

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL**  
**FACULDADES UNIFICADAS DOCTUM DE GUARAPARI**

**VAGNER ROCHA DE OLIVEIRA**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA APLICABILIDADE NOS PROFISSIONAIS DE  
VENDAS NO MUNICÍPIO DE GUARAPARI/ES.**

**GUARAPARI 2017**

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL**  
**FACULDADES UNIFICADAS DOCTUM DE GUARAPARI**

**VAGNER ROCHA DE OLIVEIRA**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA APLICABILIDADE NA ATUAÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DE VENDAS DO GRUPO LUGÃO LTDA/ME NO MUNICÍPIO DE  
GUARAPARI (ES)**

**Projeto de Pesquisa apresentado ao  
Curso Administração das Faculdades  
Unificadas Doctum de Guarapari como  
requisito para aprovação na disciplina  
TCC II, orientado pela Profa.  
MScJuliene Rocha Borges.**

**GUARAPARI**  
**2017**

# **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA APLICABILIDADE NA ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE VENDAS NO GRUPO LUGÃO LTDA /ME NO MUNICÍPIO DE GUARAPARI (ES)**

Vagner Rocha de Oliveira<sup>1</sup>  
Juliene Borges Rocha<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo demonstrar a importância da inteligência emocional como facilitadora nas relações, bem como, se a sua aplicabilidade na atuação dos profissionais de vendas do Grupo Lugão LTDA /ME favorecem o desempenho na função e nas relações humanas. Os estudos desenvolvidos abordam conceitos pautados no referencial teórico onde autores afirmam que o controle emocional do indivíduo, a maneira como se expressa e interage é fundamental para o crescimento pessoal e profissional. Foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário contendo 26 perguntas fechadas, objetivando identificar comportamentos e atitudes dos vendedores entrevistados. A análise dos dados foi desenvolvida numa perspectiva quantitativa de cunho bibliográfico, visando apontar as variáveis que influenciam diretamente o departamento de vendas e como os colaboradores respondem as provocações. Pessoas emocionalmente inteligentes sabem gerenciar seus sentimentos, frustrações, inseguranças, níveis de estresse, conseguem desenvolver habilidades e competências da inteligência emocional. Essas habilidades são capacidades fundamentais para alcançar os objetivos e sucesso na carreira. Uma das definições da inteligência emocional é a automotivação, considerando que os profissionais de vendas precisam superar-se diariamente para alcançar as metas estabelecidas, fica claro que a sua aplicabilidade é fundamental para o desenvolvimento dessas atividades e competências.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inteligência emocional. Habilidades. Competências.  
Automotivação

## **1. INTRODUÇÃO**

Inteligência emocional (IE) é um assunto da atualidade, tendo por finalidade desenvolver as pessoas a responderem as provocações cotidianas de forma inteligente. A pessoa humana dotada de emoções e sentimentos através de sua experiência de

vida vai se relacionando socialmente imbuída de suas vivências afetivas, de seus valores morais e éticos e dos princípios norteadores, o caráter.

O pensar e o agir de maneira emocionalmente inteligente é desafiador. Ter domínio sobre suas emoções em situações vulneráveis e conflitantes, tomar decisões assertivas e racionais requer capacidade de responder de forma mais consistente aos desafios e as dificuldades. Dispor de atitude otimista mantendo o equilíbrio após a adversidade é a resposta positivo indivíduo demonstra ao superar as pressões de seu meio e sair renovado.

O mundo corporativo com o intuito de suprir sua demanda de trabalho contrata profissionais com qualificações técnicas, habilidades específicas e competências. Num mercado cada vez mais competitivo habilidades e competências tornam-se um diferencial humano. Não basta só ter vasta experiência ou um bom currículo, outros fatores são levados em consideração e cada vez mais se torna fundamental para a realização profissional, a capacidade de lidar com situações de crises. Desenvolver essa capacidade de controlar e administrar as emoções é importante para o clima organizacional, quanto para a vida pessoal.

Falhas comportamentais, desvios de conduta podem ser motivos de advertências ou demissões. Saber gerenciar suas próprias emoções, lidar com as dificuldades, enfrentar situações de desconforto, frustração e estresse favorecerão a um bom desempenho no trabalho e no relacionamento humano.

A abordagem acadêmica busca observar que a influência da inteligência emocional no desempenho da carreira pode favorecer o profissional de vendas nas atribuições de sua função, bem como que a sua aplicabilidade é capaz de influenciá-lo no desenvolvimento de competências de autocontrole e na superação de conflitos. O presente estudo tem por finalidade responder a importância da inteligência emocional (IE) na atuação dos profissionais de vendas (vendedores) no Grupo Lugão LTDA/ME e quais as variáveis que influenciam na solução de conflitos gerados no exercício das atividades desenvolvidas?

No âmbito das metas a serem atingidas por esse estudo, o objetivo geral é reconhecer a importância da inteligência emocional como meio de gerir a vida pessoal e profissional

visando minimizar confrontos para alcançar realização (sucesso) na carreira de vendas. Os objetivos específicos constituem diferenciar a inteligência intelectual (QI) de inteligência emocional (IE), identificar competências intrapessoais da inteligência emocional (IE) como facilitador nas relações interpessoais com eficácia, caracterizar habilidades e competências de profissionais de vendas e desenvolver competências de autocontrole na superação dos conflitos no exercício da função.

A inteligência emocional mostra-se como um mecanismo que proporciona viabilidade, sendo capaz de perceber, assumir opiniões e posicionamentos amenizando conflitos na falta de entendimento e nos relacionamentos humanos. Funciona como um aperfeiçoamento nas relações intrapessoais e interpessoais. O profissional de vendas no uso das atribuições da inteligência emocional saberá agir de maneira adequada nas adversidades e desenvolverá maior flexibilidade em superar obstáculos, adaptando-se as mudanças, lidando com problemas, tomando decisões e buscando encontrar soluções estratégicas que lhe favoreçam diante do conflito estabelecido e de responder de forma positiva quando for provocado.

