

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DARCY PEREIRA DE MORAES
Ensino Médio Integrado ao Técnico em Administração

Daniel César Prudente dos Santos
Evellyn Natália Rodrigues Ferreira
Hilary Vitória Pereira Serigioli
Maria Laura Ribeiro

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO MECANISMO PARA A
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

ITAPETININGA

2022

Daniel César Prudente dos Santos

Evellyn Natália Rodrigues Ferreira

Hilary Vitória Pereira Serigioli

Maria Laura Ribeiro

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO MECANISMO PARA A
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção da Habilitação Profissional de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico de Gestão de Negócios, a Escola Técnica Estadual de Itapetininga, sob orientação da Professora Ms. Rejane Aparecida de Oliveira Arruda.

ITAPETININGA

2022

“Dedicamos o presente trabalho aos nossos mentores, nos quais vem nos auxiliando ao longo dos anos. Especialmente, à nossa querida professora e orientadora Rejane Aparecida de Oliveira Arruda”.

“Agradecemos a Deus por nos dar sabedoria e conhecimento para enfim concluirmos este curso. Aos integrantes deste trabalho, aos quais vem se esforçando firmemente ao longo desse ano, e por toda dedicação empenhada nesse projeto. E a todos os mentores, em que nos guiaram nesse período para nos tornarmos profissionais competentes em nossas carreiras”.

“Sucesso não é a chave para a felicidade; felicidade é a chave para o sucesso. Se você ama o que faz, você será bem-sucedido.”

Albert Schweitzer

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso intitulado *A Inteligência Emocional como Mecanismo para a Qualidade de Vida no Trabalho: Inteligência Emocional*, trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa e bibliográfica. O problema da pesquisa é apontar aprimoramento acerca do assunto e da utilização do mesmo nas corporações. Buscou-se então responder a este problema de pesquisa através de um formulário elaborado no Google Formulário. Os resultados de dados coletados, está estruturada da seguinte forma: em síntese é questionado se possuem a ciência do tema abordado e sua aplicação na empresa, Trabalho como Princípio Acadêmico e alguns apontamentos teóricos, com base em Thorndike (1920), Maslow (1943), Armstrong (2001), Gardner (1983), Weisinger (1997), entre outros, que se relacionam com a aplicabilidade da Inteligência Emocional nas organizações. Os resultados obtidos apontam que a grande maioria compreende a necessidade da utilização desta competência, sendo fundamental um ambiente harmonioso, para assim a instituição alcançar um desenvolvimento próspero.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Corporação. Competência. Trabalho.

ABSTRACT

This Course Conclusion Paper entitled Emotional Intelligence as a Mechanism for Quality of Life at Work: Emotional Intelligence, is a qualitative-quantitative and bibliographic research. The problem is the research for the improvement of the subject and the use of it on the subject. We then sought to answer this research problem through a form created in Google Form. The results of the following company, certain work, are in the form as follows: in important results is the theory of study, theoretical question and its application structure in the application in Academic principle and principles (1920), Maslow (1943), Armstrong (2001), Gardner (1983), Weisinger (1997), among others, which relate to the applicability of Emotional Intelligence in organizations. The results obtained indicate that the vast majority understand the need to use this competence, and a harmonious environment is essential, so that the institution can achieve a prosperous development.

Key words: Emotional intelligence. Corporation. Competence. Job.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
JUSTIFICATIVA	10
OBJETIVOS	10
Objetivos Gerais	10
Objetivos Específicos	10
1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
1.2 Contextualização Histórica da Metodologia	11
2. A TEORIA DAS INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS	14
2.1 Inteligência Espacial	14
2.2 Inteligência Corporal – Cinestésico	15
2.3 Inteligência Musical	16
2.4 Inteligência Intrapessoal	16
2.5 Inteligência Interpessoal	16
2.6 Inteligência Naturalista	17
2.7 Inteligência Linguística	17
2.8 Inteligência Lógico-matemática	17
3. CONTROLE EMOCIONAL	18
4. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO MEIO CORPORATIVO	19
4.1 A importância da Inteligência Emocional nas Empresas	19
4.2 Liderança e Inteligência Emocional	20
4.2.1. Os Aspectos que Influenciam no Ambiente de Trabalho	22
4.2.2 Tipologias de Lideranças	23
6. QUALIDADE DE VIDA NO ÂMBITO DO TRABALHO	25
METODOLOGIA	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de pesquisa tem por finalidade exemplificar a importância da inteligência emocional no âmbito corporativo. Sabe-se de início que essa competência comprime toda mestria do controle das emoções dos seres humanos, sendo responsável pelo regimento comportamental do homem e de sua habilidade na diferenciação da vida pessoal e profissional.

De início, é notório destacar que a inteligência emocional possui um importante trajeto histórico, na qual vem se modificando ao longo dos anos e aperfeiçoando sua aplicabilidade. Sendo o principal mecanismo de gestão de sentimentos das empresas, assim mantendo o ambiente organizacional de forma harmoniosa e produtiva.

Ressalta-se que a I.E possui várias vertentes em sua definição, postuladas como “Inteligências múltiplas”, onde cada uma se responsabiliza por regiões específicas do cérebro humano. A subdivisão é definida, resumidamente, na seguinte forma: espacial, corporal, musical, interpessoal e intrapessoal, naturalística, linguística e lógico-matemática. E o entendimento de tais, faz com que o indivíduo seja dotado do total controle das emoções.

Ao que diz respeito à interligação da inteligência emocional e da liderança, vemos que ambas necessitam ser trabalhadas em conjunto no ambiente profissional. Pois, quando se trabalha a metodologia psíquica-emocional na hierarquia empresarial, tende a projetar maior eficácia na relação do empregado e do empregador. Onde, quando se faz o uso desta competência, o líder consegue manter um vínculo de confiança com seus liderados, propiciando resultantes significativas na estabilização dos problemas ocorrentes na organização.

Deste modo, quando o controle emocional é utilizado como mecanismo de trabalho, propicia-se reflexos positivos nas corporações, uma vez que o mesmo permite a empresa ter ciência e monitoração do setor comportamental e da compatibilidade harmônica em quaisquer setores hierárquicos da mesma. Destituindo o estigma de que, trabalho é reflexo de emoções negativas, e estimulando nos colaboradores zelo e desempenho em suas funções, garantindo a produtividade e lucratividade contínua na corporação.

JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa se justifica com base no aprimoramento acerca do assunto e da utilização do mesmo nas corporações. Uma vez que, a inteligência emocional é uma competência essencial para a corporação auxiliando na área administrativa e garantindo á organização um ambiente harmonioso.

