



Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP
Centro de Educação Aberta e a Distância - CEAD
Departamento de Gestão Pública - DEGEP
Bacharelado à distância em Administração Pública



TCC em formato de artigo

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS
ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS EM TEMPOS DE PANDEMIA**

Cristiane Ribeiro de Lima

Gilberto Ferreira Rocha

Ouro Preto

2021

Cristiane Ribeiro de Lima

Gilberto Ferreira Rocha

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS
ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS EM TEMPOS DE PANDEMIA**

Trabalho de conclusão de curso, em formato de artigo, apresentado ao Curso de bacharelado à distância em Administração Pública da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, tendo como orientador(a) o(a) Prof(a). Getúlio Alves de Souza Matos.

Ouro Preto

2021

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

R672i Rocha, Gilberto Ferreira .
A importância da inteligência emocional nas organizações públicas
em tempos de pandemia. [manuscrito] / Gilberto Ferreira Rocha.
Cristiane Ribeiro Lima. - 2021.
13 f.

Orientador: Prof. Dr. Prof. Dr. Getúlio Alves de Souza Matos .
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.
Centro de Educação Aberta e a Distância. Graduação em Administração
Pública .

1. Empresas públicas . 2. Inteligência emocional . 3. Servidores
públicos . I. Lima, Cristiane Ribeiro. II. Matos , Prof. Dr. Getúlio Alves de
Souza . III. Universidade Federal de Ouro Preto. IV. Título.

CDU 658.115

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter de Sousa-CBICSA-CRB6a 1407



FOLHA DE APROVAÇÃO

Cristiane Ribeiro de Lima

Gilberto Ferreira Rocha

A importância da inteligência emocional nas organizações públicas em tempos de pandemia

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel

Aprovada em 08 de julho de 2021

Membros da banca

Prof. Dr. Getúlio Alves de Souza Matos - Orientador - DEGEP/CEAD - Universidade Federal de Ouro Preto
Profa. Dra. Mirian Assumpção e Lima - DEGEP/CEAD - Universidade Federal de Ouro Preto

Getúlio Alves de Souza Matos, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 16/07/2021



Documento assinado eletronicamente por **Getúlio Alves de Souza Matos, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/07/2021, às 09:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mirian Assumpcao e Lima, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/07/2021, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0191812** e o código CRC **EC1DCA1C**.

RESUMO

A cada dia que passa, a Inteligência Emocional tem se destacado. Esse assunto tem ganhado cada vez mais espaço nos debates das instituições públicas, tendo em vista que saber lidar com as situações adversas no ambiente de trabalho e gerenciar as próprias emoções é de suma importância. Por meio de pesquisa bibliográfica, esse trabalho tem o objetivo de abordar esse tema que é de grande relevância social, pois, saber responder às situações estressantes com alto grau de maturidade sustenta com maior eficiência as tomadas de decisões e isso impacta significativamente a vida dos servidores. Diante dessa nova realidade de pandemia em decorrência do Coronavírus que estamos vivenciando, os gestores e líderes das organizações precisam aprender a desenvolver da melhor forma possível as habilidades emocionais de seus colaboradores, buscando construir relações positivas com vistas à manutenção de um ambiente saudável e produtivo. Conclui-se portanto, que as organizações públicas devem desenvolver a inteligência emocional em seus servidores como forma de melhorar o desempenho no trabalho e também as relações interpessoais da instituição como um todo, e para o servidor público é importante estar atento às mudanças, aprender a lidar com situações que requerem autocontrole e adversidades, onde exigem um alto grau de inteligência emocional e autoconhecimento, conhecendo seus limites e aprendendo a lidar com todos os tipos de situações no ambiente laboral.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Organizações Públicas, Servidor Público.