A justificativa acadêmica consiste mostrar a importância da Inteligência Emocional no cotidiano do departamento de vendas, já que a busca da produtividade e o cumprimento das metas estabelecidas tornam o ambiente de trabalho muito competitivo. Situações de conflitos afetam o clima organizacional e interferências internas e externas podem gerar baixa produtividade.

O controle emocional é uma importante ferramenta para lidar de maneira mais eficaz com momentos de estresse, adversidades cotidianas. Buscar melhorar sua capacidade de gerir o seu estado emocional, assim como, lidar com estado emocional do seu cliente e de outros colaboradores é fundamental para alcançar objetivos traçados e metas estipuladas.

A maneira como um vendedor encara suas emoções todos os dias pode ser um dos fatores mais importantes para qualquer resultado profissional. Neste contexto, a Inteligência Emocional vai se destacar como a capacidade de identificar e controlar as próprias emoções e lidar com elas de forma coerente.

Desenvolver a Inteligência Emocional é desenvolver habilidades e capacidades de

administrar as emoções para assim alcançar seus objetivos. A partir dessa definição, compreende-se que as pessoas devem saber lidar com seus temores, inseguranças e insatisfações, enfim suas instabilidades emocionais a fim de obterem êxito em suas atividades.

É essa a competência que tem cada vez mais o papel de diferenciar os profissionais de vendas, permitindo desenvolver um ambiente harmonioso e ao mesmo tempo, produtivo tanto em ideias como em resultados. Saber lidar com seus problemas com Inteligência Emocional, é saber controlar e explorar positivamente: atitudes, sentimentos e comportamentos que influenciam bons resultados diariamente.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEU CONCEITO**

Inteligência e emoção são temas que têm instigado pesquisadores e gerado polêmica por mais de um século de estudos e pesquisas (Matthews, Zeidner, & Roberts, 2002; Siqueira, Barbosa, & Alves, 1999). A Inteligência Emocional (IE) constitui um campo de investigação relativamente novo, que traz consigo a proposta de ampliar o conceito do que é aceito como tradicionalmente inteligente, incluindo nos domínios da inteligência aspectos relacionados ao mundo das emoções e sentimentos. As concepções atuais sobre inteligência constituem o produto do pensamento, trabalho e investigações de centenas de pesquisadores, que ao longo da história, definiram o que é ser inteligente. Assim como atualmente é possível perceber evoluções no pensamento em muitas áreas, também tem sido levantada a necessidade de se repensar o que se entende por inteligência e por comportamento inteligente. A verificação das relações entre cognição e emoção poderia resultar no reconhecimento da capacidade do homem lidar com seu mundo emocional de forma inteligente, compatível com seus objetivos mais amplos de vida. (Woyciekoski e Hutz, 2009)

O conceito de Inteligência Emocional (IE) surgiu na esfera acadêmica, em 1990, pelos pesquisadores Peter Salovey e John Mayer, que introduziram o termo na literatura científica por meio de dois artigos (Mayer, DiPaolo & Salovey, 1990). Os autores propuseram uma definição inicial de inteligência emocional como sendo “a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos” (Neta, Garcia e

Gargallo, 2008 p.12, apud MAYER, DIPAOLO, & SALOVEY, 1990, p. 189).

Em 1995, o psicólogo Daniel Goleman (1995) publicou o livro Inteligência Emocional que virou um best-seller mundial que amplamente difundiu o conceito. Para Goleman (1995), a Inteligência Emocional (IE) envolve características, talentos como a capacidade de motivar-se, de persistir diante das frustrações, de controlar os impulsos, de adiar as satisfações, de conter o estado de espírito, de impedir que angústias e aflições interfiram na sua capacidade de raciocinar, de sentir empatia, de confiar nos demais, (Neta, Garcia e Gargallo 2008).

Segundo, Weisinger (2001) afirma que:

Inteligência Emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções - isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados. (WEISINGER, 2001, p.14).

Para Bar-On (2002, p.82 apud Sousa, 2013 p.9) a maior preocupação dos estudiosos era entender e desenvolver a inteligência cognitiva. Inteligência emocional e inteligência cognitiva se complementam, todavia afastando de certa forma a definição de inteligência emocional e sua relação com a cognição.

A inteligência cognitiva é a capacidade que uma pessoa tem para aprender algo, como ler, escrever, dançar, cantar, falar outras línguas. É a inteligência racional, usada desde criança, para passar em uma prova, por exemplo, aprender a dirigir etc. A inteligência cognitiva é essencial para a tomada de decisões. Todavia, somente esta não é suficiente em momentos de decisões da vida, principalmente nas situações embarcadas de sentimentos, como raiva, ressentimento, euforia, quando a racionalidade não funciona totalmente e se pode tomar decisões erradas com a emoção descontrolada e se usa a razão para a tomada de decisão.

## **2.2 DIFERENCIAÇÃO DA INTELIGÊNCIA INTELLECTUAL (QI) DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE)**

Em 1905, os franceses Alfred Binet e Theodore Simon desenvolveram uma ferramenta que tinha como objetivo identificar, dentre estudantes, quais alunos estavam mais defasados em relação à aprendizagem. Através da aplicação de trabalhos com diferentes níveis de complexidade e com foco na capacidade de solucionar questões

envolvendo lógica, este método foi o precursor do chamado Q.I., ou quociente de inteligência. (Medeiros, 2016)

Em 1912, Willian Stern propôs o termo Q.I. para definir a razão entre a idade cronológica da criança (a idade real, em anos) e sua idade mental, ou seja, sua capacidade de solucionar questões lógicas. Se a capacidade estivesse acima do normal para a idade cronológica correspondente, a criança era considerada precoce. Se estivesse abaixo, sinalizava um retardamento no aprendizado. (Medeiros, 2016)

O QI continua sendo uma forma de avaliar a inteligência humana, mas passou a ser criticado por considerar apenas alguns aspectos da inteligência, principalmente aqueles ligados a pensamentos lógicos, matemáticos e analíticos. Com a evolução da ciência, o conceito de inteligência também mudou, surgindo à chamada inteligência emocional. (Medeiros, 2016).

