. 2016.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. *Estratégias empresariais e formação de competências um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. São Paulo: Atlas, 2000.

FRANÇA, A. C. L. *Prática de recursos humanos (PRH): conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo: Atlas, 2011.

FREITAS, F. A.; NORONHA, A. P. P. *Inteligência emocional e avaliação de alunos e supervisores: evidências de validade*. *Psicologia: Teoria e Prática*, 2006, 8(1), 77-93.
Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872006000100006>.

FIORELLI, J. O. *Psicologia para administradores: integrando teoria e prática*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FLORES-MENDOZA, C. E.; NASCIMENTO, E.; CASTILHO, A. V. *A crítica desinformada dos testes de inteligência emocional*. *Estudos de Psicologia, PUC- Campinas*, v. 19, n. 2, p.17-36, 2002. Disponível em: < http://www.fafich.ufmg.br/ladi/files/Art005_Intelligence_UnsupportedCriticism2002.pdf>. Acesso em: 16 de mar. 2016.

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

GARDNER, H. *Inteligências múltiplas: a teoria na prática*. (Trad. M. A. V. Veronese) Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 1994.

GERHARD, T.E.; SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLEMAN, D. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. *What makes a leader?* *Harvard Business Review*, v. 76, n.6, p. 93-102, 1998.
Disponível em: < <http://www4.ncsu.edu/unity/users/p/padilla/www/435Leadership/EQ%20What%20Makes%20a%20Leader.doc>>. Acesso em 28 de mar. 2016.

GOLEMAN, D. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, D.; KAUFMAN, P.; RAY, M. *Espírito criativo*. Editora Cultrix, 2001.

Disponível em:

https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=2u3LMgzp2xoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=o+esp%C3%ADrito+criativo+daniel+goleman&ots=ziVOZpZPDx&sig=Llr7_V5R4Zs5776Lvi_ObhBzcm4>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; McKEE, A. *O poder da inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002

JESUS JR., A. G.; NORONHA, A. P. P. *Inteligência emocional e provas de raciocínio: um estudo correlacional*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 20 (3), 480-489. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prc/v20n3/a16v20n3>>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

LAW, K. S.; WONG, C. S., HUANG, G. y LI, X. *The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China*. *Asia Pacific Journal Management*, v. 25, n. 1, p.51-69, 2008. Disponível em:< <http://link.springer.com/article/10.1007/s10490-007-9062-3>> Acesso em: 02 de abr. 2016.

LAW, K. S.; WONG, C. S. y SONG, L. *The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies*. *Journal of Applied Psychology*, v. 89, n. 3, p. 483–496, 2004. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/apl/89/3/483>>. Acesso em: 02 de abr. 2016.

LOPES, P.N; STRAUS, R. *Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships*. *Personality and Individual Differences*, v. 35, n. 1, p. 641-658, 2003. Disponível em:< <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886902002428>>.

MACHADO, G. F. *A teoria das inteligências múltiplas em ação: o ensino de língua inglesa na educação infantil*. João Pessoa, 2011.

MATTHEWS, G.; ZEIDNER, M.; ROBERTS, R. D. *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, 2002. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=Fy9gXBgREtQC&oi=fnd&pg=PR11&dq=%22Emotional+intelligence:+science+and+myth%22+roberts&ots=lrnQvRhHHH&sig=u5NcjIwnGeekbZtonmXtWIVQDvU>>. Acesso em: 02 de abr. 2016

MAXIMILIANO, A. C. A. *Introdução à administração*, 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAYER, J. D.; DiPAOLO M. T.; SALOVEY P. *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence*. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781, 1990. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00223891.1990.9674037>>. Acesso em: 23 de mar. 2015.