ABSTRACT

With each passing day, Emotional Intelligence has stood out. This subject has been gaining more and more space in the debates of public institutions, considering that knowing how to deal with adverse situations in the work environment and managing one's emotions is of paramount importance. Through bibliographical research, this work aims to address this topic, which is of great social relevance, as knowing how to respond to stressful situations with a high degree of maturity sustains decision-making with greater efficiency and this significantly impacts the lives of public servants. . Faced with this new reality of pandemic due to the Coronavirus that we are experiencing, managers and leaders of organizations need to learn to develop the best emotional skills of their employees, seeking to build positive relationships with a view to maintaining a healthy and productive environment. It is therefore concluded that public organizations must develop emotional intelligence in their employees as a way to improve their performance at work and also the interpersonal relationships of the institution as a whole, and for the public servant it is important to be aware of changes, learn to dealing with situations that require self-control and adversity, which require a high degree of emotional intelligence and self-knowledge, knowing their limits and learning to deal with all types of situations in the work environment.

Keywords: Emotional Intelligence, Public Organizations, Public Servants.

SUMÁRIO

RESUMO	6
ABSTRACT.....	7
1 – INTRODUÇÃO	8
2 - OBJETIVO.....	10
3 - METODOLOGIA ADOTADA	11
4 - RESULTADOS.....	12
5 - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A PANDEMIA DA COVID19.....	15
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18

1. INTRODUÇÃO

A ideia de inteligência emocional tem se tornado muito popular no mundo todo e sua compreensão ainda se encontra aquém do seu uso recente. Segundo Goleman (2012), por muito tempo as pessoas eram avaliadas por meio de testes de Q.I, os quais revelavam aqueles que possuíam maior inteligência cognitiva, mas não apontavam o quanto cada indivíduo estava preparado para lidar com a pressão do ambiente de trabalho ou problemas de ordem pessoal, como doenças e perdas.

Muitas pesquisas científicas foram realizadas ao longo dos anos e chegaram à conclusão de que a inteligência emocional é mais importante do que a inteligência média, avaliada pela escala de quociente de inteligência (QI). Esses estudos conduzidos por universidades americanas e europeias, provaram que as respostas da inteligência comum respondem por menos de 20% de nossas realizações e sucessos na vida, enquanto os outros 80% dependem exclusivamente de nossa inteligência emocional, pois somos confrontados diariamente não apenas por nossas próprias emoções, mas também pelas emoções de todos que nos rodeiam.

Conforme Blount (2018) o modo como gerenciamos essas emoções tem um impacto significativo em como as outras pessoas nos percebem. E quando se desenvolve a inteligência emocional, pode-se tornar mais bem equipado para responder às situações estressantes ao seu redor com alto grau de maturidade e, assim, sustentar com maior eficácia e eficiência as tomadas de decisões dentro das organizações públicas, na qual estão inseridos. Acerca da inteligência emocional é possível versar que:

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; CARUSO, 1997, p. 15).

Neste sentido, compreende-se que a inteligência emocional não deve ser vista apenas como um fenômeno escolar, “mas sim um processo de construção permanente, que deve iniciar-se no seio familiar” (HILÁRIO, 2012, p.34). E ainda, que se faz “[...] necessário ensinar às novas gerações a resiliência, a esperança, o otimismo, para as tornar mais resistentes à depressão e capazes de levar uma vida mais feliz e produtiva” (OLIVEIRA, *apud* ALMEIDA-CORREIA; VEIGA-BRANCO, 2012, p.4).

Com a evolução contínua da área da Gestão de Pessoas, o fator humano tem sido considerado fundamental no ambiente funcional e o sucesso de uma organização ficou cada vez mais atrelado às competências pessoais. A maior evidência dessas mudanças é que não são apenas as competências técnicas que fazem os servidores se destacarem e fortalecerem o serviço público. Os conhecimentos técnicos e intelectuais são considerados primordiais para a seleção de um profissional, porém, atualmente já não representam mais garantia de sua permanência no mercado de trabalho.

O ser humano é reconhecido pela sua incessante busca de realizações, o que significa que precisa investir em desenvolvimento, seja no campo pessoal ou profissional. Seja por um desejo intrínseco, ou algo advindo de fontes externas, é fato que muitas pessoas estão constantemente em busca de desafios, novidades, algo que desperte a sua motivação para conquistar e atingir objetivos. E a motivação, para Huertas (2001) é a energia psíquica do ser humano, e ela, em seu conjunto de variáveis, que dá sentido para o homem alcançar seus objetivos.