Em meados da década de 90, surge então o conceito de Inteligência Emocional (IE), uma nova forma de perceber a inteligência humana. A partir de estudos científicos realizados nos EUA o psicólogo Daniel Goleman apresenta em sua obra uma visão diferenciada, Goleman (1995) partiu de uma pesquisa científica para afirmar que o controle das emoções contribui de forma essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo. (Goleman, 1995)

Segundo Goleman (1995), a incapacidade de lidar com as próprias emoções podem dificultar nossa vida. O autor e psicólogo defende que a responsabilidade em alcançar o sucesso ou ter insucesso está relacionada ao quociente da inteligência emocional (QE).

### **2.3      COMPETÊNCIAS E HABILIDADES**

No entendimento de Macedo (2005)

A diferença entre competência e habilidade, em uma primeira aproximação, depende do recorte. [...] uma competência supõe o domínio de várias habilidades. [...] Entretanto, se consideramos a complexidade envolvida no desenvolvimento de cada uma dessas habilidades, podemos valorizá-las como competências que, por sua vez, requerem outras tantas habilidades. [...] Para dizer de um outro modo, a competência é uma habilidade de ordem geral, enquanto que a habilidade é uma competência de ordem particular, específica. (MACEDO, 2005, p. 71)



Nota-se mesma linha de pensamento, segundo Mello (2003)

Competências e habilidades pertencem à mesma família. A diferença entre elas é determinada pelo contexto. Uma habilidade, num determinado contexto, pode ser uma competência, por envolver outras subhabilidades mais específicas. [...] Logo, dependendo do contexto em que está sendo considerada, a competência pode ser uma habilidade. (MELLO, 2003).

Goleman (1999, p. 39) afirma que “as capacidades implícitas da inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho”, há pesquisadores que procuram não vincular a inteligência emocional a uma lista de qualidades desejáveis - como autoconfiança, dedicação, inovação, influência, entre outras “competências emocionais”.

Segundo Salovey e Maye

Inteligência emocional pode ser definida como: o monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar os pensamentos e as ações. (1990, P.189, Apud ALVES 2013, apud BUENO;PRIMI, 2003)

Para Bradberry e Greaves (2007)

A inteligência emocional ajuda a ter um desempenho mais eficiente, melhora o relacionamento com os outros e motiva a trabalhar. Isso cria um ambiente onde todos vencem. (Bradberry e Greaves, 2007, p.48)

Goleman explica a possibilidade de melhora da inteligência emocional

Nossa herança genética nos dota de uma série de referências que determinam nosso temperamento. Mas os circuitos cerebrais envolvidos são extraordinariamente maleáveis: temperamento não é destino. (Goleman, 2012 p.25)

### **2.3.2 COMPETÊNCIAS HUMANAS INTRAPESSOAIS E INTERPERSOAIS COMO FACILITADOR NAS RELAÇÕES.**

Segundo Ana Sofia (2011, p.23, apud GOLEMAN, 2003, p.54) tem definido Inteligência Emocional como um conjunto de características pessoais e sociais: “A capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir, a despeito de frustrações; de controlar os impulsos (...)”. Estudos realizados por Goleman em 1996 comprovaram a existência de vários tipos de inteligências, presentes nos indivíduos em diferentes escalas, isto é, umas mais evidenciadas do que outras. A teoria de Goleman sobre a IE revela que a emoção influencia a vida das pessoas, podendo

contribuir para o bom relacionamento interpessoal.

Conforme Bar-on (1997, p.14) “IE é um conjunto de competências e capacidades não cognitivas que influenciam o desempenho de cada um face às exigências e pressões do meio”. Assim sendo, mediante as provocações submetidas ao indivíduo ele irá reagir, Bar-on afirma que essas competências não são desenvolvidas a partir de informações adquiridas ou armazenadas por experiência ou processo de aprendizagem e sim uma capacidade inata do indivíduo.

Em concordância, Boyatzis, Goleman & Rhee (2002) consideram capacidades não-cognitivas como formadoras da Inteligência Emocional, ou das “competências emocionais” e vão de encontro ao conceito de IE como uma aptidão mental.

De acordo, Mayer, Salovey e Caruso (2002), que compreendem estar a IE alocada “dentro da personalidade”, mais especificamente, compondo as habilidades de processamento e de entendimento das emoções.

Segundo Goleman (2001), a Inteligência Emocional contém cinco competências emocionais e sociais básicas que são classificadas como:

Habilidades intrapessoais (do indivíduo) - Autopercepção: reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem; Autoregulação: lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida, controle emocional; Automotivação: dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal, motivação. Habilidades interpessoais (nas relações entre os indivíduos) - Reconhecimento de emoções em outras pessoas: (empatia) empatia de sentimentos. Capacidade psicológica em se colocar no lugar de outra pessoa; Habilidade em relacionamentos interpessoais (habilidades sociais) capacidade de interação com outros indivíduos, utilizando competências sociais. (GOLEMAN, 2001, p. 338).

Daniel Goleman (2001) afirma que principalmente as habilidades interpessoais são fundamentais para profissionais em seus ambientes de trabalho, especialmente quando utilizadas com foco em:

Organização de Grupos: habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea; Negociação de Soluções: característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos; Empatia: capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum e; Sensibilidade Social: capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas. (GOLEMAN, 2001, p.338).

Segundo o autor supracitado, são muitos os indícios que atestam que pessoas emocionalmente competentes, que conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos e com os de outras pessoas, têm vantagens em qualquer campo da vida pessoal e profissional. Indivíduos com prática emocional desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitos e, conseqüentemente, serem eficientes. Aqueles que não conseguem exercer controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza.

Conforme Nadler (2011), a inteligência emocional é hoje considerada o indicador mais forte do sucesso no mundo do trabalho. Afirma ainda que os líderes com maior inteligência emocional são mais adaptáveis, resistentes e otimistas e que a IE os torna excelentes funcionários.

