

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM INSTRUMENTO PARA A GESTÃO
PÚBLICA: UMA ANÁLISE DO TRABALHO DO DOCENTE DO INSTITUTO
FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC) DO CAMPUS DE CRICIÚMA**

*EMOTIONAL INTELLIGENCE AS AN INSTRUMENT FOR PUBLIC MANAGEMENT: AN
ANALYSIS OF THE WORK OF THE FACULTY OF THE FEDERAL INSTITUTE OF SANTA
CATARINA (IFSC) OF THE CRICIÚMA CAMPUS*

Amanda Fabres Oliveira Radunz

Assistente Social CRESS 8605 – SIAPE 1591172. Mestre em Ciências Sociais – UFPel.
Doutoranda em Ciências da Saúde – UNOCHAPECO.

Letícia Vianna Pacheco Silvano

Bacharel em Enfermagem. leticiaviannaps@hotmail.com

Pamella Nadia Binda

Bacharel em Enfermagem com Ênfase em Saúde Pública e Licenciada em Pedagogia.
pame_sissi@hotmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo identificar por meio de uma análise documental a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos docentes do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Campus Criciúma, analisando e relacionando as contribuições da inteligência emocional (IE) como um instrumento para a gestão pública. Como metodologia, empregou-se a pesquisa documental, bibliográfica, descritiva, transversal e qualitativa. A pesquisa documental foi a partir da base de dados do repositório da IFSC sobre um questionário realizado em 2017 com os servidores da referida instituição sobre QVT, no qual por uma amostra intencional, do total de sessenta e três docentes, somente 23,3% responderam voluntariamente. Destes respondentes, 24,6% são do sexo feminino e 71,4% são do sexo masculino. Divididos por faixa etárias variadas entre 21 a 60 anos de idade, sendo que 92,9% tem um regime de trabalho de 40 horas com dedicação exclusiva (DE) e somente 7,14% com 40 horas sem DE. Tendo em vista, que o exercício da docência, os expõe a mais fatores estressantes que exigem um maior controle emocional, optamos por analisar as propostas que mais agregariam a pesquisa, então selecionamos onze itens para realizar a análise aprofundada e associar ao contexto de IE, sendo que a pesquisa apresentou um índice geral de 6.765 referentes à QVT entre os quatorze docentes respondentes que pertencem ao campus de Criciúma - SC. Após as análises dos resultados da QVT do IFSC, relacionados com a IE dos itens, os resultados variam de bem-estar moderado a zona de transição, com tendência negativa, despertando atenção para com a qualidade de vida no trabalho entre os servidores docentes.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Docência. Controle emocional.

ABSTRACT

This article aims to identify, through a documentary analysis, the quality of life at work (QWL) of teachers at the Federal Institute of Santa Catarina (IFSC), Campus Criciúma, analyzing and

relating the contributions of emotional intelligence (EI) as a instrument for public management. As a methodology, documental, bibliographical, descriptive, transversal and qualitative research was used. The documentary research was based on the IFSC repository database on a questionnaire carried out in 2017 with the servers of that institution about QWL, in which, by an intentional sample, of a total of sixty-three professors, only 23.3% responded voluntarily. Of these respondents, 24.6% are female and 71.4% are male. Divided by age group ranging from 21 to 60 years of age, 92.9% have a work regime of 40 hours with exclusive dedication (DE) and only 7.14% with 40 hours without ED. Considering that the exercise of teaching exposes them to more stressful factors that require greater emotional control, we chose to analyze the proposals that would most aggregate the research, so we selected eleven items to carry out the in-depth analysis and associate it with the IE context, and the survey presented an overall index of 6,765 regarding QWL among the fourteen respondent professors who belong to the campus of Criciúma - SC. After the analysis of the IFSC QWL results related to EI, of the analyzed items, the results transit and vary from moderate well-being to the transition zone, with a negative trend, drawing attention to the quality of work life among teaching staff.

Keywords: Quality of life at work. Teaching. Emotional control.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade moderna, grande parte dos indivíduos de alguma forma, precisa trabalhar, pois este ato propicia além de conhecimentos, experiências e satisfações. O trabalho é de suma importância no dia a dia dos seres humanos, pois é por meio dele que é possível suprir as necessidades fisiológicas e de segurança, é através dele que a maioria busca sua estima e sua autorrealização seja pessoal e/ou profissional, pois é no ambiente de trabalho que os indivíduos passam a maior parte de suas vidas.

Não sendo diferente para aqueles indivíduos que buscam a carreira pública, conforme Arruda (2018), para ingressarem no setor público, os candidatos precisam investir em conhecimentos gerais e específicos para passarem em concursos, e ao se tornarem um servidor público, sua principal diretriz é considerar que o princípio da eficiência é satisfazer as necessidades coletivas com igualdade aos usuários, pois o governo tem como princípio básico a administração do setor público com a prestação de serviços à sociedade de forma eficiente e eficaz. Este princípio espera que as prestações de serviços governamentais ocorram com qualidade, regularidade, transparência e segurança na utilização dos recursos públicos.

Assim, como qualquer outro profissional, os servidores públicos, em especial, os docentes, também almejam a realização profissional e pessoal, sendo que a área pública está composta de desafios como: a forma de ingresso, a estabilidade, o orçamento público, o plano de carreira, as pressões e as cobranças constantes que contribuem para variações a curto ou a

longo prazo na qualidade de vida (QV) destes profissionais (INÁCIO, 2018). Além dos desafios já citados, é importante ressaltar também que a profissão docente é um dos trabalhos mais complexos, pois o dia a dia destes profissionais é atribuído à desgastes tanto físicos como emocionais. O ato de ensinar possui várias particularidades, assim sendo, é visto como uma profissão que ocasiona diversos problemas, que podem ser físicos, assim como, psíquicos, que também afetam sua QV (BOAS; MORIN, 2018).

Para Haddad (2000 apud DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012, p. 40), “[...] a qualidade de vida no trabalho (QVT) é o maior determinante da qualidade de vida”. A QVT garante um elo próximo com a busca por produtividade, enquanto tem uma atenção especial para a satisfação dos profissionais com seu desempenho na instituição (CARNEIRO, 2018). Complementa Sartor (2019) que a QVT abrange aspectos físicos, materiais, tecnológicos, psicológicos e sociais que impactam diretamente no bem-estar do trabalhador. Assim, Inácio (2018) ressalta que a QVT necessita estar sempre presentes entre os docentes, pois os aspectos citados também refletem de modo direto no bem-estar, na satisfação, na motivação, no comprometimento, assim como, no fortalecimento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados. Arruda (2018) ressalta que a QVT não está relacionada somente à melhoria de equipamentos e a organização de rotinas apropriadas, mas que o docente também é movido de emoções e estas quando negligenciadas podem culminar diretamente no seu desempenho profissional, influenciando no rendimento e resultados da instituição, assim como, nas relações interpessoais.