No entanto, para lidar com objetivos exitosos ou fracassos, o indivíduo precisa estar preparado emocionalmente, e não raramente percebe-se a ausência de preparo para lidar com as emoções (MORAIS, 2012). Desenvolver inteligência para lidar com as emoções é tão importante quanto o desenvolvimento do intelecto e as competências técnicas. Intervir no desenvolvimento da promoção da Inteligência Emocional (IE), viabiliza o fortalecimento emocional e a promoção do bem-estar entre os profissionais, expressada como perspectiva fundamental da vida humana e capacidade de discernir e compreender as emoções (MAYER, SALOVEY E CARUSO, 2002).

Quando se tem a capacidade de lidar com situações inesperadas e até mesmo com conflitos que surgem no dia a dia no ambiente de trabalho, quando há o equilíbrio entre razão e emoção, é possível tomar decisões e atitudes de maneira produtiva e alcançar resultados satisfatórios. Considerando que o serviço público é formado por pessoas distintas, que já trazem consigo características emocionais inerentes à sua personalidade, portanto, há a necessidade interpessoal de se estabelecer e manter relacionamentos saudáveis. Saber intervir no desenvolvimento da promoção da Inteligência Emocional (IE), viabiliza o fortalecimento emocional e a promoção do bem-estar entre os profissionais, expressada como perspectiva fundamental da vida humana. (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2004).

É importante salientar a necessidade de investimentos na área das competências emocionais dos profissionais de instituições públicas, salientando que acomodará a forma

de vida dos mesmos e, por conseguinte, a qualidade no trabalho, tendo em vista que: a ansiedade, a depressão, a irritabilidade, a hostilidade e a exaustão emocional são aspectos psicológicos relacionados ao estresse. (ALMEIDA - CORREIA; VEIGA - BRANCO, 2012).

Para a potencialização da Inteligência Emocional nos órgãos públicos, é significativo que o trabalhador sinta a capacidade de relacionar-se livremente com suas emoções e sentimentos, necessitando encontrar-se preparado, reforçando que não se pode transmitir o que não se tem (HILÁRIO, 2012).

Ante o exposto, como problema da pesquisa se questiona: qual a importância da inteligência emocional para os servidores nas organizações públicas?

2. OBJETIVO

O objetivo da pesquisa consiste em investigar a importância da Inteligência Emocional na manutenção das relações interpessoais dos trabalhadores em organizações públicas.

A justificativa desse estudo está ancorada na ideia de que a inteligência emocional é cada vez mais influente no âmbito profissional, principalmente seus reflexos nas tomadas de decisão. Com o intuito de conseguir destaque e na busca constante do sucesso, muitos profissionais e grande parte do mundo organizacional já têm a percepção de que não basta simplesmente ser capaz de desempenhar tarefas, sem o devido cuidado nas relações e nas atitudes humanas, sem a interação com o próximo ou sem levar em conta o impacto das emoções nas tomadas de decisões.

É sabido que as emoções são determinadas de maneiras distintas por pessoas de diversas culturas, indícios e acordos relacionados a universalidade dessas emoções como raiva, nojo, medo, surpresa, alegria e tristeza, certificando que são inatas e globais em seres humanos, e, não culturalmente estabelecidas (OATLEY; JENKINS, 2002; EKMAN, 2003; STRONGMAN, 2004; FREITAS-MAGALHÃES, 2007).

Tais interpretações contêm como fundamentos protótipos cognitivos característicos a cada cultura, em que a emoção é compreendida com contemplação e influência cultural (OATLEY; JENKINS, 2002; STRONGMAN, 2004).

3. METODOLOGIA ADOTADA

Trata-se de um estudo realizado através da pesquisa bibliográfica de caráter exploratório. Para a realização do mesmo foi efetuado um levantamento de publicações científicas relacionadas à temática da pesquisa.