#### **2.4 CARACTERÍSTICAS DO PROFISSIONAL DE VENDAS**

A crescente complexidade do ambiente mercadológico, em face das grandes transformações por que passam os mercados, estão a provocar acentuadas mudanças na estrutura das empresas, no trabalho e, por conseguinte, nas relações comerciais. A principal delas talvez seja o distanciamento entre empresas e clientes e um dos reflexos deste distanciamento é a tendência de impessoalização da relação cliente - fornecedor. Como estratégia para minimizar os efeitos desta tendência, a maioria dos especialistas defende o desenvolvimento de competências humanas e profissionais. A competência da equipe de vendas é, destacadamente, uma delas; (NEVES, SOUZA E BARBOZA, 2004).

Para Castro e Neves (2008), o vendedor detém o cargo mais importante da estrutura comercial, possuindo inúmeras tarefas, desde prospecção de novos clientes e previsão de vendas, passando pela análise das necessidades dos clientes, até a realização e finalização da negociação em si.

Kotler afirma que:

Os vendedores servem de elo pessoal da empresa com os clientes. O profissional de vendas é a empresa para muitos dos clientes dela. É ele que traz as tão necessárias informações sobre o cliente. Por isso, a empresa precisa considerar cuidadosamente alguns pontos na configuração da força de

vendas – especialmente o desenvolvimento de objetivos, estratégias, estrutura, tamanho e remuneração. (KOTLER, 2000, pg.638).

No novo contexto, aprender a vender passa a ser uma exigência não só para se alcançar melhores resultados, mas, na medida em que o mercado vai se tornando mais competitivo, a habilidade para vendas passa a ser encarada como uma alternativa capaz de promover maior pessoalidade nas relações com os clientes, assegurando maior proximidade nos relacionamentos comerciais. Neste cenário a habilidade para vendas se projeta como diferencial tático expressivo, capaz de superar as dificuldades e os desafios de aproximação, conquista e manutenção de clientes (NEVES, SOUZA E BARBOZA, 2004).

Segundo O'Connor & Prior (1999)

Acredita que a partir de agora vender é uma nova ciência apoiada em novos conhecimentos, os quais podem ser resumidos na habilidade em criar e manter bons relacionamentos e na postura de congruência pessoal do vendedor. (Neves, Souza e Barboza, 2004, p.3, apud CONNOR & PRIOR (199, p.26)

Assumida como principal função do vendedor, a habilidade em fazer a conexão entre as necessidades identificadas do cliente e as características e vantagens do produto, tem sido objeto de especial interesse de muitos profissionais com o objetivo de avaliar e mensurar a influência do desempenho do profissional para o resultado da venda, por acreditar que é na habilidade do vendedor onde reside a principal força impulsionadora do processo, porquanto atua e influencia diretamente o objeto a necessidade do consumidor. (NEVES, SOUZA E BARBOZA, 2004).

Conforme Neves, Souza e Barboza (2004 apud O'CONNOR & PRIOR, 1999, P.33) "Uma venda bem-sucedida ocorre quando seu produto corresponde às necessidades, valores, e sentimentos do cliente".

O perfil do profissional de vendas deve atender a diferentes elementos comportamentais, pessoais e de conhecimento, e estes podem ter uma relevância de maior ou menor grau de acordo com as especificidades da organização (CASTRO e NEVES, 2008).

### **3. METODOLOGIA**

Para Fonseca (2002), métodos significa organização, e logos, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos

a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica.

Segundo Gil (2007 apud Engel e Silveira 2009)

Pesquisa é definida como o (...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva e apresenta cunho bibliográfico, com exploração na bibliografia relacionada ao tema disponível na literatura nacional, com revisão pertinente para fundamentação teórica, assim como em periódicos, teses e sites confiáveis. A presente pesquisa se caracteriza como quantitativa, a partir do momento em que os dados apresentados serão colhidos em uma pesquisa de campo no universo pretendido e manipulados para as discussões futuramente exploradas.

Nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Suas características principais são: obedece a um plano pré-estabelecido, com o intuito de enumerar ou medir eventos; – utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa; – examina as relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semi-experimentais, controlados com rigor; – emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico; – confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza predições específicas de princípios, observações ou experiências; – utiliza dados que representam uma população específica (amostra), a partir da qual os resultados são generalizados, e – usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e checklists, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário convencional (impresso) ou eletrônico. (DENZIN; LINCOLN, 2005; NEVES, 1996; HAYATI; KARAMI; SLEE, 2006)

O universo da pesquisa conta com 19 colaboradores composto por: 2 Lojas Lutex situadas nos bairros de Muquiçaba e do Centro, Lojas Santos e Loja My Dreams empresas que compõem o Grupo Lugão. Sendo contidas no questionário 26 perguntas fechadas e com amostra de 15 respondentes. A ausência de quatro colaboradores se dá por motivos de licença maternidade, férias e atestado médico de saúde. O questionário foi entregue aos gestores de cada loja e os mesmo executaram a pesquisa junto a cada vendedor (a) colhendo as respostas, tem sido realizada no mês de novembro.

A análise de dados contará com uma mensuração estatística, a partir de dados coletados na aplicação do questionário e os resultados obtidos serão discutidos dentro do contexto metodológico. Fora utilizados ainda na pesquisa, a escala de Likert. Para Gil (1999) compreende que a escala de Likert é uma forma bem simples e tem caráter ordinal, e não mensura quanto uma atitude é mais ou menos favorável. É uma escala

onde os entrevistados registram sua concordância ou discordância com o problema citado.

A presente pesquisa coletará dados confiáveis numa amostra do universo contemplado, com base no referencial teórico apresentado. A manipulação de dados contará com uma mensuração estatística, a partir de dados coletados na aplicação de um questionário, e os resultados serão discutidos por meio de tabelas dentro do contexto metodológico.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário aplicado é composto por 27 assertivas, sendo dividido em duas partes: primeiro a caracterização da amostra (perfil dos entrevistados) e segundo, o instrumento de pesquisa composto por afirmativas que irão avaliar o desempenho do indivíduo e como ele responde as provocações diárias, disposto em uma escala de Likert com cinco itens. Vale ressaltar, que o proposto instrumento de pesquisa não tem como objetivo mensurar o grau de inteligência emocional dos respondentes, já que, só através de testes específicos aplicado por profissionais da área da psicologia podem medir a inteligência da pessoa.