OBJETIVOS:

Objetivos Gerais:

Mostrar que a inteligência emocional é um mecanismo de suma importância para gestão das empresas, por isso é indispensável a introdução da mesma no âmbito corporativo.

Objetivos Específicos:

Tem-se por objetivo específico orientar as organizações da importância desta pauta em todos os setores empresariais e apresentar os efeitos ocasionados pelo uso ou pela falta de tal competência. Sendo algo fundamental para o cotidiano e em seu funcionamento.

1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O termo inteligência emocional, foi introduzido pela primeira vez em 1966, em documentos científicos por um psicólogo americano Hanskare Leuner. Um conceito usado na psicologia para definir a capacidade do ser humano de lidar com as emoções. Para ter um bom gerenciamento entre a inteligência emocional e as emoções é de necessária importância haver o equilíbrio dentre os dois hemisférios presentes no cérebro, à área esquerda e a direita.

Segundo Roger Sperry (1970), um cientista norte-americano, ganhador do Prêmio Nobel de Medicina e Fisiologia em 1981, os dois lados dos cérebros estariam separados entre funções criativas e lógicas, tendo o lado esquerdo fundamental pelas determinações de ações racionais e o lado direito pelas decisões emocionais.

A inteligência emocional está ligada diretamente ao êxito profissional, às interações no trabalho e à automotivação. Aqueles que conseguem desenvolver e administrar suas emoções tem uma maior autonomia sobre suas vidas, tanto profissionais quanto pessoais. É mais importante quando a pessoa sabe lidar com suas emoções do que executar informações, pois se ela não tem ciência de separar o lado emocional do setor profissional a probabilidade de ela ser exonerada pela falta de inteligência emocional é alta.

1.2 Contextualização Histórica da Metodologia

Em parâmetros históricos, vemos que a conceituação da “Inteligência Emocional” foi pautada pioneiramente pelo renomado psicólogo Edward Thorndike, em 1920, onde a metodologia era aplicada como um mecanismo de forma a propulsionar a técnica do entendimento e a administração das emoções, englobando a racionalidade como principais aparatos nas ligações humanas.

Em consonância aos preceitos de Thorndike (1920), vemos inicialmente que ele não fazia relação com o meio organizacional, mas sim nas vinculações práticas e diárias de um ser humano para com o outro. Uma vez que, o domínio das emoções propicia-se no homem o uso da racionalidade, o que lhe faz ter melhor noção de suas respectivas atitudes, bem como na ligação para com a sociedade. Posteriormente, o psicólogo estadunidense David Wechsler, no ano de 1940, sugere

que há um conglomerado de fatores que, além da habilidade intelectual, envolve um comportamento inteligente. Diante disso, ele cria a sua famosa Escala de Inteligência Wechsler, sendo um instrumento clínico da administração individual que avalia a aptidão intelectual, desempenho cognitivo e a capacidade de resolução de problemas, dirigindo-se especificamente ao setor infantil e depois adotando no setor adulto.

Nesse sentido, a inteligência foi definida por Wechsler:

Como um agregado ou uma capacidade global do indivíduo para agir intencionalmente, pensar racionalmente e relacionar-se de maneira eficaz com seu ambiente (Wechsler, 1944, p. 3).

Em meados dos anos 40, o psicológico humanista Abraham Maslow, criou uma metodologia que visava descrever os meios para que pessoas pudessem construir dentro de si uma força emocional. Este sistema propício no humanista a criação de sua Teoria das Necessidades Humanas ou Pirâmide de Maslow (1943), nos mostrando que, nós seres humanos somos motivados em satisfazer cinco necessidades básicas: fisiológicas, de segurança, social, de autoestima e de realizações pessoais; respectivamente. Diante dessa estrutura de Maslow (1943), vemos que o principal propulsor motivacional do ser-humano, são suas necessidades. Em específico, a quinta, onde engloba toda individualidade do homem, ou seja, todos os seus anseios em associações pessoais. Fazendo total conexão com a I.E, uma vez que, toda mentalização e desejo sobre algo pessoal, se faz necessário o uso dela; sendo o verdadeiro mecanismo do quinto setor pautado por Maslow.

No livro escrito por Howard Gardner, em 1983, nomeado como Estrutura da Mente - Teoria das Inteligências Múltiplas; o escritor propõe que os seres humanos possuem diferentes formas de processamento de informações e estes meios são relativamente independentes um do outro.

Seguindo essa analogia, o mesmo acredita que a inteligência poder ser abordada por vários aspectos e que os sujeitos retêm diferentes tipos de mentes, desta forma, apresentam diferentes inteligências. Ou seja, a mentalidade parte da individualidade de cada um e não deve ser usada como um comparativo entre os indivíduos.

Em parâmetros mais específicos, o estudante Wayne Payne, em 1985, introduziu em o termo “Inteligência Emocional” em sua tese de doutorado que, por sua vez, chamava-se: “Um estudo da emoção: Desenvolvendo a inteligência Emocional.

Diante desta tese, houve-se então o inserimento da expressão I.E dentro do âmbito de pesquisas, tendo a inclusão específica do setor psicológico – envolvendo as emoções- a fim de trazer a mesma como um mecanismo a ser estudado e realizado diante dos indivíduos em uma sociedade. Onde, Payne visou trazê-la como um fator crucial dentro das relações, pois trata-se de um estudo que engloba todas as entidades, fazendo junção de várias metodologias e maximizando isso em apenas uma definição: Inteligência Emocional.

Já o que diz respeito sobre a oficialização desta temática, vemos que a conceituação do termo “Inteligência Emocional” (I.E) foi pautada pioneiramente no âmbito acadêmico, no ano de 1990, e teve como propulsores os psicólogos e pesquisadores estadunidenses Peter Salovey e John D. Mayer, tendo como o meio informativo o artigo “Emotional Intelligence”, publicada na revista *Imagination. Cognition and Personality*.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1990, p. 15).

De acordo com Salovey e Mayer (1990), a I.E trata- se dá racionalização em cima das situações que envolvam as informações emocionais de modo a ser adaptar com os problemas ocorridos em nosso meio de vivência. Ou seja, usar a racionalidade em quaisquer momentos de nossas vidas e ter o domínio sobre as emoções; tornando-nos como principal responsável daquilo que queremos emanar.

O causador pela popularização do conceito trata-se do psicólogo, escritor e Ph. D de Harvard, Daniel Goleman, que, através do seu livro “Inteligência Emocional” (1995), o mesmo trouxe visibilidade mundial neste contexto. Desta forma, foi nomeado como o pai da mesma, devido à grande repercussão de sua obra.