Os critérios de inclusão dos artigos foram estabelecidos da seguinte maneira: ser artigo de pesquisa publicado em periódicos e revistas. Foram consultadas as bases de dados informatizadas: o Portal SCIELO (Scientific Electronic Library Online), Google Acadêmico, e livros.

Durante a coleta e análise dos artigos, foram encontrados artigos e livros com publicações que atendiam aos objetivos propostos, sendo excluídos os que na leitura do resumo não apresentavam relação com o tema da pesquisa.

Para síntese e análise do material foram realizados os seguintes procedimentos: leitura exploratória, que constitui na leitura do material para saber do que se tratavam os artigos; leitura seletiva, que se preocupou com a descrição e seleção do material quanto a sua relevância para o estudo; leitura crítica e reflexiva, que buscou por meio dos dados a construção dos resultados encontrados.

As palavras-chaves utilizadas foram: Gestão Pública, Organizações Públicas, Inteligência Emocional (IE), Emoções, Eficiência.

O processo de busca, identificação e seleção dos trabalhos foi realizado em quatro etapas:

- 1 – Busca e seleção: na primeira etapa todos os trabalhos localizados foram organizados em uma listagem;
- 2 – Eliminação dos trabalhos duplicados: foram comparados os títulos dos trabalhos encontrados nas bases de dados elencadas;
- 3 – Eliminação pela leitura dos títulos;
- 4 – Eliminação pela leitura dos resumos ou trabalhos na íntegra após aplicação dos critérios de inclusão e de exclusão.

A seleção dos artigos foi baseada nos seguintes critérios de inclusão e exclusão:

- 1 – Incluído se apresentou os descritores “Inteligência” e “Emocional” no título, resumo ou palavras-chave;
- 2 – Incluído se abordou a Inteligência Emocional nas organizações;
- 3 – Excluído se abordou população não pertencente ao público-alvo;

4 – Excluído se envolveu pesquisas em contextos não inclusivos às palavras-chave “Inteligência emocional”.

4. RESULTADOS

O quadro 1 dispõe aspectos centrais dos trabalhos sobre a Inteligência Emocional coletados segundo os procedimentos metodológicos descritos:

Quadro 1 - Bibliografia sistematizada com o tema Inteligência Emocional nas organizações públicas

Autores	Título	Periódico	Objetivos
MOREIRA, Vera Lúcia (2017)	A importância da inteligência emocional nas organizações	Gestão e Desenvolvimento em Revista V. 1, N. 1, jan-jun/2017, p. 84-96. ISSN online: 2446-8738	Mostrar a importância da Inteligência emocional nas organizações, tarefas são executadas por pessoas, assim, construir relacionamentos positivos durante o empreendimento é um grande desafio para profissionais e lideranças que são os responsáveis por conduzir a equipe, legitimando as relações intrapessoais, interpessoais e intergrupais de profissionais com formações, etnias, culturas, valores e anseios diversos
MACIEL, Andreza Paiva; SOUZA, Benjamim Sá de (2017)	Liderança e Inteligência Emocional: Ferramentas de apoio ao Modelo de Excelência em Gestão Pública	Trabalho de conclusão de curso – artigo científico, 2016.	Apresentar uma interpretação teórica de como os componentes de inteligência emocional e as capacidades de liderança podem influenciar o trabalho de gestores públicos na aplicação dos fundamentos do Modelo de Excelência em Gestão Pública editado pelo Programa Gespública
SPREA, Joseney (2009)	Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas	Dissertação de mestrado submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas, 2009.	Verificar o que é necessário fazer para amenizar o impacto das emoções nos processos decisórios e na liderança.
CARGNIN, Mariane José (2013)	A importância da inteligência emocional no desenvolvimento de um líder e sua relação com a satisfação dos colaboradores em uma loja de departamento localizada na cidade de Criciúma - SC	Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC, 2013.	Identificar quais as competências de liderança relacionadas a inteligência emocional que possui o líder e a sua relação com a satisfação dos colaboradores de uma loja de departamentos em Criciúma, SC.
GOLEMAN, Daniel (2012)	Inteligência emocional	A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.	Pode ser descrita como um conjunto de capacidades que propiciam aptidão emocional para lidar com os próprios sentimentos e com os dos outros.
WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon (2009)	Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias	Psicol. Reflex. Crit. vol.22 no.1 Porto Alegre 2009	Informar ao leitor o corrente status da IE do ponto de vista científico, apresentando-se os modelos teóricos correntes desta forma de inteligência, bem como suas principais características, qualidades, falhas, críticas à teoria, aplicações e correlações com outros construtos psicológicos.