O respondente escolherá em uma escala de 1 a 5 a resposta que mais se aproxima da sua realidade comportamental. Sendo que 1 equivale a Nunca, 2 a raramente, 3 a as vezes, 4 a várias vezes e 5 a sempre.

**TABELA 01 - IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES**

Gênero	Masculino	0,00%
	Feminino	100%
Idade	Entre 20 e 30 anos	40,00%
	Entre 31 e 40 anos	40,00%
	Entre 41 e 50 anos	6,67%
	Acima de 51 anos	13,33%
Estado civil	Solteiro (a)	26,67%
	Casado (a)	40,00%
	União estável	13,33%
	Divorciado (a)	20,00%
	Viúvo (a)	0,00%
Escolaridade	Ensino fundamental	0,00%
	Ensino médio	73,33%
	Superior cursando	6,67%
	Superior completo	20,00%
	Pós-graduação	0,00%
Tempo de serviço	Até 1 ano	26,67%
	1 a 5 anos	60,00%
	5 a 10 anos	00,00%
	Mais de 10 anos	13,33%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A tabela 1 mostra que não há diferença de gênero e que 100% dos colaboradores são do sexo feminino, ficando claro a contratação e a inserção da mulher no mercado de trabalho e sendo preferência nesse setor de atuação no Grupo Lugão.

Já em relação à faixa etária, a tabela 1 mostra que tanto jovens de 20 e 30 anos como adultos de 31 e 40 anos representam 40%, as demais faixas de 41 a 50 anos

representam 6,67% e os 13,33% acima de 51 anos, fica evidente a participação dos jovens demonstrando que estão cada vez mais à frente do mercado de trabalho.

A tabela1 demonstra que com relação ao estado civil 40% são casadas e 26,67% solteiras, 13,33% união estável e 20% divorciadas, esse resultado evidencia a força do trabalho feminino e sua participação efetiva visando sua independência financeira.

Em análise do grau de escolaridade, podemos observar que 73,33% correspondem ao ensino médio e que 20% da amostra têm o ensino superior completo e apenas 6,67% estão cursando o ensino superior. Fica evidente que ensino médio é exigência de escolaridade para o exercício de algumas funções.

Em relação ao tempo de serviço, podemos observar que 26,67% exercem a profissão apenas a 1 ano e que 60% de 1 a 5 anos e acima de 10 anos 13,33%. Analisando os dados é possível observar a permanência ou estabilidade no exercício da função, bem como, a crescente busca pelo cargo.

**TABELA 02 – ATITUDES COMPORTAMENTAIS DOS COLABORADORES**

Assinale a opção que mais se aproxima das suas atitudes de comportamento e marque a escala de 1 a 5 , onde : 1 equivale a nunca, 2 a raramente, 3 às vezes, 4 várias vezes e 5 a sempre.					
PERGUNTAS	Nunca	Raramente	Às vezes	Várias vezes	Sempre
Tenho consciência dos meus sentimentos, sei lidar com as minhas emoções?	0,00%	0,00%	40,00%	26,67%	33,33%
Considere-me uma pessoa de temperamento forte?	0,00%	20,00%	26,67%	13,33%	40,00%
Os problemas pessoais interferem na minha produtividade e afetam o clima organizacional?	33,33%	26,67%	33,33%	0,00%	6,67%
Estou aberto a dialogar e aceito o ponto de vista de outra pessoa?	0,00%	6,67%	26,67%	13,33%	53,33%
Avalio e penso antes de agir?	6,67%	20,00%	26,67%	13,33%	33,33%
Consigo influenciar pessoas para alcançar sucesso nas vendas?	0,00%	6,67%	13,33%	40,00%	40,00%
Entendo as necessidades dos clientes e procuro meios de atender e suprir essas necessidades?	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%
A empatia é uma habilidade facilitadora nas relações humanas. Desenvolvo essa habilidade nas relações comerciais?	0,00%	0,00%	6,67%	40,00%	53,33%
Reservo tempo para	0,00%	20,00%	33,33%	20,00%	26,67%

avaliar meu comportamento com o objetivo de autoconhecimento e autocontrole?					
Frequentemente estou envolvido em conflitos interpessoais?	20,00%	66,67%	13,33%	0,00%	0,00%
Penso e traço estratégias para evoluir na carreira de vendas?	0,00%	0,00%	6,67%	20,00%	73,33%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

### TABELA 03 – ATITUDES COMPORTAMENTAIS DOS COLABORADORES (CONTINUAÇÃO)

Assinale a opção que mais se aproxima das suas atitudes de comportamento e marque a escala de 1 a 5, onde : 1 equivale a nunca, 2 a raramente, 3 às vezes, 4 várias vezes e 5 a sempre.

PERGUNTAS	Nunca	Raramente	Às vezes	Várias vezes	Sempre
O não cumprimento da meta acarreta insatisfação pessoal gerando descontrole emocional?	6,67%	20,00%	26,67%	46,67%	0,00%
Sinto-me desmotivado com as quedas nas vendas( baixa produtividade) afetando negativamente minha vida pessoal e profissional?	0,00%	26,67%	46,67%	13,33%	13,33%
Me automotivo diariamente para superar a dificuldade em vender?	0,00%	6,67%	13,33%	20,00%	60,00%
Desenvolvo práticas diárias para minimizar conflitos com demais colaboradores?	6,67%	13,33%	6,67%	33,33%	40,00%
Você sabe lidar com problemas de forma inteligente, sabe controlar e explorar positivamente atitudes e sentimentos que influenciam bons resultados?	6,67%	0,00%	26,67%	40,00%	40,00%
Interferências internas e externas afetam o ambiente de trabalho e podem gerar queda nas vendas. A gestão de vendas atua de maneira eficaz para diminuir esses impactos?	6,67%	6,67%	13,33%	33,33%	46,67%
Você se considera uma pessoa resiliente?	0,00%	0,00%	26,67%	46,66%	26,67%
Emoções conduzem a vida, partindo desse princípio você se considera uma pessoa emocionalmente equilibrada?	0,00%	0,00%	13,33%	33,33%	53,34%