Desse modo, é possível perceber a fundamental importância da inteligência emocional (IE) para o aperfeiçoamento dos professores que atuam em instituições públicas. Boas e Morin (2018) definem IE como a competência de identificar, compreender e examinar as suas próprias emoções e as das outras pessoas, igualmente a competência de trabalhar com elas. Arruda (2018) ainda ressalta que o gerenciamento destas emoções pode ser expressadas de modo apropriado e efetivo, permitindo o relacionamento interpessoal, ou seja, profissionais conseguem trabalhar juntos sem conflitos de modo que possam atingir um objetivo comum. Em outras palavras, Ferreira (2016) aponta que a IE está interligada a diversos fatores, como a escolha de uma profissão, a relação dentro do ambiente de trabalho, a resolução de problemas e conflitos, saber ouvir, falar e o percurso para obter um resultado almejado.

Então, executar estudos mais aprofundados e pesquisas em relação a QVT e a IE no contexto das instituições públicas tornam-se um instrumento interessante para que sejam identificados pontos positivos e negativos, sendo que tal resultado poderá servir de base para

melhorias ou humanizações do ambiente laboral, resultando no aumento do desempenho e da produtividade, já que os servidores públicos estarão mais dispostos a estarem motivados e satisfeitos.

Nesta perspectiva, o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) no Campus de Criciúma, no ano de 2017 realizou uma pesquisa com seus sessenta e três servidores docentes e com seus trinta e nove servidores técnicos administrativos em educação (TAE) sobre a percepção destes com a QVT na instituição, pois como se trata de um assunto de suma importância para o ambiente de trabalho. O referido instituto tinha como intuito desenvolver um programa de qualidade de vida para o aperfeiçoamento de seus servidores públicos. O IFSC é uma instituição de educação federal, na modalidade gratuita, sendo afiliada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Porém tem uma autarquia financeira, administrativa, patrimonial, didático-pedagógica e disciplinar própria, no qual oferece vagas para uma educação profissional, tecnológica e científica, atendendo estudantes que desejam se qualificar profissionalmente ou tecnologicamente, através de cursos de educação de jovens e adultos (EJA), ensino técnico integrado ao ensino médio, técnicos subsequentes e concomitantes, ensino superior, cursos profissionalizantes de curta duração e pós-graduação.

Deste modo, foi realizado um recorte para o desenvolvimento deste artigo, no qual tem-se como objetivo identificar por meio de uma análise documental a qualidade de vida no trabalho dos docentes do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Campus de Criciúma, analisando e relacionando as contribuições da inteligência emocional como um instrumento para a gestão pública.

O referido artigo está distribuído em nove capítulos, o primeiro apresenta as notas introdutórias do estudo; já os capítulos dois, três e quatro por meio da pesquisa bibliográfica expõem os temas: gestão pública, qualidade de vida x qualidade de vida no trabalho, a ambiente de trabalho e as doenças ocupacionais, a inteligência emocional e o desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho; o quinto capítulo apresenta os procedimentos metodológicos, no qual foram utilizadas a pesquisa documental, bibliográfica, descritiva, transversal e qualitativa; o sexto capítulo mostra os resultados de pesquisa através da caracterização dos entrevistados, os parâmetros básicos da pesquisa, a apresentação e a análise dos dados da pesquisa, assim como, os indicadores dos onze itens relacionados a inteligência emocional; o capítulo sete apresenta as proposições de melhorias; já o oitavo capítulo traz as considerações finais do trabalho, por fim, as referências que foram utilizadas em todo o decorrer deste artigo.

2 GESTÃO PÚBLICA

A gestão pública agrega em seu conceito diversas áreas da ciência, construindo respostas alternativas ao setor público, respeitando a singularidade das ações do gestor público. Contudo, é definida como o planejamento, a organização, a direção e o controle dos bens e interesses públicos, de modo a agir conforme os princípios administrativos, que visam o bem comum. A atuação dos gestores públicos se dá por meio das delimitações de esferas organizacionais, sendo elas, esferas de governo, áreas de gestão e funções de governo (RICHA et al., 2018).

As instituições públicas exercem funções de suma importância para a população, visto que, a maioria, viabilizam grande acesso aos cidadãos em termos de serviços e produtos fundamentais para suas necessidades. Além do mais, atuam de forma direta para o desenvolvimento socioeconômico dos habitantes, colaborando para a construção da QV em vários campos, como educação, lazer, saúde, etc. (CARNEIRO, 2018).

Ao relacionar a gestão pública com a gestão privada, as mesmas apresentam divergências em alguns aspectos, dentre elas, lutas constantes com relação a adversidades e limitações encontradas ao longo do processo de trabalho, expectativas irreais por parte da população, controle dos recursos administrativos (GRAHM; HAYS, 1994 *apud* SANTOS, 2017).

A gestão pública no âmbito educacional se diferencia da lógica empresarial, tendo como objetivo mobilizar o trabalho coletivo, favorecendo assim, o ensino e o desenvolvimento humano. É importante refletir neste contexto, que não basta apenas a gestão de recursos e de aspectos burocráticos, mas sim da socialização de tarefas que contribuem para a elaboração de práticas inovadoras, atuando de acordo com os desafios existentes no ambiente escolar (OLIVEIRA NETO, 2020). Assim, Carneiro (2018, p. 55), em seu estudo, expõe como exemplo as Instituições de Ensino Superior (IES) públicas, no qual ressalta:

[...] a indiscutível relevância da educação para o desenvolvimento tanto do indivíduo quanto de toda a sociedade. Atualmente, o conhecimento tem sido cada vez mais valorizado, assumindo protagonismo nas relações sociais e de trabalho. Portanto, a organização responsável pela prestação de serviços dessa natureza deve buscar ser um exemplo de excelência, apresentando, em sua gestão, a fomentação de valores que levem à prática da qualidade de vida no trabalho.

Neste ângulo, apresenta-se também o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) que atua em um contexto voltado a promover o desenvolvimento socioeconômico de algumas regiões. Sendo assim, o campus de Criciúma conta com uma estrutura organizacional

administrativa e didático-pedagógica independente que busca a integração e a padronização das ações de planejamento e execução, possibilitando a descentralização e a flexibilização, de modo a operacionalizar suas ações com maior autonomia (IFSC, 2019).

Richa et al (2018) expõe que na gestão pública, dirige-se a definição de prestar princípios, ou seja, conceder consistência, ordem e transparência de objetivos a uma estrutura, no qual são empregados diversos princípios, sendo que um dos principais é o da eficiência, pois é um dos pilares para o desempenho do docente na gestão pública. Complementa Arruda (2018) a Emenda Constitucional nº 19 de 1998, no caput do Artigo 37, estabeleceu o Princípio da Eficiência que deve satisfazer as necessidades coletivas com igualdade aos usuários, prestando serviços à sociedade de maneira eficiente e eficaz, sendo que o referido princípio espera que estas prestações governamentais ocorram com qualidade, moralidade, regularidade, transparência e segurança na utilização dos recursos públicos (ARRUDA, 2018). Porém, somente este princípio não assegura a qualidade da prestação dos serviços públicos, necessitando de outras abordagens ou programas que possam vir a corroborar para melhoria do trabalho destes servidores. Sendo assim, segundo Carneiro (2006) é necessário reconhecer o ambiente de atuação como um local que requer intervenções para o desenvolvimento de ações que promovam a qualidade de vida do trabalhador.