MAYER, J. D., SALOVEY P. *Que és la inteligencia emocional?* In J. M. M., Navas; P. F., Berrocal (Coord.) *Manual de inteligencia emocional*, p. 25-45, 2007. Madrid: Anaya. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=275716>>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

MAYER, J. D.; SALOVEY P.; CARUSO, D. R. *Models of emotional intelligence*. In Stenberg, R. J. *Handbook of intelligence*. Cambridge. New York, p. 396-420, 2000. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=HvXLCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=.+Models+of+emotional+intelligence.In+Stenberg,+R.+J.+Handbook+of+intelligence&ots=F5ynRVhaxQ&sig=vbsv-b4Pbieffiasld4vpmIfvBc>> Acesso em: 23 de mar. 2016..

MAYER, J. D.; DiPAOLO M. T.; SALOVEY P. *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence*. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781, 1990. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00223891.1990.9674037>>. Acesso em: 23 de mar. 2015.

MINISTERIO DE EDUCAÇÃO - MEC. Edital n°4 de 10/12/1997. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/14602DCEACTHSEMDTD.pdf>>. Acesso em: 02 de abr. 2016.

MÉRIDA, S.; QUINTANA, C.; REY, L.; EXTREMERA, N. *Inteligencia emocional, ideaciones y comportamientos suicidas en estudiantes universitarias: El efecto mediador Del estrés percibido*. Sociedade Española para el Estudio de la Ansiedad y el Stress. Universidad de Málaga, 2014. Disponível em: <<http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8122>>. Acesso em: 23 de mar. 2016.

NASCIMENTO, S. H. *As relações entre inteligência emocional e bem-estar no trabalho*. São Bernardo do Campo, 2006. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/handle/jspui/1279>>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

NETA, N. F. A.; GARCIA, E.; GARGALLO, I. S. *A inteligência emocional no âmbito acadêmico: uma aproximação teórica e empírica*. *Psicologia Argumento*, v. 26, n. 52, p. 11-22, 2008. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Isabel_Gargallo/publication/37686652_A_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_NO_AMBITO_ACADEMICO_Uma_aproximacao_teorica_e_empirica/links/5551c69708ae956a5d260b13.pdf>. Acesso em: 02 de abr. 2016.

UFPE-CAA. *Projeto pedagógico do curso de administração*. 2008. [Documento interno].

QUEROZ, N. C.; NERI, A. L. *Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice*. *Psicologia Reflexão e Crítica*, v. 18, n. 2, p. 292-299, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/prc/v18n2/27481.pdf>>. Acesso em: 02 de abr. 2016.

REGO A.; FERNANDES C. *Inteligencia emocional: desarrollo y validación de un instrumento de medida*. *Revista Interamericana de Psicología/ Interamerican Journal of Psychology*, v. 39, n.1, p. 23-38, 2005. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2985694>>. Acesso em: 26 de mai. 2016.

ROBBINS, S. P. *Fundamentos do comportamento organizacional*. 8 ed. São Paulo: Pearson Printice Hall, 2009.

ROBERTS, R. D.; FLRES-MENDOZA, C. E.; do NASCIMENTO, E. *Inteligência emocional: um constructo científico?* Paidéia, v. 12, n. 23, p. 77-92, 2002. Disponível em: <<http://www.academia.edu/download/30676717/06.pdf>>. Acesso em: 20 de mar. 2016

ROBERTS, R. D.; ZEIDNER, M.; MATTHEWS, G. *Does emotional intelligence meet traditional Standards for an intelligence ?Some new data and conclusions.* Emotion, v.1, p. 196-231, 2001. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/journals/emo/1/3/196/>>. Acesso em: 23 de mar. 2016.

RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, J. V. *Adaptação da escala de iteligência emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise de sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa.* Psychologica, v. 55, p.189-207, 2011. Disponível em: <<http://iduc.uc.pt/index.php/psychologica/article/view/1127>>. Acesso em: 02 de mai. 2016.

SALOVEY, P.; MAYER, J.D. *Emotional Intelligence.* Imagination, Cognition and Personality, v. 9, p. 185-211, 1990. Disponível em: <http://www.academia.edu/download/40394256/Inteligencia_emocional_wiki.pdf>. Acesso em: 18 de mai. 2016.