SOUSA, Ana Sofia Marques de (2011)	A Inteligência Emocional como competência na formação do futuro gestor de saúde de Instituições de Saúde – Proposta de uma Unidade Curricular	Dissertação de Mestrado apresentada a Universidade Nova de Lisboa – Escola Nacional de Saúde Pública – 2011.	Perceber a importância do ensino das competências emocionais nos Cursos de Mestrado em Gestão da Saúde; analisar de forma descritiva/analítica e crítica o módulo opcional de Emoção, Liderança e Coaching na Gestão da Saúde leccionado no Mestrado em Gestão da Saúde na Escola Nacional de Saúde Pública; e por fim construir uma proposta de Unidade Curricular de Inteligência Emocional.
------------------------------------	---	--	--

A pesquisa de Moreira (2017), reflete que a Inteligência Emocional se institui como a capacidade das pessoas de se relacionarem bem diante das adversidades, persistindo e buscando melhorar emocionalmente com os colegas de trabalho que lhe rodeiam. O desenvolvimento da IE possibilita a autoconsciência, a motivação, persistência, empatia, entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança. A IE possibilita que melhorem as habilidades relacionadas as pessoas à medida que aprendem, de forma racional, a lidar com emoções. Alerta que deve se, sempre ouvir e ter empatia, aprendendo a controlar os impulsos, não permitindo que estes dominem, além de tentar compreender melhor os outros, decodificando as mensagens não verbais e buscando perceber a motivação das pessoas em suas atitudes.

A pesquisa de Maciel e Souza (2017), relata sobre o Manual de Excelência em Gestão Pública, o qual elenca onze fundamentos que devem nortear os atos dos administradores públicos no exercício de suas funções. A Liderança possui diversas definições que podem ser resumidas como a capacidade de influenciar pessoas a fazer o que se espera delas e direcionando-as a buscar um objetivo comum. A Inteligência Emocional, para Goleman (2012), pode ser descrita como um conjunto de capacidades que propiciam aptidão emocional para lidar com os próprios sentimentos e com os dos outros.

As pesquisas de Moreira (2017) e Maciel; Souza (2017) se relacionam ao apresentar diversos benefícios que a Inteligência Emocional proporciona. No entanto, suas pesquisas apresentam viés diferentes, uma vez que Moreira (2017) aborda aspectos da vida pessoal e profissional do servidor público e a pesquisa de Maciel; Souza (2017) trazem informações direcionadas para o gestor e o desenvolvimento da sua administração.

O trabalho de Sprea (2009), aborda a importância de o líder ter inteligência para entender o processo e estabelecer estratégias, bem como para passar seu conhecimento adiante; ter domínio sobre as mais diversas situações; apresenta o autocontrole e a inteligência emocional enquanto atribuições de um líder para não “perder a cabeça” em momentos de crise e ter capacidade de socializar dentro e fora de sua equipe,

estabelecendo desse modo relações benéficas. Sobre a abertura de novas experiências, que podem vir a melhorar a eficiência de seu trabalho e da sua equipe, estabelece-se que suas funções podem ser resumidas em três principais: determinar estratégias para alcançar os objetivos da empresa, comunicar e orientar os indivíduos de seu grupo sobre essas estratégias criadas anteriormente e motivar os colaboradores em relação que sigam na direção da conclusão dos objetivos.

Fica claro na pesquisa de Sprea (2009) sua perspectiva exclusiva na característica geral da emoção e seus impactos, enfocando assim seu estudo neste panorama, diferenciando-o em relação ao de Moreira (2017) e Maciel; Sousa (2017) neste principal aspecto, o de que as emoções são uma orquestra afinada para o desempenho laboral.