3 QUALIDADE DE VIDA X QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Foi no início deste século XXI que começaram vários estudos e debates sobre o bem-estar, a saúde, a dignidade humana, os direitos, o trabalho digno e a qualidade de vida, no qual os indivíduos têm almejado por transformações em suas vidas, ou seja, estão querendo ter uma vida duradoura, com qualidade, saúde e segurança, precisar trabalhar para suprir suas necessidades, mas anseiam se realizar pessoal e profissionalmente (CARNEIRO, 2018). O trabalho, para Sartor (2019) é de suma relevância para a vida dos indivíduos, tornando-se difícil não misturar a vida pessoal do trabalhador com sua vida dentro do contexto organizacional, por dois motivos, primeiro porque a maioria destes profissionais passam mais tempo trabalhando do que em suas residências, com familiares, amigos e/ou realizando atividades de lazer e esportes; segundo, porque o trabalho atua de modo direto nos resultados, rendimentos e comportamentos da vida pessoal.

Damasceno e Alexandre (2013) complementam que grande parte das instituições e organizações nos dias de hoje já estão reconhecendo que precisam valorizar seu capital humano

e propiciar ambientes apropriados para que os trabalhadores possam desenvolver as suas competências e sua criatividade, evitando que ocorram transtornos no ambiente laboral, sobretudo, em virtude de que os profissionais passam a maior parte do seu tempo trabalhando, gerando assim, uma repercussão na vida e na QV das pessoas.

Assim, Lozenzo (2020, p. 50) define que a QV se trata de uma palavra ampla e complexa “[...] que representa uma avaliação pessoal sobre determinados aspectos da vida humana e pode ser entendida como um fenômeno de natureza individual, multifacetado e dinâmico, pois o senso de qualidade de vida pode mudar no decorrer do tempo”. De acordo com a definição proposta pela Organização Mundial de Saúde (OMS), QV é a compreensão do ser humano a respeito de sua posição no decorrer de sua vida, seja no âmbito cultural, conforme os padrões de sobrevivência do mesmo e de suas expectativas, objetivos, desejos, sonhos e perturbações, no qual engloba o bem-estar físico, espiritual, psicológico, mental e emocional, também envolve os relacionamentos familiares e sociais, como outros contextos como educação, habitação, saúde, saneamento básico, atividades físicas e lazer (BVS, 2013).

Já a QVT é definida por Damasceno e Alexandre (2012) como uma gestão empreendedora e essencial em razão de transformações constantes das instituições, uma vez que, está submetida a particularidades das organizações no âmbito em que está inserida, em outras palavras, segundo Fernandes (1996, p. 45 apud DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012, p. 40), trata-se de uma “[...] gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. Boas e Morin (2018) complementam que a QVT necessita ser uma maneira de aperfeiçoar as condições de trabalho de cada colaborador que atua na empresa, para que estes profissionais se sintam mais motivados e satisfeitos.

A qualidade de vida no trabalho conta com uma interdisciplinaridade de campos como a administração, a medicina, a fisioterapia, a psicologia e a enfermagem que consideram que o ser humano deve ser cuidado em sua totalidade, pois é um ser biopsicossocial (BOA; MORIN, 2018). Entre outras palavras, abrange “[...] aspectos de bem-estar, saúde e segurança física, mental e social, bem como capacitação para realizar tarefas com segurança e o bom uso da energia pessoal” (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012, p. 39).

A QVT passa a ser dever de ambos, tanto do próprio profissional quanto da instituição para que juntos contribuam para um ambiente harmônico e positivo, no qual os resultados desejados sejam atingidos com maior destreza, pois cada colaborador deve ser visto

por sua empresa como um membro que deseja ver seu crescimento, sendo ele reconhecido como um contribuinte deste processo. Quando a organização propicia condições de trabalho favoráveis e reconhece seus colaboradores, o profissional manifesta segurança, pois compreende que seu ambiente laboral lhe proporciona bem-estar, demonstrando sentimentos de felicidade e satisfação, assim, desempenha sua função com mais afinco, aumentando sua produtividade (SARTOR, 2019). Lorenzo (2020, p. 50) complementa ressaltando que “[...] a satisfação no trabalho é uma questão relevante porque interfere na relação do sujeito com seu trabalho e indiretamente pode impactar na qualidade de vida do trabalhador”.

As organizações privadas têm ciência da importância da QVT em seu contexto organizacional, já as instituições públicas sabem que é necessário ofertar serviços de qualidade à população e que seus servidores somente poderão prestar estes serviços se estiverem satisfeitos, motivados e dispostos a desempenharem seu papel, porém grande parte destas por não poderem contar com um setor de recursos humanos (RH) em seus ambientes, não tem a mesma preocupação com a QVT de seus servidores (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012; CARNEIRO, 2018). Segundo Sartor (2019, p. 6), [...] um dos grandes desafios das instituições públicas é a preocupação com a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, pois, não são apenas recursos humanos de uma organização e sim parceiros que contribuem com conhecimento e habilidades para o crescimento da instituição”.

Neste contexto, a IFSC, em 2017 realizou uma pesquisa com seus servidores (docentes e técnico-administrativos), a qual tinha como finalidade identificar a percepção destes em relação à QVT na instituição. A partir destes dados, desenvolveu uma política de qualidade de vida no trabalho (INÁCIO, 2018; MODOLON; VITOR, 2019). Assim, o IFSC sinaliza que é possível desenvolver a gestão da QVT no setor público. Carneiro (2018) pontua que é preciso uma transformação conjunta de propósitos e ações que deem autonomia às instituições públicas para se preocuparem não só com a qualidade na prestação de serviços, mas também com seu capital humano, no qual, talvez seja importante que haja um empenho por parte da gestão organizacional no intuito de desenvolver a motivação, o reconhecimento e engajamento dos servidores de modo autêntico, concedendo a construção de elo de parceria entre a instituição e o servidor com base em políticas e práticas que estejam voltadas para a evolução e o bem-estar deste profissional.

3.1 O ambiente de trabalho e as doenças ocupacionais

O ambiente de trabalho é composto por condições físicas, materiais, psicológicas e sociais que podem trazer impactos significativos para a saúde do trabalhador, assumindo um papel importante na vida do indivíduo, pois a promoção de boas condições laborais influencia diretamente no que diz respeito ao rendimento e resultados da organização. As doenças e acidentes ocupacionais são questões que ocorrem eventualmente, porém podem ser evitados por meio de ações preventivas instituídas dentro da instituição (SARTOR, 2019).