SANTOS, C. R. e NORONHA, R. T. S. *Monografias Científicas: TCC – Dissertação – Tese.* São Paulo: Avercamp, 2005.

SANTOS, C. R. *Trabalho de conclusão de curso (TCC): guia de elaboração passo a passo.* São Paulo: Cengage Learning, 2011

SCHWARZ, N. *Feelings as information: informational and motivational functions of affective states.* In E. T. Higgins; E. M. Sorrentino (Eds). Handbook of motivation and cognition, v.2, p. 527-561, 1990. New York. Guilford. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1990-98254-015>>. Acesso em: 02 de mai. 2016.

SEBRAE. *Estudo econômico do arranjo produtivo local de confecções do agreste de Pernambuco.* (2002). Relatório final- Serviço de Apoio às Micro e Pequenas empresas do estado de Pernambuco, 2003. Disponível em:

<<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKE>

[wiUxr3foLHMAhXIipAKHa8oAl4QFgguMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sebrae.com.br%2FSebrae%2FPortal%20Sebrae%2FAnexos%2FEstudo%2520Economico%2520do%2520APL%2520de%2520Confecoes%2520do%2520Agreste%2520-%2007%20de%2520MAIO%25202013%2520%2520docx.pdf&usg=AFQjCNHIoIgYAo6jrVhdKxI pLTUqHl5qA](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal/Sebrae/Anexos/EstudoEconomico.do/APL%20de%20Confecoes%20do%20Agreste%20-%2007%20de%20MAIO%202013%20docx.pdf&usg=AFQjCNHIoIgYAo6jrVhdKxI pLTUqHl5qA). Acesso em: 20 de mar. 2016.

SILVA, M. L. *Administração de departamento de pessoal: estrutura de recursos humanos, contrato e jornada de trabalho, rotinas de admissão e demissão*. 9ª ed. São Paulo: Érica, 2009.

SILVA, A. C. R. *Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projeto, artigos, relatórios, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Atlas, 2003.

SIMÕES, D. S. *Procedimentos metodológicos para criação de coleções para o polo de confecções do agreste de Pernambuco*. 2010. Disponível em: <<http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/2975>> . Acesso em: 17 de mar. 2016.

SIQUEIRA, M. M. M., BARBOSA, N. C.; ALVES, M. T. *Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional*. Psicologia: Teoria e Pesquisa. v.15, 143-152, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v15n2/a07v15n2>>. Acesso em: 02 de abr. 2016.

STENBERG, R. J. *Psicologia cognitiva*. Poto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

ULRICH, D. *Measuring human resources: na overview of pratice and prescription for results*. Human Resource Management, New York, v. 3, p. 36, 1997. Disponível em: <<http://www.e-rh.org/documents/ISO/measuring-hr-kpi-for-hr.pdf>>. Acesso em: 18 de abr. 2016.

VALLE, I. D.; CASTILLO, M. A. S. *Inteligencia emocional: uma revisión del concepto y líneas de investigación*. Cuadernos de studios empresariales, v. 20, p.107, 2010. Disponível

em: <<http://search.proquest.com/openview/b1a6043670d00c368ba47c84361a745c/1?pq-origsite=gscholar>>. Acesso em: 23 de mai. 2016.

VALLE, P. B. *Inteligência emocional um estudo exploratório*. Rio de Janeiro Faculdades Ibmec, 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Tomada_de_decisao/014%20-%20Intelig%EAncia%20emocional%20no%20trabalho.pdf>. Acesso em: 18 de mai. 2016.

VIEIRA, A.; MOREIRA, J. I.; MORGADINHO, R. *Inteligência emocional: cérebro masculino versus feminino*. Universidade de Trás os Montes e Alto Douro (Portugal), 2008. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0172.pdf>>. Acesso em: 05 de jun. 2016.

WONG, C. Y LAW, K. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, v. 13, n.3, p. 243-274, 2002 Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984302000991>>. Acesso em: 23 de mai. 2016.