Nesse artigo, a I.E é definida como: “subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as próprias emoções e a dos outros, e usar essa informação para guiar o pensamento e ações”. Seguindo com a temática abordada por Mayer e Salobey (1990), com alguns implementos pessoais do autor. Concluindo-se que, o fator crucial da I.E é o domínio das emoções perante os indivíduos, usando a racionalidade como estopim para as relações interpessoais.

2. A TEORIA DAS INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS

O conceito das inteligências múltiplas foi criado pelo psicólogo Howard Gardner, em 1983, com o intuito de validar suas hipóteses a respeito da diversidade de capacitações presentes entre as pessoas. Em conformidade com esse autor, para ser considerada uma inteligência múltipla é necessário que ela seja universal na espécie humana, carecendo de estar vinculada ao estímulo cultural e conservando raízes biológicas.

Durante suas perquirições, Gardner constatou alguns métodos de inteligência que determinadas pessoas podem estar vivenciando, destarte atribuindo algumas categorias como a espacial, inteligência musical, interpessoal e intrapessoal, linguística e em suma, a lógico-matemática. Cada inteligência estará unificada a algumas habilidades dessemelhantes em resolver problemas diferenciados. (ALMEIDA et al., 2010; GARDNER, 1983, 1995).

Conforme Gardner, existem oito competências de inteligências que serão descritas a seguir e destacadas por diversos autores.

2.1 Inteligência Espacial

A inteligência espacial pode ser definida como a capacidade da compreensão da realidade e seus detalhes para o processo formativo de modelos mentais que podem ser manuseados de maneira abstrata ou expostos graficamente. Nessa inteligência, são incluídos inúmeros processos cognitivos, particularmente a criatividade, a memória visual, o raciocínio e a orientação espacial e a mestria de abstração.

No contexto de Campbell e Dickinson (2000. p. 102), a inteligência visuoespacial inclui uma série de conhecimentos relacionados, como distinção visual, identificação, projeção e imagens mentais.

Na inteligência espacial estão a capacidade de perceber o mundo visual com precisão, efetuar transformações e modificações sobre as percepções iniciais e ser capaz de recriar aspectos da experiência visual, mesmo na ausência de estímulo físico relevante (GARDNER, 2002, p. 135).

Acerca desse assunto, Gardner confirma que a inteligência espacial tende a se desenvolver, inclusive, em um indivíduo cego, que não detém admisão ao mundo visual.

O progresso da inteligência espacial desiguala de uma determinada cultura para outra, apresentando como um potencial biopsicológico pode ampliar para inúmeros meios de uma civilização sequente. (GARDNER, 2000, p. 27).

A inteligência espacial possui o potencial de discernir e demonstrar padrões do espaço, tendo início acerca dos 09 a 10 anos, conduzindo-se ativamente na velhice (ARMSTRONG, 2001, p. 16). Um modelo de exaltar a mesma, seria mediante de trabalhos artísticos, sistemas de navegações, invenções, estudo dos mapas e inúmeros outros.

Encontra-se determinadas áreas de profissionais que se destacam nessa inteligência, sendo eles os artistas, arquitetos, navegadores, guias e caçadores.

2.2 Inteligência Corporal – Cinestésico

Em concordância com a psicóloga Irene Alabal (2020), a inteligência Corporal – Cinestésico relaciona-se a um conglomerado de competências cognitivas que visam a facilitação entre a conexão e a coordenação mental, resultando no controle sobre o corpo e na precisão do mesmo. Esta inteligência está interligada com a execução do corpo para a ação, para a efetuação de inúmeros objetivos, da similaridade do modo para o manuseamento e transmutações de elementos.

Qualificada pela aptidão em utilizar a coordenação espessa ou fina em artes, ciências ou plásticas, esportes, no manuseio dos objetos com prontidão e no comando das mobilidades do corpo. Especialistas que se salientam nessa área são atletas, dançarinos, escultor, cirurgiões e cientistas.

2.3 Inteligência Musical

Em conformidade com o engenheiro aeroespacial Armstrong (2001), a inteligência musical apresenta uma relação com captação, assimilação, discriminação, transformação e a sabedoria de produzir e contemplar ritmos, timbre e apreciação expressão de modelos associadas com a música. Esta inteligência está correlacionada com os métodos de expressividade musical.

A presente aptidão se desenvolve na infância e é a fase que a criança, apresentando um ambiente rico em música, pode auxiliar na desenvolvimento da capacitação musical, subseqüentemente, como um ambiente abundante em afetividades para a contemplação.

2.4 Inteligência Intrapessoal

Inteligência intrapessoal é considerada o convergente interno da inteligência interpessoal, em outros termos, a competência de possuir acesso aos próprios sentimentos, ambições e idealizações, para assim distingui-los e promover soluções de conflitos pessoais. Está relacionada com a autenticação de necessidades e intelectualidades próprias, para formular uma imagem precisa de si mesmo e usá-la de forma efetiva.

De acordo com o engenheiro Armstrong (2001), esta inteligência consiste no autoconhecimento e a habilidade de agir adaptivamente embasado neste conhecimento. Deste modo, ela se correlaciona com a imagem que cada indivíduo apresenta de si próprio, consciência dos estados de humor, ambições, a capacitação de autodisciplina, autoestima e por fim, autocompreensão.

2.5 Inteligência Interpessoal

Em concordância com os autores Campbell e Dickinson (2000), a inteligência interpessoal está concatenada à capacidade de compreensão dos outros indivíduos e a comunicação entre elas, desta forma formando e mantendo relacionamentos, assumindo papéis dentro deste grupo. Ademais pode ser descrita como uma aptidão para o entendimento e respostas adequadas a humores, motivações e desejos de uma determinada pessoa.

O intelecto apresentado, é muitíssimo valorizado nas relações sociais, dado que requer domínio em interagir com terceiros em uma cooperação, valorização de

uma organização em grupo, o surgimento do espírito de liderança e sua desenvoltura advém desde elos maternos, no local escolar e entre amigos.

2.6 Inteligência Naturalista

Em conformidade com os autores Brennan e Vasconcelos (2007), o potencial dessa inteligência é demonstrado através de comportamentos criativos, associadas com competências adquiridas no cotidiano do senso comum a conhecimentos obtidos com metodologias científicas relacionadas, com a vida social conjuntamente ao ambiente natural.

Está presente ciência inclui reconhecimento e ordenação das inúmeras espécies de fauna e flora do meio ambiente dos indivíduos. Abrangendo receptividade a outros fenômenos naturais e por fim, apresentando diferenciações entre seres vivos e inanimados.