Já na pesquisa de Cargnin (2013), o líder é, então, aquele que possui, de maneira mais fácil, o poder de administrar uma equipe, com diferentes tipos de pessoas e personalidades, de forma a buscar um objetivo comum e, é aquele que consegue bons resultados através do direcionamento e motivação de seu grupo e enxergando as individualidades de cada membro e respeitando-as, sabendo ouvir e se comunicar. O líder deve ser capaz de observar todos os detalhes a sua volta e analisá-los de forma a solucionar todos os problemas que lhe forem atribuídos e este deve estar sempre atualizando seus conhecimentos, de modo a aprimorar cada vez mais seu papel.

A liderança tem posição fundamental no que diz respeito aos impactos gerados para as empresas e é capaz de influenciar sobre sua cultura organizacional e sobre o modo como a mesma é vista pelos seus clientes, a cultura interfere na liderança, assim como a liderança interfere na cultura, desse modo, a forma de liderar pode afetar a empresa e sua cultura positiva ou negativamente.

A pesquisa de Cargnin (2013) se desenvolve no contexto de uma loja de departamentos (empresa privada) e neste sentido, se difere das demais, uma vez que apresenta características de comportamentos empreendedores no contexto empresarial.

Já o trabalho de Woyciekoski e Hutz (2009) discute como a emoção é capaz de influenciar a percepção, a memória, o pensamento e a cognição. Assim, é importante aprofundar o conhecimento a esse respeito, tendo em vista aplicá-lo na prática das organizações. A autonomia emocional conforme a teoria da separação psicológica das figuras parentais se associa a uma melhor capacidade de adaptação sobre as exigências sociais. O indivíduo é um ser dotado de emoção, tendo em vista que está na base da inteligência humana, portanto, influencia a percepção, a memória, o pensamento, a vontade e as ações, sendo essencial para desenvolver a harmonia e o equilíbrio emocional.

Por fim, temos o trabalho de Sousa (2011), que discute as competências emocionais para ser um bom gestor público na área da saúde. Sua divergência dos demais está exatamente por trazer concepções no campo da gestão da saúde.

5. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A PANDEMIA DA COVID-19

De forma inesperada a pandemia em decorrência do coronavírus que surgiu na China no final de 2019 (COVID-19), alterou a forma e os locais de trabalho do setor público. Essa alteração ocorreu por meio da flexibilização do trabalho: como o *home office*, onde os servidores passaram a exercer as atividades de suas casas, surgindo o fenômeno da “uberização” do trabalho, que é quando o servidor público coloca à disposição da administração pública os seus próprios recursos, que são a internet, o mobiliário etc. E assim desenvolvendo o teletrabalho.

A administração pública, no intuito de manter o atendimento à sociedade, tem buscado inovar na sua forma de atuar e os servidores públicos têm exercido o seu papel, de extrema importância para a população, nesse período caótico que estamos vivenciando. Alguns de forma remota, outros que fazem parte do nível de rua ou “linha de frente” vêm buscando alternativas em resposta à pandemia que tem assolado o mundo.

Diversas são as profissões da “linha de frente” que tiveram que adaptar sua metodologia de trabalho. Alguns exemplos são os profissionais da área de saúde, que têm procurado manter o equilíbrio emocional, pois lidam diretamente com a questão da Covid-19 e são os responsáveis pelos atendimentos e cuidados dos contaminados e, portanto, são os mais afetados. Os policiais de forma geral, têm enfrentado situações adversas, por terem que lidar com a população, principalmente os policiais militares e penais, que mesmo em estado de isolamento social, os conflitos nas ruas continuam e com isso correm constantes riscos de contaminação e disseminação da doença, por não terem treinamentos e equipamentos de proteção adequados. Os professores públicos, tiveram que se adequar às novas formas de interação com os alunos, utilizando ferramentas e metodologias que antes eram “ignoradas” (LOTTA; SOBRAL; CORRÊA, et al, 2020).