É comum um vendedor ser “passado pra trás” devido o ambiente ser competitivo e não colaborativo?	26,67%	13,33%	26,67%	26,67%	6,66%
Em caso de atritos entre colaboradores, a gestão permanece neutra deixando que as partes resolvam entre si?	20,00%	6,67%	53,33%	20,00%	0,00%
Sistema de gerenciamento de desempenho individual funciona como ferramenta para minimizar conflitos. Se implantado na empresa você participaria de forma voluntária?	0,00%	0,00%	26,67%	33,33%	40,00%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Observando a tabela 2, obteve-se o seguinte resultado quando perguntado tenho consciência dos meus sentimentos e sei lidar com as minhas emoções, 40% responderam às vezes, 26,67% várias vezes e 33,33% sempre. Já os 33,33% que responderam sempre, corroboram com os estudos sobre o uso da inteligência emocional como fator decisivo na vida. Segundo Goleman (1995) afirma que o controle das emoções contribui de forma essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo. O autor salienta que a incapacidade de lidar com as próprias emoções podem dificultar a vida.

Com o intuito de analisar o comportamento dos colaboradores levantou-se a seguinte questão, considero-me uma pessoa de temperamento forte? Em resposta a pergunta, 20% respondeu raramente, 26,67% às vezes, 13,33 várias vezes e 40% sempre. O resultado demonstra claramente que o temperamento do indivíduo é fator de suma importância, pois é a sua maneira de ser e a forma de agir e essa interação se dá ao meio envolvido. Goleman (2012) ressalta que “nossa herança genética nos dota de uma série de referências que determinam nosso temperamento. Mas os circuitos cerebrais envolvidos são extraordinariamente maleáveis, temperamento não é destino”.

Em observância, em qual circunstâncias transtornos podem afetar as relações no ambiente de trabalho, foi realizada a seguinte pergunta: Os problemas pessoais interferem na produtividade e afetam o clima organizacional? Obteve-se o seguinte resultado, nunca 33,33%, raramente 26,67%, às vezes 33,33% e 6,67% responderam sempre. Esse resultado evidencia que tanto assertiva nunca, como às vezes tiveram o mesmo percentual, ou seja, um empate. Essa situação requer atenção da gestão de vendas, já que os números podem variar e a balança pender para o lado negativo, tornando o clima organizacional impraticável.

Praticar habilidade de conversação, iniciar um diálogo, participar de uma discussão, saber ouvir é primordial no exercício da função de um vendedor, já que, as negociações acontecem a partir da abordagem de um cliente. Levando em consideração essa premissa, foi perguntado: Estou aberto a dialogar e aceitar o ponto de vista de outra pessoa? Os resultados são: 6,67% raramente, 26,67% às vezes, 13,33% várias vezes e 53,33% sempre. Percebe-se que a maioria entrevistada está aberta ao diálogo e aceitam outras opiniões, essa atitude facilitadora favorece as relações interpessoais que é um processo de comunicação de duas ou mais pessoas promovendo a troca de informações. Segundo Neves, Souza e Barboza (2004) a habilidade para vendas passa a ser encarada como uma alternativa capaz de promover maior pessoalidade nas

relações com os clientes, assegurando maior proximidade nos relacionamentos comerciais.

Avaliar é refletir, pensar é raciocinar. Etimologicamente pensar significa avaliar alguma coisa. O pensamento é considerado o principal veículo do processo de conscientização. Quando perguntado aos entrevistados, avalio e penso antes de agir ou deixo-me levar pelo calor das emoções, obtiveram-se os seguintes percentuais: 6,67% nunca, 20% raramente, 26,67% às vezes, 13,37% várias vezes e 33,33% sempre. Se somarmos as alternativas de respostas nunca, raramente e às vezes teremos 53,34%. Esse percentual encontrado é superior ao obtido na maioria que respondeu sempre avalia e pensa não se deixando levar pelas emoções e mesmo que adicionando a alternativa várias vezes e a sempre a somatória seria de 46,33% resultado abaixo do comparativo proposto. A teoria de Goleman (2003) sobre a IE revela que a emoção influencia a vida da pessoa, podendo contribuir para o bom relacionamento interpessoal.

Influenciar pessoas é uma habilidade que permite encorajar indivíduos a se superarem ou ver as coisas do seu ponto de vista positivamente. Diferente de manipulação que em muitas vezes é usada em detrimento do outra. Consigo influenciar pessoas para alcançar sucesso nas vendas? Essa pergunta quer demonstrar a capacidade de persuasão dos vendedores, sabendo que o uso dessa habilidade influencia no resultado das vendas. Podemos observar que 6,67% responderam que raramente influenciam pessoas e que 13,33% às vezes conseguem influenciar, sendo que 40% é o maior percentual obtido tanto para a resposta várias vezes quanto para alternativa sempre. Isso quer demonstrar que o chamado poder de persuasão deve ser desenvolvido nos profissionais de vendas, sabendo que o mesmo tem grande relevância nas atividades desenvolvidas.

Entender as necessidades e desejos tornou-se uma condição indispensável a qualquer vendedor. A busca do consumidor é muito mais complexa do que simplesmente adquirir um produto ou um serviço. Identificadas essas necessidades aumentará os níveis de relacionamento com os clientes. Os respondentes foram questionados a seguinte pergunta: Entendo as necessidades dos clientes e procuro meios de atender e suprir essas necessidades? Resultado obtido 20% respondeu que várias vezes e 80% que sempre entende a necessidade e procura saná-la. Em conformidade Neves, Souza e Barboza (2004) assumida como a principal função do vendedor, a habilidade em fazer a conexão entre as necessidades identificadas do cliente e as características e vantagens do produto.