2.7 Inteligência Linguística

Essa Inteligência consiste na capacidade de utilizar as palavras de maneira efetiva, seja de forma oral ou escrita, isto significa que é um potencial que apresenta a mestria de determinado indivíduo em aprender noções dos códigos linguísticos, armazenar na memória e aplicá-los de modo criativo diariamente. Portanto, ela abrange a aptidão em manipular a estrutura e significados da linguagem proposta nos meios que cada pessoa se encontra. Os componentes dessa inteligência apresentam uma especialidade para os sons e significados das palavras. Apresentando qualificações utilizadas para persuadir, cativar, incentivar ou propagar ideologias em uma estipulada organização.

2.8 Inteligência Lógico-matemática

Em concordância com o engenheiro Armstrong (2001), a inteligência matemática engloba a capacitação de diferenciar padrões lógicos ou numéricos e a sabedoria para realizar inúmeros conjuntos de raciocínio. Todavia, são necessários alguns processos para efetuar esta ciência de maneira correta, são eles: classificação, dedução, disposição, generalização, cálculos e testagem de estimativas.

Em outros termos, a presente inteligência é descrita como uma forma de sensibilidade para composição de padrões, ordem e sistematização. É considerada

a habilidade para a exploração das relações entre categorias e padrões, através da manipulação de objetos ou atributos, assim apresentando uma série de raciocínios, para reconhecer problemáticas diversas e resolvê-las.

3. CONTROLE EMOCIONAL

O mecanismo para gestão emocional está integrado dentro das competências mentais de cada indivíduo, ou seja, está diretamente ligado ao saber emocional, sendo ele algo a ser ponderado com o tempo ou simplesmente adquirido naturalmente por meio de vivências pessoais. Esse domínio é extremamente necessário para a tomada de decisões ou na hora de reagir a determinados cenários cotidianos, e a partir disso, se torna essencial na sociedade.

Segundo Joel Ruocco (2020), um palestrante internacional com mais de 20 anos de experiência, e formador, mentor e coach de palestrantes, não ter comando emocional significa não ter a gerência da própria existência. O autoconhecimento e o autocontrole emocional permitem uma postura proativa em vez de meramente reagir a pessoas e circunstâncias. O manuseio das relações emocionais nos permite ter uma concepção maior de uma determinada conjuntura em que nos encontramos, como acontecimentos de extremo estresse ou de tomada de decisões importantes, a partir disso, entende-se que o uso adequado desta pode nos instruir e auxiliar em nosso cotidiano.

No meio corporativo é fundamental que o indivíduo mantenha este ritmo, uma vez que toda sua produtividade e desempenho dependem dele, pois na empresa todas as ações e decisões dos funcionários tem um grande peso na parte administrativa e produtiva, e essas atitudes são totalmente engajadas com base na administração e estado mental deles.

De acordo com Crislaine Cazarotto (2015), as pessoas trabalham e vivem as maiores partes de suas vidas dentro das empresas, realizando seu trabalho. Dito isso, a maneira como o espaço corporativo é moldado e estruturado influencia a qualidade de vida e o comportamento das pessoas. Seguindo tal linha de raciocínio o argumento de que o desempenho da empresa é consequência da saúde mental dos colaboradores se solidifica, de modo a interligar ambos constantemente.

Para obter-se ou melhorar este gerenciamento mental é necessário aprimorar o conhecimento sobre si, em especial, sobre suas limitações, buscando ter consciência de que suas ações possuem um determinado peso tanto individualmente como também nas pessoas ao seu redor. A partir disso, respeitar a si próprio e a seus sentimentos, se torna uma das tarefas mais complexas e importantes no processo de adquirir ou melhorar este autoconhecimento mental.

4. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO MEIO CORPORATIVO

Em um local formado por pessoas, as questões subjetivas também fazem parte do ambiente corporativo. É necessário que todos os profissionais tenham o pleno manuseio sob suas próprias emoções, caso o contrário, o declínio de sentimentos pode-se tornar existente. Assim, a desenvoltura de projetos de equipe, liderá-los e tomar as decisões corretamente encontra-se mais eficaz. Os profissionais que possuem essas características são mais produtivos e vistos com maior competência perante os outros, tendo como uma boa consequência a evolução nos resultados da empresa.

4.1 A importância da Inteligência Emocional nas Empresas

Em concordância com Hendrie Weisinger (1997), a autoconsciência é primordial para fiscalização das ações pessoais do funcionário, para que induza seu próprio desempenho de uma maneira benéfica, como por exemplo ter ciência do modo irritante ou desprezível que trata o cliente e assim mudá-lo, pois o cliente é essencial para o desenvolvimento da corporação.

Reprimir e controlar as emoções são ideias totalmente distintas, reprimi-las significa ignorar a existência delas, já controlar é lidar com elas e usá-las a favor do colaborador em diversos contextos de maneira mais vantajosa. Para uma boa convivência na empresa a comunicação é fundamental para um agradável relacionamento entre os servidores, assim tendo a inexistência de conflitos entre eles e levando o estabelecimento ao bom desempenho tanto financeiro quanto na produtividade, ou seja, o domínio das emoções é a base para uma relação saudável na mesma.

Como já dito, a autoconsciência é essencial para a inteligência emocional e fundamental para o êxito no âmbito profissional. Para aplicá-la no cotidiano do servidor é preciso tempo e coragem para se por 'cara a cara' com as emoções do mesmo e como elas influenciam na vida pessoal e profissional. Essa aplicação é feita em conjunto com cinco componentes de acordo com Hendrie Weisinger (1997), o primeiro é o modo de como o empregado tem divergentes sensações, perspectivas e esperanças de si próprio, para com o outro e situações. O segundo é a atenção nos sentidos sensoriais, como audição, visão, olfato, paladar e tato, por meio deles é obtido a concepção de si e de circunstâncias diferentes. O terceiro é ter conexão com suas emoções, elas fornecem informações úteis que auxiliam a compreensão do porquê você age como age. O quarto é reconhecer suas vontades tanto no meio organizacional quanto no pessoal e como elas influenciam em sua vida. E por último o quinto componente, que é cautela em suas ações, esse componente está inteiramente ligado a linguagem corporal, como você reage em cenários desagradáveis para sua pessoa. Por conseguinte, a expansão da autoconsciência demanda prática e constância, os efeitos da gestão emocional logo serão vistos tanto pelo próprio contribuidor quanto pela organização que ele trabalha, assim o triunfo profissional estará mais próximo dele.

4.2 Liderança e Inteligência Emocional

Seguindo pioneiramente a significância da palavra, vemos que, conforme Hunter (2004), a liderança consiste num conjunto de habilidade capazes de influenciar os indivíduos a trabalharem de forma entusiasmada aspirando atingir os objetivos que englobe um bem comum. Ou seja, um líder deve-se ter um conglomerado de competências para sua organização, identificando e satisfazendo as necessidades legítimas de seus colaboradores e removendo todas os empecilhos para que sirva ao cliente um serviço adequado.