WONG, C. S. y LAW, K. S. The interaction effect of emotional intelligence and emotional labor on job satisfaction: A test of Holland's classification of occupations, 2005. Disponível em: <<http://psycnet.apa.org/psycinfo/2005-00477-013>>. Acesso em: 23 de mai. 2016.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. *Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias*. *Psicologia Reflexão e Crítica*, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/30589>>. Acesso em: 15 de mar. 2016.

Yeung, A.; Berman, B. *Adding value through human resource measurement to drive business performance*. *Human Resource Management*, New York, v. 3, p. 31, 1997. Disponível em: <<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/34580/4ftp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 23 de mai. 2016.

ZARATE, R. A.; MATIVIUK S. *La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia*. Comité Editorial, 2012. Acesso em: < https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf>. Acesso em: 18 de abr. 2016.

ZEIDNER, M.; MATTHEWS, G.; ROBERTS, R. D. *Slow down, ypu move too fast: emotional intelligence remains an “elusive”intelligence*. *Emotion*, v. 1, p. 265-275, 2001. Disponível em: < <http://psycnet.apa.org/journals/emo/1/3/265/>> Acesso em: 28 de mar. 2016.

ANEXO- QUESTIONÁRIO WLEIS ORIGINAL

The 16 items in WLEIS are as follows:

Self-Emotions appraisal (SEA)

1. I have a good sense of why I have certain feelings most of the time.
2. I have good understanding of my own emotions.
3. I really understand what I feel.
4. I always know whether or not I am happy

Others-Emotion Appraise (OEA)

5. I always know my friends' emotions from their behavior.
6. I am a good observer of others' emotions.
7. I am sensitive to the feelings and emotions of others' .
8. I have good understanding of the emotions of the people around me.

Use of Emotion (UOE)

9. I always set goals for myself and then try my best to achieve them.
10. I always tell myself I am a competent person.
11. I am a self-motivated person.
12. I would always encourage myself to try my best.

Regulation of Emotion (ROE)

13. I am able to control my temp so that I can handle difficulties rationally.
14. I am quite capable of controlling my own emotions.
15. I am calms down quickly when I am very angry.
16. I have good control of my own emotions.

Fonte: Law, K., S.; Wong, C. S.; Song, L. J. (2004)

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS

A presente pesquisa refere-se à Inteligência Emocional e será utilizada para a elaboração do Trabalho de Conclusão de curso orientado pelo professor Luis Sebastião.

Pâmela Melo Cavalcante – Aluna do curso de Administração na Universidade Federal de Pernambuco – Centro acadêmico do Agreste.

- 1- Qual seu gênero? () Feminino () Masculino
- 2- Qual sua idade? _____
- 3- Qual período do curso de administração você está cursando?
() 1º ou 2º período () 7º, 8º ou 9º período () Já deveria ter me formado
- 4- Você: () nunca trabalhou () está sem trabalhar () trabalha

Marque um “x” na nota que você daria.

De um a sete: 1- Discordo Completamente e 7- Concordo Completamente

		1	2	3	4	5	6	7
5	Eu tenho uma boa ideia do porquê de cada sentimento que tenho na maioria das vezes.							
6	Eu tenho um bom entendimento sobre minhas próprias emoções.							
7	Eu realmente entendo o que eu sinto.							
8	Eu sempre sei se estou feliz ou não.							
9	Eu sempre sei as emoções dos meus amigos pelo comportamento deles.							
10	Eu sou um bom observador das emoções alheias.							
11	Eu sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros.							
12	Eu tenho um bom entendimento das emoções das pessoas ao meu redor.							
13	Eu sempre traço objetivos para mim mesmo e tento o máximo para completá-los.							
14	Eu sempre me falo que sou uma pessoa competente.							
15	Eu sou uma pessoa auto-motivada.							
16	Eu sempre me encorajo a fazer meu melhor.							
17	Eu sou capaz de controlar meu temperamento e lidar com dificuldades racionalmente.							
18	Eu sou bem capaz de controlar minhas emoções.							
19	Eu posso sempre me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva.							
20	Eu tenho bom controle das minhas emoções.							

Obrigada pela sua colaboração!