A empatia é uma habilidade facilitadora nas relações humanas, capacidade em se colocar no lugar de outra pessoa. Desenvolvo essa habilidade nas relações comerciais? Indagados alcançamos os percentuais a seguir: 6,67% às vezes, 40% várias vezes e 53,33% sempre agem de forma empática. O autor Daniel Goleman (2001) afirma ser o reconhecimento de emoções em outras pessoas (empatia), empatia de sentimentos e a considera como uma das habilidades interpessoais nas relações entre os indivíduos;

Autoconhecimento é o conhecimento de si e cada vez se torna necessário para que a vida pessoal e profissional tenha movimento, melhores resultados e sucesso. Ao serem questionados, reservo tempo para avaliar meu comportamento ou atitude, com objetivo de autoconhecimento e autocontrole? Colheu-se o seguinte resultado 20% raramente, 33,33% às vezes, 20% várias vezes e 26,67% sempre. Segundo Goleman (2001) são habilidades intrapessoais (do indivíduo) autopercepção, reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem. Autoregulação lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida. O autor ressalta a importância da necessidade de se autoconhecer e autocontrolar.

Os conflitos estão presentes em todos os ambientes, sejam organizacionais ou não. Havendo convívio social de um grupo de pessoas, haverá divergência de ideias. Um clima organizacional equilibrado é sem dúvida um fator decisivo para conquistar resultados, bater as metas, cumprir com os seus objetivos. Ao serem perguntados se frequentemente estão envolvidos em conflitos interpessoais, apurou o resultado a seguir, 20% dos respondentes disseram que nunca estão envolvidos em conflitos, 66,67% respondeu raramente e 13,33% disse que às vezes estão envolvidos. Analisando os dados percebe-se baixa incidência de conflitos pessoais.

Estratégias são mecanismos de auxílio para reinventar algo planejado, são caminhos traçados previamente a partir da análise de uma situação que precisa ser transformada. Pensar estrategicamente é pensar em alcançar o sucesso profissional. Penso e traço estratégia para evoluir na carreira? Pergunta realizada que apresentam os seguintes percentuais, às vezes 6,67%, várias vezes 20% e sempre 73,33%, isso evidencia a preocupação da equipe de vendas em relação à superação das metas estabelecidas voltadas para alcançar sucesso, visando crescimento pessoal através de estratégias utilizadas como ferramenta de vendas.

Insatisfação é sinônimo de desgosto, aborrecimento e sensação de descontentamento. Quem é comissionado trava uma luta diária na busca do cumprimento das metas. Questionados se o não cumprimento da meta acarreta insatisfação pessoal e descontrole emocional, colhemos as informações a seguir: 6,67% responderam nunca, 20% raramente, 26,67% às vezes e 46,67% várias vezes. Esse resultado comprova que a baixa produtividade gera insatisfação e descontrole nas emoções. Conforme Goleman (2001) aqueles que não conseguem exercer controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza.

Além do descontentamento que a queda na produtividade gera, outro fator deve ser levado em consideração. A motivação é a resposta para um determinado comportamento, ela provoca no indivíduo um novo ânimo, um impulso. Questionados sobre essa questão, aplicou-se a seguinte interrogação: Sinto-me desmotivado com a queda nas vendas (baixa produtividade) e isso afeta negativamente minha vida pessoal e profissional? A interrogativa teve as seguintes respostas: nunca 6,67%, raramente 20%, às vezes 26,67% e várias vezes 46,67%. Conclui-se que baixa produtividade afeta definitivamente e que o fator motivacional é primordial na superação desse conflito. Um vendedor desmotivado perde o entusiasmo, torna-se apático e tende a ver negatividade em tudo.

Superação é a palavra que traduz a rotina de um departamento de vendas. Ultrapassar limites, superar crise, se reinventar, esse processo envolve melhoria de competências. No intuito de avaliar o desempenho fez-se a pergunta: Me automotivo diariamente para superar a dificuldade em vender? Resultou-se os números a seguir: 6,67% raramente, 13,33% às vezes, 20% várias vezes e 60% sempre. O resultado obtido demonstra que a maioria tem alta capacidade de motivação, superando os desafios no cotidiano. Nos estudos sobre IE, Goleman (2001) ressalta que automotivação é uma habilidade intrapessoal do indivíduo e que se automotivar é dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal, motivação.

Conflitos é inerente ao ser humano, se não forem sanados boicotam a produtividade e clima organizacional. Os gestores são responsáveis em criar um ambiente que favoreça o crescimento pessoal nas relações interpessoais, amenizando as indisposições para que o convívio não se torne hostil. Partindo desse princípio, com o intuito de

diagnosticar relevância nos fatos, pergunta-se: Desenvolvo práticas diárias para minimizar conflitos como os demais colaboradores? Os percentuais encontrados foram: nunca 6,67%, raramente 13,33%, às vezes 6,67%, várias vezes 33,33% e sempre 40%. Percebe-se que a maioria desenvolve atitudes visando amenizar os conflitos internos. Para Brandberry e Greaves (2007) a IE ajuda a ter um desempenho mais eficiente, melhora o relacionamento com os outros e motiva a trabalhar. Isso cria um ambiente em todos vencem.

Você sabe lidar com problemas de forma inteligente, sabe controlar e explorar positivamente atitudes e sentimentos que influenciam bons resultados? O Questionamento obteve o seguinte resultado: nunca 6,67%, às vezes 26,67%, várias vezes 40% e sempre 40%. Lidar com problemas é um desafio humano, controlá-los e ter atitudes positivas é um diferencial. 40% dos entrevistados disseram que sempre lidam de maneira positiva, assim como, os outros 40% responderam que várias vezes tem o mesmo comportamento, em conformidade com Salovey e Mayer (1980) IE pode ser definida como o monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros.

Quando perguntado se interferências internas ou externas afetam o ambiente de trabalho e podem gerar queda nas vendas, a gestão de vendas atua de maneira eficaz para diminuir esses impactos? Computaram-se as respostas a seguir: 6,67% dos entrevistados responderam que nunca, 6,67% que raramente, 13,33% às vezes, 33,33% várias vezes e 46,67% que sempre há atuação da gerência. Para garantir estabilidade no negócio é importante conhecer as variáveis que podem afetar o ambiente interno e externo. Essas interferências são fenômenos que acontecem e que podem trazer prejuízos à corporação, impactando no desempenho dos colaboradores e no faturamento da empresa. Fazer um mapeamento é uma estratégia que visa sanar os problemas oriundos a essa realidade. Os 46,67% dos respondentes evidenciam o desempenho da gestão de forma eficiente e eficaz.