Ainda nesta temática, é imperioso ressaltar a importância de uma boa liderança no meio corporativo e, ainda mais, o quão necessário é o uso da inteligência emocional nessa relação. Desta maneira, trabalhar o uso deste entendimento na situação de liderança é de suma importância, uma vez que, usualmente nos deparamos com circunstâncias que fazem necessário a regência do manejo emocional; neste aspecto, o líder além de trabalhar em si próprio esta análise psicológica, deve atentar em seus contratados tal metodologia.

Segunda a psicóloga Claudia Sanches (2018), a inteligência emocional possui um papel de intensa importância na relação de liderança. Já que o líder é um pilar fundamental nas instituições e, quando os mesmos possuem este manuseio emocional, tendem a amenizar de forma absoluta as problemáticas e pressões cotidianas, mantendo seu autocontrole e estabilizando sua equipe. Deste modo, os líderes que contêm tal destreza, tendem a ter maior empatia, têm a escuta ativa e fazem análises rígidas dos impactos provenientes de suas decisões.

Nesta perspectiva, vemos que são diversas as competências que englobam as associações entre o líder e o liderado. Para que se tenha uma liderança vigente se faz necessário o uso da inteligência emocional nas corporações, uma vez que ela é a propulsora no engajamento nas inter-relações. Quando se trabalha a metodologia psíquica-emocional na hierarquia empresarial, tende a projetar maior eficácia na relação do empregado e do empregador, destituindo o estigma apresentado nestas relações e possuindo um local organizacional mais harmonioso.

Com o uso da desta sabedoria emocional, o líder consegue manter um vínculo de confiança com seus liderados, propiciando resultantes significativas na estabilização dos problemas ocorrentes na organização. Ou seja, quando trabalhado a IE nas instituições, possibilita reflexos abundantemente positivos em sua produtividade, pois quando se tem um espaço organizacional harmônico, propiciam no funcionário o alto de valorização e pertencimento a firma que, conseqüentemente, possibilita resultantes no rendimento e lucratividade empresarial.

De acordo com Goleman (2014), o discernimento emocional pautado por um líder propicia uma cultura no âmbito de trabalho, possibilita o seguinte reflexo no local organizacional: partilha de informações, a tomada de decisões conjuntas, possui confiança, corre riscos controlados e dispõe de uma próspera aprendizagem. Por sua vez, o líder que tem a falta de inteligência emocional cria uma cultura adversa no ambiente de trabalho, tornando um espaço tomado pela insegurança e medo, prevalecendo, então, sobre a produtividade, criatividade e os favoráveis resultados.

Deste modo em conformidade com Goleman (2014), são diversos os fatores que distinguem o espírito de liderança de um colaborador que traz a inteligência emocional como mecanismo de serviço. Diante desta análise, vemos que a IE deve ser pautada com mais frequência nas instituições, tornando-se uma competência de

obrigatoriedade nas conexões, uma vez que tende a destinar aspectos positivos para o âmbito organizacional, tanto na relação entre líder e liderado, quando nas possíveis habilidades partidas dos funcionários.

4.2.1. Os Aspectos que Influenciam no Ambiente de Trabalho

Segundo pesquisa dos psicólogos George Litwin e Richard Stringer (2015) e, aprimoramento dos dados realizado por Clelland (2015), há existência de 6 fatores que influenciam diretamente o clima organizacional das empresas:

- A flexibilidade, ou seja, o sentimento de liberdade que os funcionários sentem na corporação, desta forma, impactando no processo de criação de inovação de tais.
- O sentimento de responsabilidade para organização não qual está inserido.
- O nível de padrões nos quais as pessoas estabelecem.
- A sensação de precisão na avaliação de desempenho e a propensão para possíveis recompensas.
- Claridade ao abordar as missões e valores de uma instituição.
- O nível de comprometimento de colaboradores, exercendo um objetivo comum entre os mesmos.

Conforme pautado por Burns (1978), é de suma importância do conhecimento destes pilares para todos os empregados de uma empresa, não restringindo apenas aos da liderança. Uma vez que, são eles que fundamentam o ambiente organizacional de uma instituição e é o mecanismo propulsor da harmonia empresarial. Ao que restringe o campo da liderança, os fatos acima não devem ser pautados com alternância, mas sim de forma definitiva e rígida. Pois, um líder além de ser responsável por suas atitudes ao que condiz esses 6 pilares, ele também influencia esse sentimento em seus liderados. Desta maneira, um líder deve ter a ciência da magnitude de suas escolhas e atitudes, pois são elas que norteiam o ato comportamental de vários indivíduos.

4.2.2 Tipologias de Lideranças

Conforme pautado por Daniel Goleman em seu livro “Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente” (1995), ele afirma através de pesquisas que existem 6 tipologias de lideranças, definindo-as:

- Líderes Coercivos: são aqueles que exigem obediência. Desta forma, não dando liberdade de expressão para seus liderados e, criando uma tensão no clima organizacional.
- Líderes Confiáveis: são aqueles que mobilizam os indivíduos em direção a uma meta/visão. Possuindo mais intimidade com seus liderados e firmando uma relação de comprometimento com seus colaboradores.
- Líderes Agregadores: são aqueles que tendem em criar laços emocionais e harmonia. Ou seja, criando um vínculo emocional e de proximidade, criando um ambiente organizacional amigável.
- Líderes Democráticos: são aqueles que constituem as relações acima da participação. Ou seja, que incentivam os funcionários a gerarem mais produtividade, para que posteriormente, reconheça tal participação.
- Líderes Agressivos: são aqueles que exige a excelência e autodireção. Construindo apenas uma relação de cobrança, dispensando qualquer vínculo com os contratados.
- Líderes Conselheiros: são aqueles que trabalham no íntimo das pessoas, desenvolvendo as mesmas para o futuro. Ou seja, além de um líder, também é um motivador.

Neste sentido, vemos que são várias as personalidades que encaixam na liderança. Todavia, enquanto algumas agregam, outras tendem a prejudicar o espaço organizacional. Deste modo, tais tipologias apresentam elementos que devem ser trabalhados nas empresas, uma vez que, podem alavancar os negócios ou, ao mesmo tempo, lhes atrapalhar. Segundo Chiavenato (2007), os líderes devem estar cientes de qual personalidade possibilita melhor retorno a firma, o processo de adaptabilidade ao ambiente é que dirá qual liderança usar. O aconselhável é não as usar ao extremo, sempre alternando-as nas relações e variando quando for necessário; pois será este o principal mecanismo para lidar com as mais diversas problemáticas no âmbito do trabalho.