Nesse contexto de pandemia, as forças de trabalho do setor público estão se readaptando à nova maneira de trabalhar. Os órgãos públicos estão aprendendo a usar novas tecnologias e ferramentas. Muitos servidores públicos que estão executando suas atividades laborais de forma “*home office*” estão tendo que administrar a inteligência

emocional para conciliar a sua vida pessoal com a vida profissional no mesmo espaço, adaptando o trabalho e o tempo pessoal para cumprir os compromissos familiares e de assistência. O setor público tem se tornado mais dinâmico, com novos procedimentos e protocolos que governam o trabalho remoto. (LOTTA; SOBRAL; CORRÊA, et al, 2020).

Após a pandemia, os governantes poderão revisar muitas das mudanças que foram introduzidas e implementá-las sobre uma base mais sustentável. No prazo mais imediato, a tarefa que os gestores públicos enfrentarão será a de fazer com que os servidores públicos voltem a trabalhar com segurança e retomem a prestação de serviços não relacionada à pandemia, pois o servidor será capaz de afrontar o antigo método de gestão limitado de controle sobre as pessoas, pois agora tem-se a aplicação da inteligência emocional como uma nova estratégia de liderança, que demonstra ser o novo e mais flexível modelo de trabalho de fundamental importância ao administrador público.

A satisfação de sentir-se bem está relacionada à saúde física e psicológica e às capacidades emocionais e nesta perspectiva, a IE influencia os comportamentos saudáveis, das capacidades e competências, e o desenvolvimento das situações de vida dos indivíduos, organizações e comunidades (Ornelas, 2008).

Com a influência do mundo globalizado, a administração pública tem investido na formação de gestores cada vez mais capacitados, observando que o administrador eficiente consegue suavizar os conflitos, alinhar ideias e mostrar resultados consistentes nos objetivos da organização.

Comprova-se então, que as organizações públicas que dispõem de gestores emocionalmente inteligentes passam a ter maiores chances de crescimento e desenvolvimento, por saberem trabalhar e interferir no emocional dos servidores, buscando sempre o melhor desempenho das atividades. Saber contornar conflitos e problemas proporciona um clima organizacional mais harmônico e um bom relacionamento interpessoal, além de um melhor rendimento e aumento da produtividade, alcançando assim os resultados desejados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crescente disseminação da Covid-19 entre os servidores públicos e principalmente os de “nível da rua”, que fazem parte dos serviços essenciais, tendo em vista que eles lidam diretamente com a população, trouxe impactos severos para os

profissionais em todas as áreas, para além dos danos físicos da doença, vislumbram-se inúmeros transtornos emocionais.

Com a escalada da contaminação, a partir de março de 2020, muitos passaram pela experiência de precisar readequar o cotidiano para o enfrentamento do vírus: vida social, vida pessoal, projetos, estudos, rotina profissional.

Através desta pesquisa, foi possível identificar que a IE é considerada como uma habilidade que nos permite gerenciar melhor os sentimentos e a forma como agir na presença deles e que a sua interferência adequada demonstra a qualidade, especificamente, a sua pertinência, como atributo afirmativo para o bem-estar em nível pessoal e no ambiente profissional.

No que tange ao servidor público no contexto pandêmico, é sabido que cabe ao poder público prestar assistência emocional a esses servidores, criando políticas públicas voltadas para essa camada social. No entanto, pouco se tem discutido sobre os impactos da Covid-19 em suas vidas, nas suas dinâmicas de trabalho e na maneira como passaram a interagir com os cidadãos.

Em uma reflexão teórica, conclui-se, portanto, que é primordial para o enfrentamento da pandemia em seu contexto emocional, trabalhar a inteligência emocional dos servidores, permitindo-os identificar, diferenciar e entender as próprias emoções, como também as dos outros, e que o gestor deve desenvolver competências empáticas e assertivas, como também procedimentos para a tomada de decisões de forma consciente.