Em relação a profissão docente, Boas e Morin (2018) ressaltam que esta pode ser considerada distinta dentre as outras profissões devido à sua complexidade e do elevado grau de esgotamento físico e emocional que integram o dia a dia destes profissionais. A prática pedagógica possui várias particularidades, portanto, é uma das funções que mais geram transtornos físicos e psíquicos no profissional. “Trabalhar em ambientes e condições adversas, sem perspectivas profissionais, somado aos problemas pessoais, preocupa cada vez mais os docentes, visto que eles são potenciais candidatos ao desenvolvimento de doenças variadas, ligadas ou não ao estresse” (SANCHEZ et al., 2019, p. 4112). Como transtornos psíquicos, Lorenzo (2020) em sua pesquisa apontou para a síndrome de *Burnout*, depressão, síndrome do pânico e ansiedade. Segundo Boas e Morin (2018), já como problema físico, cita-se a utilização frequente da voz e a necessidade de modificar a entonação podem ocasionar calos nas cordas vocais e a patologias como fibromialgia, lesão por exercício repetitivo (LER), tendinites e bursites. Sanchez et al. (2019) ainda enfatizam as patologias psicoemocional ou psicossomático ocasionadas pelas exigências de cargas horárias extracurriculares, participação em educação continuada, elevadas jornadas de trabalho como também o estresse tecnológico que ocorre devido às adequações com as inovações tecnológicas. Inácio (2018) salienta as patologias de ordem psicológicas e emocionais devido ao descontrole por conflitos entre colegas, incertezas e restrições institucionais.

Estas doenças ocupacionais que atingem diretamente a saúde dos profissionais e estão relacionadas muitas vezes com a redução da QVT, portanto, é importante destacar que a qualidade de vida no trabalho, compreende aspectos físicos, ambientais e psicológicos, os quais prezam pela saúde de forma integral, associados à medidas que potencializam a produtividade e excelência na execução do trabalho entre os colaboradores (CHIAVENATO, 2010 apud SARTOR, 2019). Sendo assim, quando negligenciada a QVT, esta pode causar influências diretas, como físicas, mentais, sociais, afetando diretamente a saúde dos profissionais e

reduzindo suas expectativas de vida, podendo culminar no desenvolvimento de patologias diversas (SARTOR, 2019).

A saúde dos professores está diretamente ligada a fatores sociais, econômicos e tecnológicos e esses profissionais ficam condicionados a riscos de diversas naturezas, entre eles os físicos, mecânicos e ergonômicos presentes na sua rotina de trabalho. Considerando que os docentes possuem papel central na educação da atual sociedade, é necessário reconhecer a existência de causalidade entre o trabalho decente e o adoecimento desses profissionais [...] (BOAS; MORIN, 2018, p. 2)

Num conceito amplo e geral, segundo Nardi (1997), a saúde do trabalhador é definida como um direito social básico, que deve considerar as vivências diárias e situações de desgaste em que os trabalhadores estão expostos. Lorenzo (2020, p. 15) complementa que a definição da “[...] Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), saúde não é apenas ausência de doenças e sim a existência de completo bem-estar biopsicossocial”. Diante disso, fazem-se necessárias práticas integrativas sobre a saúde e a segurança dos profissionais, promovendo programas interventivos e reduzindo os riscos presentes no ambiente de trabalho (NARDI, 1997).

Como ressaltado anteriormente, a problemática mais levantada e discutida entre os autores é de ordem psicológica e emocional, os quais vêm atuando como protagonistas entre as instituições, despertando interesse no modo de ação, buscando soluções para tratar e prevenir a disseminação das psicopatologias no meio laboral. Sendo assim, o contexto de IE deve ser valorizado através de adequações no ambiente laboral, a fim de promover ações que transcendam na QVT e que desenvolvam os aspectos fragilizados gerando o benefício de melhorar e prevenir agravos à saúde mental da profissão docente (ABRANTES, 2020).

4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O conceito de IE perfaz a capacidade de identificar, honrar e respeitar os sentimentos um dos outros na questão da motivação e da persistência diante das frustrações, alcançando engajamento em prol dos objetivos. Um indivíduo considerado emocionalmente inteligente possui a capacidade de observar suas próprias emoções com mais facilidade (PEREIRA *et al.*, 2019). Já nas palavras de Ferreira (2016) a IE pode ser definida como a capacidade do ser humano de saber: distinguir e entender as próprias emoções; concordar que os sentimentos são competências que podem ser aprendidas; gerenciar os sentimentos quando eles se apresentam; reconhecer o efeito que os sentimentos proporcionam na ordem comportamental e motivacional; administrar os sentimentos para que eles possam atuar de

forma positiva na demonstração das emoções por meio do emprego de metodologias, análise e orientação sistemática; obter a competência de reconhecer as emoções dos outros para lidar no desenvolvimento verdadeiro e eficiente do relacionamento com outros indivíduos e equipes.

Em outras palavras, é possível compreender que uma pessoa para ter a capacidade de trabalhar com inteligência as emoções, ela precisa ser capaz de identificar em si e nos outros as suas emoções e sentimentos, fazendo um gerenciamento dessas sensações para o bem próprio e para os outros. Para tal, Abrantes (2020), ressalta que para se torne possível, é preciso desenvolver competências psicológicas que devem estar ao alcance de qualquer indivíduo.

Assim, as organizações nos dias atuais têm se preocupado constantemente com as habilidades emocionais de seus colaboradores, desde o momento da seleção, contratação e principalmente no aperfeiçoamento de todos os profissionais que dela fazem parte (FERREIRA, 2016). Por isso, que a saúde dos colaboradores está tão em voga atualmente, pois segunda Abrantes (2020) a razão para tal preocupação é que o profissional passa mais tempo no trabalho do que com seus familiares, realiza mais encontros de lazer com os colegas de trabalho do que com seus entes queridos ou amigos de longos anos, no qual não é diferente com os profissionais que atuam na docência.

Como o enfoque se dá aos servidores docentes, importante citar novamente Abrantes (2020), que ressalta que a saúde do docente relacionada ao desenvolvimento da IE vem ganhando espaço e popularidade em todo o meio científico e também institucional, pois houve grande interesse sobre a temática, que não é apenas uma mera habilidade social, ela está aliada à saúde do trabalhador e atua de forma preventiva na propagação das psicopatologias do trabalho. De acordo Com Martins, Ferreira e Zago (2021, p. 64), conforme a psicologia o descontrole emocional “[...] é um obstáculo que interfere na prática [...]”.

Assim, instituições públicas que reconhecem e valorizam os seus servidores em relação às emoções e ao autoconhecimento, sabem da influência destes nos serviços prestados por esses profissionais. Como afirma ainda os autores citados acima que quando o indivíduo consegue se manter equilibrado e sabe lidar com suas emoções, ele consegue proceder melhor com determinadas situações, principalmente aquelas que envolvem conflitos ou pressões. Por isso, é de suma importância que a instituição promova um ambiente de trabalho mais propício, que saiba lidar com a rotina do dia a dia.

Observa-se nas instituições que ao aplicar a IE no âmbito laboral, os indivíduos assumem um posicionamento mais aguçado e racional, associado a soluções coerentes, exercendo um impacto positivo no desenvolvimento das rotinas profissionais, capacitando-os

não somente para situações adversas do cotidiano, como também para a resolução de conflitos e geração de resultados de alta performance (PEREIRA *et al.*, 2019).