5. AS VANTAGENS PARA AS EMPRESAS QUE TRABALHAM COM A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nas empresas se é fundamental a presença de ligações saudáveis entre os indivíduos, principalmente no meio corporativo, onde tais relações irão dar mais constância ao bom funcionamento da gestão dos negócios da mesma. Com isso em mente deve se atentar as características pessoais e sociais de cada colaborador de modo que a corporação se mostre preocupada em auxiliá-los o quanto possível.

Durante o processo de buscar auxiliar seus funcionários, cada empresa aborda seu próprio método, e um deles é prezar pela saúde mental dos mesmos, pois é evidente a importância e influência dela na produção deles e obviamente no rendimento total. Atualmente há vários meios para se ter uma maior análise e controle da gestão emocional, como por exemplo ir ao terapeuta ou psicólogo que podem ser oferecidos constantemente pela instituição, outra tática comum é a realização de projetos de conscientização sobre a importância da inteligência emocional, que além de ensinarem o que fazer em determinados momentos de aflição ou angústia, também podem ensinar como prevenir essas situações. A psicóloga corporativa Rozilane Alves (2020) expõe que como se trata de um meio de trabalho conseqüentemente os servidores irão passar por situações de extremo estresse ou de ansiedade descontrolada e isso ao se acumular acaba se misturando com problemas pessoais e cotidianos, podendo gerar insônia, má alimentação, desespero, desânimo, falta de produtividade, depressão, ou em casos mais extremos pensamentos suicidas.

De acordo com Rodrigo Huback (2021), dentre todas as conseqüências dessas ações da organização, pode se perceber grande melhora dos relacionamentos interpessoais dentro dela, pois como cada indivíduo teve um aprendizado e auxílio para controlar seu emocional, muitos dos erros que poderiam ter sido cometidos a partir disto, foram dissolvidos já que seriam prejudiciais para sua carreira. Além dos benefícios para os colaboradores, a maior beneficiada será a instituição que além de obter maior confiança por parte de seus assalariados também terá grande aperfeiçoamento de sua produção e obviamente sua imagem para o público será de grande respeito e admiração e possivelmente a principal opção de escolha para futuros sócios e cooperadores.

Michelly Dellecave (2022) afirma que a inteligência emocional consegue facilitar a comunicação entre liderança e liderado. Isso ajuda a desenvolver pontos positivos e a identificar os negativos. Com tal afirmação em mente concluímos que ao proporcionar assistência aos funcionários, todas os cargos de uma instituição se relacionam de uma maneira mais adequada e saudável enquanto a situação social e produtiva da empresa obterá um avanço perceptível e admirável.

6. QUALIDADE DE VIDA NO ÂMBITO DO TRABALHO

Em uma corporação a produtividade e pró atividade de cada funcionário afeta diretamente sua produção, até uma falha pequena pode interferir no planejamento dela. Tendo tais informações em mente, cada profissional tem a responsabilidade de identificar e administrar suas emoções durante seu período de trabalho. Uma consequência muito comum da falta de poderio mental é a autossabotagem, onde sem a interferência de terceiros o indivíduo irá prejudicar sua própria ocupação a partir de pensamentos negativos, como por exemplo, a depreciação de si próprio, comparação excessiva com tarefas alheios, perfeccionismo exacerbado, medo de cometer erros ou também simplesmente o desejo de desistir.

Como dito por José Roberto Marques (2013) , quando desenvolvemos a habilidade de compreender e lidar com a nossa mente, conseguimos ter mais condições de ajustar e controlar nossos comportamentos às práticas que realmente desejamos ter em nosso dia a dia, seguindo esta fala é correto afirmar que quaisquer indícios de uma má administração de emoções se torna perceptível ao decorrer de seus atos, podendo ser ações que acrescentem de forma positiva no seu cotidiano ou apenas negativas e frustrantes. Durante todo esse processo de aprendizado buscando ter um maior domínio sobre seus sentimentos, ainda se existe a possibilidade de recaídas emocionais, ainda que, anteriormente tenha sido obtido tal controle, suas emoções acabam por se descontrolarem devido a períodos de crises internas ou externas, como conflitos amorosos, familiares ou até dentro do próprio meio corporativo, e isso infelizmente é comum, mas um fator decisivo será o seu pós, pois é onde irá ter uma luta interna para se reerguer e voltar ao fluxo mais saudável de sua vida.

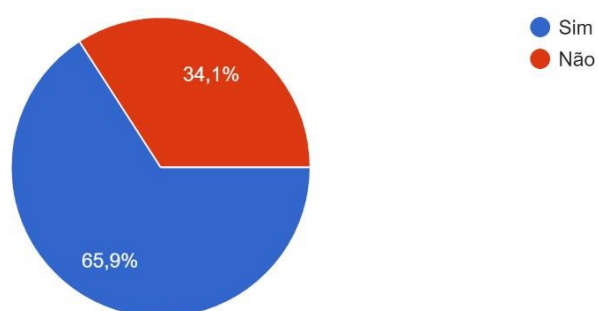
Conforme Drauzio Varella (2014), na busca de resolver todas suas pendências de forma perfeita ao mesmo tempo, acabamos por gerar um estresse centralizado e formar uma reação bioquímica no cérebro que resulta num desânimo e perda da vontade de realizar atividades que antes davam a sensação de realização e felicidade no indivíduo. Grande parte desse estresse é consequência da vida cotidiana no meio de trabalho, onde se passam grande parte de suas vidas.

METODOLOGIA

Nossa metodologia foi realizada através do Google Forms, no período de 9 à 23 de setembro de 2022, onde foram entrevistadas 41 pessoas sendo feitas 7 perguntas a seguir:

Você autoriza a divulgação do nome da corporação no nosso Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)?

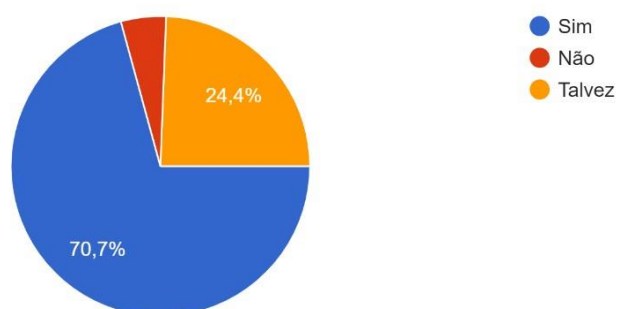
41 respostas



Quando perguntado se autorizariam a divulgação do nome da corporação trabalhada ou que trabalham, 34% responderam que não e 65% que sim.

1- Você possui a ciência do que é Inteligência Emocional e o que a mesma abrange?

41 respostas



Ao questionar sobre o conhecimento da Inteligência Emocional, 70% afirmaram que sim, 24% que não e 2% responderam que talvez conhecessem.