Resta ressaltar, que as emoções desempenham um papel considerável de importância nas organizações públicas, afinal é um lugar em que o indivíduo está diariamente sujeito a se deparar com situações inesperadas, sendo necessários fazer o uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e raciocínio para obter melhores resultados e solucionar conflitos e problemas. Logo a aplicação da IE nos espaços de trabalho públicos conduz a resultados positivos tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização e neste contexto, é interessante que se aprenda a utilizar as técnicas e as aptidões que compõem a IE, como a autoconsciência, controle emocional e motivação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA-CORREIA, A., & VEIGA-BRANCO, A. (2012). **Efeitos da formação em educação emocional nas competências emocionais de professores.** In Atas do I Congresso Internacional de Inteligência Emocional e Educação, Universidade do Minho, 6-7 jul. 2012.

BLOUNT, J. **Inteligência emocional em vendas: como os supervendedores utilizam a inteligência emocional para fechar negócio.** São Paulo: Autentica Business, 2018.

CARGNIN, Mariane José. **A importância da inteligência emocional no desenvolvimento de um líder e sua relação com a satisfação dos colaboradores em uma loja de departamento localizada na cidade de Criciúma – SC.** Criciúma: UNESC, 2013.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

HILÁRIO, A. R. L. (2012). **Práticas de educação emocional no 1.º ciclo do ensino básico.** Beja: Dissertação de Mestrado - Instituto Politécnico de Beja.

HUERTAS, J. A. **Motivación: querer aprender.** Buenos Aires: Aique, 2001.

LOTTA, Gabriela; SOBRAL, Isabela; CORRÊA, Marcela; ALCADIPANI, Rafael; BUENO, Samira. **A pandemia de Covid-19 e os policiais brasileiros.** Rio de Janeiro: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2020.

MACIEL, Andreza Paiva; SOUZA, Benjamim Sá de. **Liderança e Inteligência Emocional: Ferramentas de apoio ao Modelo de Excelência em Gestão Pública.** Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2016.

MAYER, J. D., SALOVEY, P., & CARUSO, D. (2002). **Relation of an Ability Measure of Emotional Intelligence to Personality.** *Journal of Personality Assessment*, 79 (2), 306-320.

_____. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.

MORAIS, Luciana Ferreira de. **Inteligência emocional no processo de autodesenvolvimento.** Londrina: UNIFIL, 2012.

MOREIRA, Vera Lúcia. A importância da inteligência emocional nas organizações. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v. 1, n. 1, 2017, p. 84-96.

OATLEY, K., & JENKINS, J. M. (2002). **Compreender as emoções.** Lisboa: C. R. (2013).

ORNELAS, J. (2008). **Psicologia comunitária.** Lisboa: Fim do século.

SOUSA, Ana Sofia Marques de. **A Inteligência Emocional como competência na formação do futuro gestor de saúde de Instituições de Saúde** – Proposta de uma Unidade Curricular. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2011.

STRONGMAN, K. (2004). **A psicologia da emoção**. Lisboa: Climepsi Editores.

SPREA, Joseney. **Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas**. Lisboa: ISCTE, 2019.

VEIGA- BRANCO, A. (2012). **Competência Emocional: Um estudo com professores**. Coleção Nova Era: Quarteto Editora.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia Reflexão e Crítica**, v. 22, n.1, 2009.

<https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/servidores-publicos-e-a-pandemia-de-coronavirus-covid-19-resp> HYPERLINK "<https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/servidores-publicos-e-a-pandemia-de-coronavirus-covid-19-respostas-emergentes-e-recomendacoes-iniciais-9f2bd471/#section-d1e30>"ostas-emergentes-e-recomendacoes-iniciais-9f2bd471/#section-d1e30. Acesso em 14 maio de 2021.

https://forumseguranca.org.br/publicacoes_pos HYPERLINK "https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/a-pandemia-de-covid-19-e-os-policiais-brasileiros/"ts/a-pandemia-de-covid-19-e-os-policiais-brasileiros/. Acesso em: 16 maio de 2021.

<https://blog.connekt.com.br/inteligencia-emocional-e-lideranca/>. Acesso em 25 jun. 2021.