Segundo Goleman *et al* (2007), o indivíduo que manifesta o controle de suas emoções traz contribuições significativas, tanto para o ambiente familiar como profissional, tornando-se um ser mais consciente de suas funções nas relações pessoais e interpessoais, fazendo uso de habilidades que buscam promover uma transformação social e cultural, no ambiente de trabalho.

4.1 Desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho

Para a manutenção e desenvolvimento da IE em diferentes âmbitos, ressalta-se a intensificação de medidas para a elaboração de estratégias organizacionais, que melhorem e proporcionem as necessidades de produção e satisfação humanas básicas na esfera laboral (GOMES; MARANHÃO, 2020).

O desenvolvimento da IE dentro do ambiente laboral tende a impulsionar e motivar a ascensão de resultados. Para que isto ocorra com êxito é necessário compreender que não se trata de uma tarefa de um único indivíduo, mas sim de modo que favoreça o crescimento de todos os líderes e liderados, os quais devem estar alinhados e envolvidos sobre o mesmo ideal. Com isso, para ser considerada uma gestão inovadora é necessário que se leve em consideração a IE dos membros que compõem a equipe, não aplicando somente a formação dos líderes, mas também dos componentes da instituição de forma integral e equitativa. O desenvolvimento da IE é considerado um processo de aperfeiçoamento, tanto pessoal, quanto profissional, pois propõe a resolução de conflitos e situações adversas com mais sensatez e racionalidade (PEREIRA *et al.*, 2019).

No caso de conflitos no ambiente laboral, o gestor pode realizar técnicas de autoconhecimento aos seus servidores, esta técnica tem por objetivo trabalhar e controlar os temores, os insucessos, os erros e vencer os obstáculos que impossibilita o crescimento profissional, aperfeiçoando o relacionamento intra e interpessoal, para obter a saúde emocional e exercer o papel da melhor forma possível, de modo equilibrado. Com essa prática, o profissional docente será capaz de evitar desentendimentos desnecessários e reduzir os conflitos entre ele e os outros (MODOLON; VITOR, 2019).

Para desenvolver a habilidade da IE, em qualquer instituição, é necessário, um destaque importante ao planejamento. Isto é, deve-se prezar por desenvolver atividades

organizacionais, que devem ser analisadas e discutidas antes de serem executadas, utilizando a sensibilidade do gestor para motivar e saber administrar uma equipe, com respeito entre partes, primando pela educação, bom humor, compreensão, companheirismo e flexibilidade (PEREIRA *et al.*, 2019). As instituições que tomam como responsabilidade ofertar aos seus servidores, programas, *workshops*, técnicas por meio de cursos e capacitações com base na IE, tem chances reduzidas de terem em seu quadro funcional servidores com patologias ligadas à saúde mental, reduzindo também os conflitos interpessoais, afastamentos do trabalho por motivos psiquiátricos, absenteísmo e rotatividade, consequentemente ampliará a produtividade e a satisfação pessoal e profissional (ABRANTES, 2020).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa documental, bibliográfica, descritiva e transversal com abordagem qualitativa, analisando a qualidade de vida no trabalho e a inteligência emocional dos docentes na gestão pública.

A pesquisa documental é constituída por fontes primárias e secundárias. As fontes primárias ou diretas abrangem dados brutos, ou seja, dados que nunca foram coletados, analisados ou tabulados. As fontes secundárias ou indiretas são aquelas efetivadas através de dados já coletados e que estão à disposição para consulta (GIL, 2008), ou seja, no presente estudo, a pesquisa documental foi de fonte secundária, a partir da base de dados do repositório da IFSC¹ sobre um questionário realizado em 2017 com os servidores da referida instituição sobre qualidade de vida no trabalho. Após esta análise foi realizado uma pesquisa bibliográfica com os autores que tratam da temática envolvendo a inteligência emocional e a qualidade de vida no trabalho na profissão docente da gestão pública.

A pesquisa bibliográfica é um procedimento formal que necessita do pensamento reflexivo, fazendo parte de um processo de tratamento científico, onde busca conhecer determinada realidade, contribuindo de forma significativa para o encontro de respostas para questões determinantes para o estudo. É constituída de materiais que já foram elaborados e publicados, principalmente são utilizados livros, revistas, trabalhos e artigos científicos, leis, manuais, entre outros (LAKATOS; MARCONI, 2003). Para o embasamento teórico foram utilizados livros, artigos científicos e dissertações de mestrado. Os livros foram pesquisados tanto na biblioteca física como no *Google Livros*, já os artigos e trabalhos acadêmicos foram

¹ Material integral está disponibilizado no site <<http://r.ifsc.edu.br/qvt/>>

pesquisados no *Google Acadêmico* e em base de dados como o Repositório da IFSC, da Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC) e da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), e no Scielo. Buscou-se por artigos e dissertações de mestrado que abordassem os seguintes temas: qualidade de vida no trabalho na gestão pública, qualidade de vida no trabalho na profissão docente e inteligência emocional na docência e gestão pública num período de 2012 a 2021.

A pesquisa descritiva utiliza como formato o estudo de caso, examinando aspectos variados da vida profissional de um grupo de indivíduos e a pesquisa de opinião, atenuando pontos de vistas, preferências e atitudes sobre determinados assuntos (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). E, o estudo transversal, para Gil (2008) trata-se de um estudo de observação, onde as pesquisadoras não exercem interação de forma direta com a população da amostra, somente analisam dados já prontos.

Assim, foi realizada a análise dos resultados obtidos em uma pesquisa sobre QVT, realizada pelo IFSC, no segundo semestre do ano de 2017, que tinha como objetivo geral analisar a percepção dos servidores docentes e técnicos administrativos da instituição em relação à qualidade de vida no trabalho, que ocorreu por meio de um questionário que contemplou todos os campus do estado de Santa Catarina, utilizando cinco dimensões e quarenta e quatro itens, sendo que a base de dados compreendeu cerca de mil e cento e quarenta e oito servidores docentes e técnicos administrativos em educação, no qual destacaram-se fatores como: percepções sobre as condições e relações socioprofissionais, envolvendo também as oportunidades de crescimento, reconhecimento profissional, correlacionando a atividade laboral com a vida social. O questionário contemplou a análise de cinco dimensões, sendo elas: I) Condições de Trabalho e Suporte Organizacional; II) Organização do Trabalho; III) Relações Socioprofissionais de Trabalho; IV) Reconhecimento e Crescimento Profissional; V) Trabalho e Vida Social.

A amostra intencional, segundo Gil (2008) trata-se de um procedimento de amostragem, no qual as pesquisadoras se encarregam de administrar a análise podendo escolherem quantas pessoas farão parte da amostra. Assim, a amostra intencional foi somente com os sessenta e três docentes do campus de Criciúma, tendo em vista, que esta profissão, é uma das atividades ocupacionais que mais acarreta em fatores estressantes que exigem um maior controle emocional e também por se tratar de que as pesquisadoras morarem na mesma cidade do campus escolhido. Sendo que o objetivo do referido estudo é identificar por meio de uma análise documental a qualidade de vida no trabalho dos docentes do Instituto Federal de

Santa Catarina (IFSC), Campus de Criciúma, analisando e relacionando as contribuições da inteligência emocional como um instrumento para a gestão pública.