2- A sua empresa trabalha esta competência com os colaboradores?

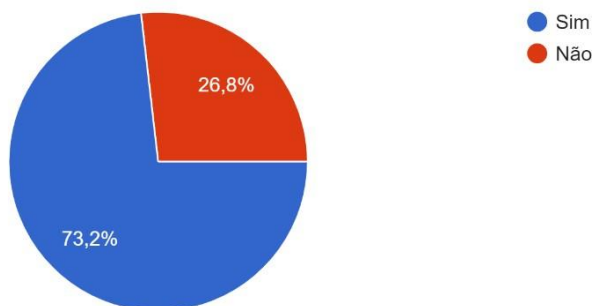
41 respostas



Após serem questionados se a empresa trabalha esta competência, apenas 48% responderam que sim, pois é muito importante, 34% que a instituição não aplica tal competência. 7% que sim, mas apenas porque é obrigatório e 2% não acham importante ou não conhecem.

3- A ausência da Inteligência Emocional tem afetado o âmbito corporativo da empresa?

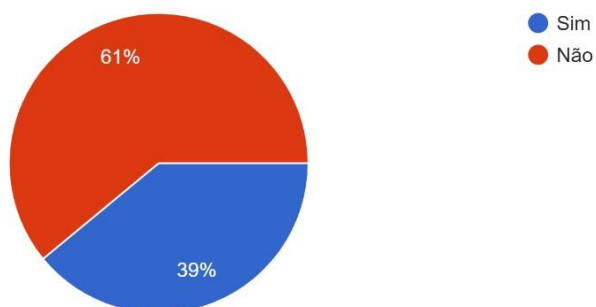
41 respostas



Assim que interrogados acerca da ausência da Inteligência Emocional tem afetado o âmbito corporativo, 73% responderam que sim e 26% que não.

4- Há casos de demissões pela falta desta competência?

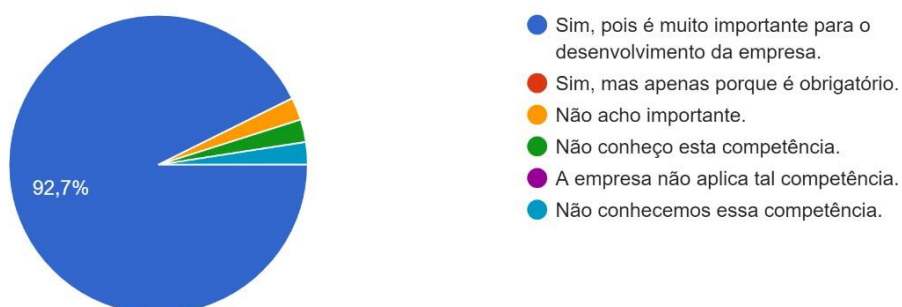
41 respostas



Ao indagar no caso de demissões pela falta da I.E, 39% responderam que sim e 61% que não.

5- Em sua opinião, esta competência deveria ser pautada rigidamente nas corporações?

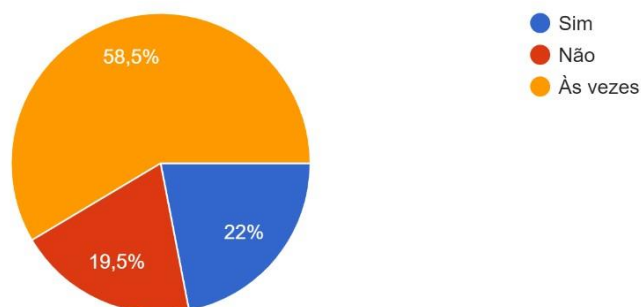
41 respostas



Depois de serem interpelados se esta competência deveria ser pautada mais rigidamente, 92% responderam que sim, pois é muito importante e 2% que não, pois não conhecem ou não acham importante.

6- Seus colegas de trabalho conseguem separar a vida pessoal da profissional?

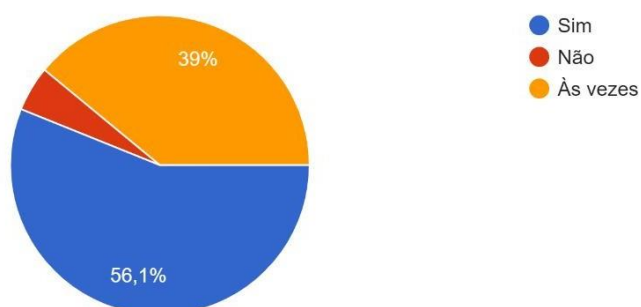
41 respostas



Questionados a respeito de seus colegas de trabalho conseguem separar a vida pessoal da profissional, apenas 22% afirmaram que sim, 19% que não e 58% que às vezes conseguem.

7- Você consegue separar a vida pessoal da profissional?

41 respostas



Finalizando a pesquisa foi feito o questionamento se o próprio indivíduo consegue separar a vida pessoal da profissional, 56% responderam que sim, 39% que às vezes e 4% que não.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de todas as pesquisas realizadas durante a elaboração do presente trabalho, se tornou possível obter uma percepção mais abrangente sobre a importância da inteligência emocional no ambiente corporativo, e em como afeta a qualidade de vida do trabalhador e das pessoas ao seu redor. Ademais, aprendemos e analisamos variados modos em que se pode trabalhar com tal recurso, desde a tomada de iniciativas por meio das próprias empresas e de seus funcionários, tendo em mente que em determinado momento será necessário o trabalho em conjunto de ambos para se conquistar um ambiente laboral ideal, onde todos os indivíduos devem cumprir seu papel na instituição corretamente, sem que isso prejudique seu psicológico e o resultado de sua produção. Dentre diversas consequências negativas resultantes desta circunstância, é correto afirmar que grande parte delas irá resultar em problemas futuros para a corporação, carreira profissional do indivíduo e inevitavelmente em sua vida pessoal, afetando diretamente seu psicológico e suas relações interpessoais.

Mesmo com tantas pesquisas verídicas realizadas e com a implantação de inúmeros projetos de conscientização, ainda se é muito comum nas corporações a má qualidade de vida, onde devido a determinadas situações, por ausência de apoio da instituição, os colaboradores passam por momentos de extremo estresse ou outros males que acabam por tornar sua vida cotidiana algo angustiante e desanimador.

Por meio da realização de uma pesquisa de campo realizada por nós, elaboradores deste trabalho, tivemos a oportunidade de concluir que a aplicação e o conhecimento em relação a inteligência emocional ainda são fatores pouco desenvolvidos pelas empresas e seus funcionários. Seguindo tais dados de apoio, nós consideramos que se é muito necessário o estudo dessa competência e também a disseminação da informação sobre sua importância no meio corporativo, já que afeta diretamente o desenvolvimento adequado das atividades laborais e sociais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros:

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho**. Editora: Objetiva. 1997. **Acesso em:** 18 mar. 2022, 11h45.