O campus IFSC de Criciúma foi inaugurado em janeiro do ano de dois mil e dez e conta com uma boa estrutura física, tendo dez salas de aula, vinte e seis laboratórios, biblioteca, quadra poliesportiva coberta, auditório, refeitório e locais destinados especialmente para grêmio estudantil e central acadêmica. Atualmente oferta cursos técnicos integrados em edificação, mecatrônica e química, cursos técnicos subsequentes em edificações e eletrotécnica, curso técnico concomitante em meio ambiente, cursos de curta duração e cursos de graduação como bacharelado em engenharia civil, engenharia mecatrônica, licenciatura em química, além, das especializações e cursos livres na modalidade à distância. O quadro de servidores varia entre técnicos administrativos em educação e servidores docentes (IFSC, 2019).

Quanto à abordagem da pesquisa, esta foi qualitativa, que segundo Lakatos e Marconi (2003) o intuito desta criar análises aprofundadas no que se refere ao tema pesquisado, em outras palavras, este tipo de abordagem requer um estudo vasto do assunto de pesquisa, levando em consideração o âmbito em que este está inserido e os atributos do público-alvo. Assim, a interpretação dos resultados deste trabalho foi fragmentada em três partes, com o objetivo de avaliar o contexto de qualidade de vida no trabalho docente, sinalizando os itens que apresentaram resultados, conforme disposto na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1: Parâmetros básicos da pesquisa sobre QVT do repositório IFSC

ESCALA	SENTIMENTOS
0 - 2	Mal-estar intenso
2 - 4	Mal-estar moderado
4 - 6	Zona de transição
6 - 8	Bem-estar moderado
8 - 10	Bem-estar intenso

Fonte: IFSC (2017) adaptado pelas pesquisadoras (2021)

6 RESULTADOS DE PESQUISA

Os resultados da pesquisa foram avaliados através de uma análise na base de dados do repositório IFSC no ano de 2017, sobre QVT. Esta pesquisa contemplou os campi localizados no estado de Santa Catarina, no qual foram abordadas as cinco dimensões e quarenta e quatro itens, e foi constituída pelos servidores docentes e pelos técnicos administrativos. A base de dados abrangeu cerca de mil cento e quarenta e oito servidores públicos, da qual

destacaram-se os seguintes fatores: percepções sobre as condições e relações socioprofissionais, envolvendo também as oportunidades de crescimento, reconhecimento profissional, correlacionando a atividade laboral com a vida social.

Sendo que o IFSC Campus de Criciúma, tem em seu quadro funcional total, trinta e nove servidores TAE e sessenta e três docentes de diferentes especializações e campos de atuação, mas para a amostra intencional, as pesquisadoras selecionaram somente os público total de docentes, onde foi enviado de maneira voluntária pelo *Google Forms*, no qual somente quatorze docentes, ou seja, 23,3% responderam o questionário, sendo que os 76,7% não quiseram participar. Para realização deste trabalho foi optado por analisar dados relacionados apenas ao campus de Criciúma, e mais especificamente, àqueles respondidos pelos servidores docentes, tendo em vista, que o exercício da docência, os expõe a mais fatores estressantes que exigem um maior controle emocional. Optamos por analisar as propostas que mais agregariam a pesquisa, analisando somente onze itens das mais variadas dimensões disponíveis.

6.1 Caracterização dos entrevistados

Tabela 2: Caracterização dos docentes entrevistados

Características	n(%)
Gênero, n(%)	
Feminino	04 (24,6%)
Masculino	10 (71,4%)
Faixa Etária	
De 21 a 30 anos	02 (14,3%)
De 31 a 40 anos	10 (71,4%)
De 41 a 50 anos	01 (7,14%)
De 51 a 60 anos	01 (7,14%)
Regime de Trabalho	
40 horas – DE	13 (92,9%)
40 horas – sem DE	01 (7,14%)

Fonte: IFSC, 2017.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, consideramos somente os resultados dos servidores docentes, tendo em vista os aspectos que caracterizam esta função requerendo uma disposição maior de tempo para a efetivação do trabalho. Destes quatorze docentes que responderam à pesquisa, quatro são do sexo feminino, representando 24,6%, e dez do sexo

masculino, representando a maioria com 71,4%. O percentual de docentes que responderam o questionário, divididos por faixa etária foram: dois (14,3%) entre 21 a 30 anos, dez (71,4 %) entre 31 a 40 anos, um (7,14%) entre 41 a 50 anos e um (7,14%) entre 51 a 60 anos. Do percentual respondente por regime de trabalho foi treze (92,9%) de 40 horas com dedicação exclusiva (DE) e um (7,14%) com 40 horas sem DE.

6.2 Parâmetros básicos da pesquisa

Figura 1: Parâmetros básicos da escala de Likert utilizada pela pesquisa sobre QVT da IFSC



Fonte: IFSC, 2017.

Para a leitura dos parâmetros básicos considerados na pesquisa sobre QVT do repositório IFSC foi utilizado a escala de Likert. A escala de Likert permite medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade do entrevistado com qualquer afirmação proposta. Assim, torna-se totalmente útil para situações em que o entrevistado deve expressar com detalhes a sua opinião. A interpretação dos dados ocorre conforme o exposto acima. De zero a dois, corresponde a mal-estar intenso; de dois a quatro, mal-estar moderado; de quatro a seis considera-se zona de transição, de seis a oito, bem-estar moderado e de oito a dez, bem-estar intenso.

6.3 Apresentação e análise dos dados da pesquisa

A pesquisa apresenta um índice geral de 6.765 referentes à QVT entre os quatorze docentes respondentes, que pertencem ao campus de Criciúma - SC. Das cinco dimensões e quarenta e quatro itens apresentados na pesquisa da IFSC, já citada anteriormente foram selecionados onze itens para realizar uma análise mais profunda e associar ao contexto de

inteligência emocional.

Percebe-se a prevalência do bem-estar intenso nos itens que se referem a “*Sinto orgulho de trabalhar no IFSC*” e “*As atividades que realizo no IFSC me deixam feliz*”. Os itens “*Sinto que meu trabalho no IFSC me faz bem*”, “*Estou satisfeito com a minha remuneração*”, “*Meu trabalho prejudica a minha saúde*” e “*Meu trabalho é reconhecido pelos meus colegas*” enquadram-se como bem-estar moderado.

Os itens “*Minha chefia imediata oferece feedback positivo ou de melhoria sobre o meu desempenho profissional*”, “*O IFSC preocupa-se com a minha qualidade de vida no trabalho*” e “*A quantidade de atividades que executo é adequada à minha carga horária*”, encontram-se na zona de transição, porém, com uma tendência positiva.

E os itens “*É comum o conflito no meu ambiente de trabalho*”, “*Fico pouco com minha família por causa do trabalho*”, também classificados na zona de transição, porém, com tendência negativa representando um sinal de alerta para com a QVT dos trabalhadores.