Artigos da Internet:

SILVA, Wesley. **O que é inteligência emocional?** EAD Univali. 02/03/2021. Disponível em: <https://ead.univali.br/blog/o-que-e-inteligencia-emocional>. **Acesso em:** 05 mar. 2022, 10h20.

Os dois lados do cérebro: Lógica x Criatividade. Nestcan Digital. Disponível em: <https://netscandigital.com/blog/os-dois-lados-do-cerebro/>. **Acesso em:** 05 mar. 2022, 17h07.

BARBOSA, Suria. **Inteliência Emocional: entenda o que é, a importância e como desenvolver**. 11/02/2022. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-inteligencia-emocional/>. **Acesso em:** 06 mar. 2022, 11h05.

Inteligência espacial-visual: características, exemplos e atividades. Psicologia-online. 13 janeiro 2020. Disponível em: https://br.psicologia-online.com/inteligencia-espacial-visual-caracteristicas-exemplos-e-atividades-269.html#anchor_0. **Acesso em:** 17 mar. 2022, 18h53.

Conheça os tipos de inteligências múltiplas e como trabalhar com os alunos. Escolas disruptivas. 08/10/2019. Disponível em: <https://escolasdisruptivas.com.br/metodologias-inovadoras/conheca-os-tipos-de-inteligencias-multiplas-e-como-trabalhar-com-os-alunos/>. **Acesso em:** 17 mar. 2022, 18h56.

Gardner e sua teoria das inteligências múltiplas: um desfecho no âmbito escolar com a inclusão social e educacional. Núcleo de conhecimentos. 11/07/2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/gardner-e-sua-teoria>. **Acesso em:** 17 mar. 2022, 18h50.

Inteligência corporal cinestésica: o que é, características e como melhorá-la. Psicologia-online. 13 janeiro 2020. Disponível em: <https://br.psicologia-online.com/inteligencia-corporal-cinestésica-o-que-e-características-e-como-melhorá-la>.

online.com/inteligencia-corporal-cinestesica-o-que-e-caracteristicas-e-como-melhora-la-221.html#anchor_0. Acesso em: 18 mar. 2022, 11h30.

Inteligência emocional: entenda sua origem e sua importância para o mercado de trabalho. Sbie. 27 de março 2018. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/inteligencia-emocional-entenda-sua-origem-e-sua-importancia-para-o-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 18 mar. 2022, 15h45.

Inteligência Emocional. Inteligência Emocional. 02 de junho 2011. Disponível em: <https://psicointeligenciaemocional.wordpress.com/category/historia-da-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 18 mar. 2022, 17h20.

O que é controle emocional? 5 dicas para alcançar. Psicanálise Clínica. 02/06/2019. Disponível em: <https://www.psicanaliseclinica.com/controle-emocional/>. Acesso em: 25 mar. 2022, 11h20.

RUOCCO, Paulo. **Técnicas para o Controle Emocional.** Sympla. 03/03/2020. Disponível em: https://www.sympla.com.br/palestra-tecnicas-para-o-controle-emocional-030320_794378. Acesso em: 27 mar. 2022, 11h00.

Inteligência emocional: como desenvolvê-la no meio corporativo. CEEM Centro de Ensino Empresarial. 8 de outubro 2019. Disponível em: <https://blog.ceem.com.br/inteligencia-emocional-como-desenvolve-la-no-meio-corporativo>. Acesso em: 18 mar. 2022, 11h33.

ALABAU, Irene. **Inteligência musical: o que é, características e atividades.** Psicologia-Online. 13 janeiro 2020. Disponível em: <https://br.psicologia-online.com/inteligencia-musical-o-que-e-caracteristicas-e-atividades-224.html>. Acesso em: 13 mai. 2022, 11h40.

REGITAN, Paola. **Conheça tudo sobre a inteligência intrapessoal e a inteligência interpessoal.** Universidade Ibirapuera. 03/04/2021. Disponível em: <https://www.ibirapuera.br/conheca-tudo-sobre-a-inteligencia-intrapessoal-e-a-inteligencia-interpessoal/>. Acesso em: 14 mai. 2022, 12h43.

REGITAN, Paola. **Conheça tudo sobre inteligência linguística.** Universidade Ibirapuera. 03/08/2021. Disponível em: <https://www.ibirapuera.br/confira-tudo-sobre-inteligencia-linguistica/>. Acesso em: 14 mai. 2022, 12h45.

ALABAU, Irene. **Inteligência lógico-matemática: características, exemplos e atividades.** Psicologia Online. 13 de janeiro 2020. Disponível em:

<https://br.psicologia-online.com/inteligencia-logico-matematica-caracteristicas-exemplos-e-atividades-222.html>. Acesso em: 14 mai. 2022, 12h50.

SANCHES, Claudia. **Inteligência Emocional e Liderança: como se complementam.** Educação Corporativa. 06/11/2018. Disponível em: <https://www.educacaocorporativa.blog/inteligencia-emocional/>. Acesso em: 14 mai. 2022, 15h32.

FRANCISCO, João. **O Papel da Inteligência Emocional na Liderança.** Impacte Player. 10/06/2021. Disponível em: <https://impactplayer.com.br/2017/05/18/o-papel-da-inteligencia-emocional-na-lideranca/>. Acesso em: 14 mai. 2022, 16h50.

DE PAULA, Rodrigo. **Os 6 estilos de liderança e seus impactos no clima organizacional e nos resultados.** VBMC. Disponível em: <https://vbmc.com.br/estilos-de-lideranca/>. Acesso em: 14 mai. 2022, 19h15.

MARQUES, José Roberto. **Controle Mental no Dia a Dia.** JRM Coaching. Disponível em: <https://jrmcoaching.com.br/blog/controle-mental-no-dia-a-dia/>. Acesso em: 20 mai. 2022, 18h30.

DELLECAVE, Michelly. **Inteligência Emocional No Trabalho: O Que É E Como Aplicar Na Rotina Organizacional?** Pulses. Disponível em: <https://www.pulses.com.br/blog/inteligencia-emocional-trabalho/>. Acesso em: 10 jun. 2022, 11h35.

Quais são as consequências de não ter desenvolvido a inteligência emocional? IBND. Disponível em: <https://www.ibnd.com.br/>. Acesso em: 24 jun. 2022, 11h00.

VARELLA, Drauzio. **Qualidade de vida no trabalho.** Agência Fiep. 27/08/2014. Disponível em: <https://youtu.be/uSsC9jwwNV4>. Acesso em: 24 jun. 2022, 11h25.