6.3.1 Indicadores dos onze itens relacionados à Inteligência Emocional

Tabela 3: Indicadores dos onze itens relacionados à IE

Itens	Indicador
Sinto orgulho de trabalhar no IFSC.	8,571
As atividades que realizo no IFSC me deixam feliz.	8,214
Sinto que meu trabalho no IFSC me faz bem.	7,5
Estou satisfeito com minha remuneração.	7,321
Meu trabalho prejudica a minha saúde.	6,786
Meu trabalho é reconhecido pelos meus colegas.	6,429
Minha chefia imediata oferece feedback positivo ou de melhoria sobre o meu desempenho profissional.	5,893
O IFSC preocupa-se com a minha qualidade de vida no trabalho.	5
A quantidade de atividades que executo é adequada à minha carga horária.	5
É comum o conflito no meu ambiente de trabalho.	4,821
Fico pouco com minha família por causa do trabalho.	4,286

Fonte: IFSC, 2017.

Evidencia-se que a IE é fundamental para obtenção de satisfação no ambiente de trabalho. O gerenciamento das emoções atua com muita relevância quando empregados no contexto organizacional e é uma excelente ferramenta estratégica que tende a beneficiar as relações interpessoais e conseqüentemente colaborar para o alcance de satisfação laboral, maximizando assim, o desempenho e a QVT (LIMA, 2019).

As instituições devem prezar pelo desenvolvimento de fatores motivacionais, pois tendem a influenciar diretamente a qualidade de vida dos colaboradores e nas relações interpessoais (GOMES; MARANHÃO, 2020). Sendo assim, é importante salientar que, o exercício da docência é responsável por um desgaste intelectual e emocional, expondo-os aos mais variados problemas de saúde. A exposição a longas jornadas de trabalho, incluindo finais de semana e feriados, além das atualizações constantes exigidas, promove a sensação de impotência afetando a qualidade de vida e a saúde emocional destes profissionais (SANCHEZ et al, 2019). Para Nunes-Valente, Monteiro e Lourenço (2017), quanto mais tempo de serviço o docente possui, maior a sua percepção emocional, a sua capacidade de identificar em si e nos outros a emoções, como também maior capacidade de gerir os conflitos buscando um relacionamento interpessoal favorável.

A docência também coloca os indivíduos que escolheram atuar em situação vulnerável ao estresse do dia a dia e aos transtornos relacionados às emoções decorrentes do cotidiano. O docente que não consegue reconhecer suas emoções, ou que possui dificuldades para lidar com as adversidades decorrentes do ambiente de trabalho, o torna, suscetível ao desenvolvimento de transtornos emocionais. Com isso, há consequências que estão relacionadas ao seu próprio bem-estar psicossocial influenciando na sua QV. Alguns dos problemas agravados pelas situações relacionadas às emoções são: úlceras gástricas, insônia, tensões musculares, dores de cabeça, entre outras doenças (SANCHEZ et al., 2019).

Quando a QVT e a saúde emocional estão comprometidas, os conflitos passam a se tornar comuns no ambiente laboral, sendo que segundo Modolon e Vitor (2019, p. 1), são nas “[...] instituições públicas que encontram-se distintas situações, tanto físicas como emocionais e as divergências que podem acabar gerando conflitos”. Comumente as organizações tendem a extrapolar os limites, ocasionando uma saturação funcional, desmotivando o colaborador e culminando na redução da QVT, resultando muitas vezes em episódios de evasão. O perfil organizacional deve prezar o monitoramento e os ajustes das necessidades dos indivíduos através da sensibilidade em administrar as emoções entre colaboradores (MARTINS; FERREIRA; ZAGO, 2021).

Para Lorenzo (2020), o profissional docente que busca regular suas emoções evitando demonstrá-las, torna-se mais suscetível ao estresse e a conflitos emocionais. Por isso, é importante o reconhecimento das emoções e da busca pelo desenvolvimento da capacidade de lidar com elas, frente às situações de conflito, buscando o bem-estar e fazendo uso de estratégias adequadas, para que minimize os efeitos degradantes, quando relacionados ao QVT.

Os indivíduos que sabem administrar as suas emoções, abrangendo como um todo a percepção da IE, destacam-se por possuírem maiores chances de tornarem-se líderes em destaque, e gerir de forma mais adequada situações adversas em seu ambiente de trabalho. A inteligência emocional junto à Gestão Pública abrange o desenvolvimento de soluções e equipes de sucesso, capacitados para administrar com segurança e competência os propósitos laborais, fornecendo uma ferramenta de apoio ao gestor na condução do trabalho (NEVES, 2017).

7 PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

Após as análises dos resultados é importante observar os aspectos que permaneceram na zona de transição com tendência negativa, destacando os conflitos no ambiente laboral e o tempo reduzido destinado ao contexto familiar. Sendo assim, as propostas de melhorias devem estar voltadas à prevenção e promoção de ações que melhorem estes indicadores, não permitindo que os outros parâmetros analisados declinem com o passar do tempo. Para isso é necessário a prática efetiva de gestão de RH entre os servidores docentes do campus IFSC de Criciúma, podendo incluir ações periódicas com incorporação de palestras, seminários e *workshops* que capacitem o desenvolvimento da gestão emocional e gestão de conflitos, otimizando assim a QVT. Dentre as medidas que podem ser instauradas, destacamos palestras periódicas abordando a temática de QVT e desenvolvimento das relações interpessoais e gestão de tempo, visando sustentar um ambiente de trabalho com maior bem-estar subsidiando a construção de um sistema laboral voltado à excelência.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação ao tema em questão, Inteligência Emocional como instrumento para a gestão pública: uma análise do trabalho docente, tivemos uma limitação em termos de materiais científicos atualizados, no qual vimos a necessidade de aprofundamentos em mais pesquisas e conhecimentos nesta questão, pois a IE e a QVT, nos dias atuais são de suma importância para todas as áreas profissionais, tanto na rede privada como na pública.

Este estudo permitiu identificar – ainda que parcialmente, uma vez que os dados coletados pelo IFSC apresentavam uma amostragem pequena dada a adesão do público potencial participante - a QVT dos docentes do IFSC, Campus de Criciúma, atrelada as contribuições da IE como um instrumento para a gestão pública. Dentre os itens analisados, verificou-se que os resultados variam de bem-estar moderado a zona de transição, com

tendência negativa, despertando atenção para com a qualidade de vida no trabalho entre os servidores docentes.

Em suma, destacou-se o indicador atribuído à ocorrência de conflitos e à redução de tempo livre para dispor com entes queridos ou familiares. Este parâmetro deve ser notabilizado, pois demonstra vulnerabilidade, podendo acarretar no desenvolvimento de psicopatologias, afetando diretamente a efetividade do processo de trabalho.

Por fim, faz-se necessário que novas pesquisas sejam empregadas, a fim de investigar e subsidiar ações voltadas a processos interventivos efetivos, propagando o autoconhecimento, o gerenciamento adequado de tempo e de situações conflituosas, com o objetivo de fomentar o processo de trabalho de forma mais humana e empática.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, Diego Saimon de Souza. A inteligência emocional: prevenção de psicopatologias do trabalho. **Revista Arquivos Científicos, IMMES**, v.3, n.1, p.189-197, 2020. Disponível em: <<http://arqcientificosimmes.emnuvens.com.br/abi/article/view/357>>. Acesso em: 5 out. 2020.
- ARRUDA, Thelma Jakliny Martins. Inteligência emocional e capacidade dinâmica: uma abordagem voltada para a melhoria da gestão pública. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v.4, n.3, ed.4, abr., 2018, pp. 41-59. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/inteligencia-emocional>>. Acesso em: 27 jul. 2021.
- BOAS, Ana Alice Vila; MORIN, Estelle M. Inteligência emocional e qualidade de vida no trabalho dos docentes de instituições federais de ensino superior no Brasil. **Anais... XVIII Colóquio Internacional de Gestion Universitaria**, 22 a 24 de oct., 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/190527>>. Acesso em: 27 jul. 2021.
- BVS, Biblioteca Virtual em Saúde. **Qualidade de vida em 5 passos**. Jul., 2013. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/260_qualidade_de_vida.html>. Acesso em: 01 ago. 2021.
- CARNEIRO, Sérgio Antonio Martins. Saúde do trabalhador público: questão para a gestão de pessoas a experiência na prefeitura de São Paulo. **Revista do Serviço Público**, v.57, n.1, p.23-49, 2006. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/188/193>>. Acesso em: 16 abr. 2021.
- CARNEIRO, Laila Leite. **Qualidade de vida no trabalho**. Especialização em Gestão de Pessoas com ênfase em Gestão por Competências. 1.ed. Salvador: UFBA, PRODEP, 2018. Disponível em: <<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/559730/2/eBook%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2021.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica**.

6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

DAMASCENO, Thalita Natasha Ferreira; ALEXANDRE, João Welliandre Carneiro. A qualidade de vida no trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **Científica DR: Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro**, n.003, jul/dez., 2012. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/13235/1/2012_art_tnfdamasceno.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2021.

FERREIRA, Fabíola da Cunha. A importância da inteligência emocional no contexto organizacional. **Anais... XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. Universidade Federal Fluminense, UFF, 20 a 30 de setembro de 2016. Disponível em: <https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_036.pdf>. Acesso em: 5 out. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

GOMES, Maria Aparecida de Paulo; MARANHÃO, Thércia Lucena Grangeiro. A inteligência emocional e relações interpessoais no ambiente de trabalho: uma revisão sistemática. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v.14, n.53, p.1044-1068, 2020. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/2926>>. Acesso em: 30 maio 2021.

IFSC, Instituto Federal de Santa Catarina. **Estrutura organizacional Campus Criciúma**. 2019. Disponível em: <<https://www.ifsc.edu.br/web/campus-criciuma/estrutura-organizacional>>. Acesso em: 30 maio 2021.

_____. **Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho do IFSC**. 2017. Disponível em: <<http://r.ifsc.edu.br/qvt/>>. Acesso em: 07 abr. 2021.

INÁCIO, Dauana Berndt. **Análise da qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Reitoria do Instituto Federal de Santa Catarina-IFSC**. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/751/TCC%20-%20Dauana%20Berndt%20In%3%a1cio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, Bianca Costa. **Inteligência emocional e satisfação no trabalho**. 45 f. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2019. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/198029>>. Acesso em: 13 nov. 2020.

LORENZO, Suelen Moraes de. **Indicadores de ansiedade, Burnout, depressão, satisfação no trabalho e qualidade de vida em professores da rede municipal**. 148 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual Julio Mesquita Filho. Marília, SP: UNESP, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/193467>>. Acesso em: 27 jul. 2021.

MARTINS, Allan Teixeira; FERREIRA, Guilherme Neves; ZAGO, Leonardo Abreu. A

importância da inteligência emocional na administração pública: essencial para profissionais sob pressão. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. V.5, n.1, p.63-91, jan. 2021. Disponível em:

<<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/profissionais-sob-pressao>>.

Acesso em: 30 maio 2021.

MODOLON, Elisângela Corrêa; VITOR, Janaína Neves. **Gestão da emoção e conflitos**: um estudo de caso no Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Campus Tubarão. Disponível em: <<https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/1421>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

NARDI, Henrique Caetano. Saúde do trabalhador. In: CATTANI, A. D. (Org.). **Trabalho e tecnologia**: dicionário crítico. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 1997. p.219-224.

NEVES, Vanessa Viana. **Inteligência emocional dos gestores de diferentes tipos de organizações portuguesas**: estudo exploratório. 67 f. 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade do Minho. Portugal, 2017. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/46443/1/Vanessa%20Viana%20Neves.pdf>>. Acesso: 07 nov. 2020.

NUNES-VALENTE, Maria; MONTEIRO, Ana Paula; LOURENÇO, Abílio Afonso. Competências emocionais na eficácia da gestão em sala de aula. **Anais... INCTE – II Encontro Internacional de Formação na Docência – Livro de Atas**, Bragança, 5 e 6 de maio de 2017, pp.672-680. Disponível em:

<https://www.academia.edu/40162813/Compet%C3%Aancias_emocionais_na_efic%C3%A1cia_da_gest%C3%A3o_em_sala_de_aula>. Acesso em: 06 nov. 2020.

OLIVEIRA NETO, Benjamim Machado de. Gestão pública da educação infantil: o trabalho coletivo em benefício de um ensino significativo. **Ensino em Perspectivas**, v.1, n.1, p.1-11, 2020. Disponível em:

<<https://revistas.uece.br/index.php/ensinoemperspectivas/article/view/4525>>. Acesso em: 30 maio 2021.

PEREIRA, Maurício da Silva *et al.* A importância da inteligência emocional na liderança e a sua relação com o ambiente organizacional. **Humanidades & Inovação**, v.6, n.8, p.87-101, 2019. Disponível em:

<<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1083>>. Acesso em: 5 out. 2020.

RICHA, Carlos Alberto *et al.* **Gestão em foco**: introdução à gestão pública. v.17. Curitiba: Governo do Estado do Paraná / Secretaria do Estado e da Educação, 2018. Disponível em: <http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/gestao_em_foco/gestao_publica_unidade1.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2021.

SANCHEZ, Hugo Machado *et al.* Impacto da saúde na qualidade de vida e trabalho de docentes universitários de diferentes áreas de conhecimento. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.24, p.4111-4123, 2019. Disponível em:

<https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019001104111>.

Acesso em: 11 maio 2021.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. 2.ed. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2017.

SARTOR, Sandi Murís de Medeiros. **Qualidade de vida no trabalho dos docentes do curso de eletrotécnica do IFSC – Campus Criciúma**. 26 f. 2019. Artigo Científico (Especialização em Formação Pedagógica para EPT) – Instituto Federal de Santa Catarina. Criciúma: IFSC, 2019. Disponível em:
<<https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/1426/Artigo%20Sandi%20Sartor%20IFSC%20EPT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 21 abr. 2021.