Na tabela 3 (continuação) foi perguntado aos entrevistados, você se considera uma pessoa resiliente? Resultado apurado 26,67% respondeu que às vezes, 46,67% que várias vezes e 26,67% sempre. Leva-se em consideração que alguns respondentes tiveram dificuldades em responder a pergunta pelo fato de desconhecer a palavra e seu significado. Resiliência é conceituada como a capacidade de lidar com situações adversas, superar obstáculos e pressões, reagir de forma positiva às intempéries sem entrar em conflito psicológico e emocional. A psicologia tomou emprestada essa palavra da física, criando o termo de resiliência psicológica que seria a capacidade de enfrentamento emocional do indivíduo ou outra maneira de chamar a inteligência emocional.

Emoções conduzem a vida, partindo desse princípio você se considera uma pessoa emocionalmente equilibrada? Essa pergunta obteve o seguinte resultado, 13,33% às vezes, 33,33% várias vezes e 53,34% que se definem como emocionalmente equilibradas controlam emoções, compreendem os sentimentos e aprendem a lidar com eles.

Inserido em um mercado altamente competitivo, o profissional da área de vendas deve buscar alternativas para identificar oportunidades e possíveis clientes. Em análise desse cenário questiona-se é comum um vendedor ser “passado pra trás pelo próprio colega” devido o ambiente ser competitivo e não colaborativo? Responderam nunca 26,67% raramente 13,33% às vezes 26,67% , várias vezes 26,67% e sempre 6,67%. Conclui-se que essa situação é pertinente e mesmo que os percentuais na sua maioria sejam os mesmos, é comum alguns vendedores tirar proveito das situações visando benefício

próprio.

Quando perguntado aos entrevistados que em casos de atritos entre colaboradores, a gestão permanece neutra deixando que as partes envolvidas resolvam entre si, 20% responderam nunca, 6,67% raramente, 53,33% às vezes e 20% várias vezes. O resultado demonstra que em algumas situações a gestão é omissa e não envolve enfrentamento, deixando que os envolvidos sanem os problemas.

Visando medir o desempenho individual dos colaboradores, alinhar metas, desenvolver talentos, sanar conflitos, foi perguntado se implantado o sistema de gerenciamento de desempenho individual participariam voluntariamente. O resultado obtido foi que 26,67% responderam às vezes, 33,33% várias vezes e 40% sempre. A maioria pesquisa está aberta a participar do programa, caso seja implantado. Isso demonstra a necessidade dos colaboradores de serem ouvidos e avaliados.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados apresentados a partir da pesquisa mostram a importância da inteligência emocional no cotidiano do departamento de vendas, já que a busca da produtividade e o cumprimento das metas tornam o ambiente de trabalho muito competitivo.

Em conformidade com a literatura utilizada comprova-se que aplicabilidade da inteligência emocional favorece o crescimento pessoal e profissional do ser humano. Os indivíduos que agem de maneira emocionalmente inteligente são capazes de alcançar seus objetivos com mais facilidade e terem sucesso, pois sabem lidar de maneira mais eficaz com as situações de estresse, adversidades cotidianas, buscando melhorar sua capacidade de gerir seu estado emocional.

Neste contexto a inteligência emocional se destaca como um diferencial, desenvolver as habilidades intrapessoais e interpessoais como fatores que possibilita tomada de atitudes assertivas em momentos de grande pressão, pautadas na razão e na emoção.

Os objetivos foram atingidos respondendo a problemática aplicada no questionário visando medir o desempenho individual de cada colaborador e como ele responde as provocações diárias no atributo de sua função. O proposto estudo não tem a finalidade de mensurar o grau de inteligência emocional dos vendedores e sim identificar as variáveis que influenciam diretamente o ambiente de trabalho, a maneira como um vendedor encara suas emoções, sua capacidade de superação mediante a insatisfação (crise) ou baixa produtividade, o relacionamento interpessoal com os clientes fator decisivo nas negociações, a empatia como facilitadora nas relações, o clima organizacional e suas interferências internas e externas, temperamento e caráter inerentes da pessoa.

O estudo pauta-se em identificar comportamentos pertinentes ao indivíduo mediante as provocações do meio em que está inserido e ressalta que o controle das emoções ameniza conflito psicológico e emocional. A maneira como um vendedor encara suas emoções todos os dias é um fator decisivo para alcançar resultados, essa resposta positiva é que faz com que ele ultrapasse limites e supere crises, amenize indisposições e dirija as emoções a serviço da realização pessoal.

A autopercepção é saber reconhecer as emoções e sentimentos, refere-se a maneira como se compreende as próprias atitudes em determinadas situações. Quem não consegue exercer controle sobre suas emoções está fadado a batalhas internas. A compreensão da emocionalidade é capaz de diminuir impactos negativos e acentuar

resultados.

Visando identificar oportunidades e buscar alternativas na superação de conflitos. Sugere-se monitoramento individual dos colaboradores, a avaliação de desempenho, alinhar metas, desenvolver talentos, práticas de recompensas, capacitação profissional, apoio psicológico, atividades de recreação e descontração, esse mapeamento pode atenuar insatisfação pessoal e manter o clima organizacional saudável e produtivo.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE NETA, GARCIA E GARGALLO (2008). NETA, Nair; GARCIA, Emília; GARGALLO, Isabel. **A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO ACADÊMICO: Uma aproximação teórica e empírica.** Acessado em 05/06/2017.  
<<http://www.uesc.br/cursos/graduação/licenciatura/letras/nair2.pdf>>.

Bar-On, R. (1997). **Bar-on emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual.** Toronto: Multi Health Systems. Acessado em 05/06/2017.  
<<http://www.uesc.br/cursos/graduação/licenciatura/letras/nair2.pdf>>.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2002). Agrupando as competências da Inteligência Emocional: visões do Emotional Competence Inventory. In R., Bar-On, & J. D., Parker. (Org.). **Manual de inteligência emocional: Teoria e aplicação em**

**casa, na escola e no trabalho. (pp. 252-265). Porto Alegre: Artmed.** Acessado em 05/06/2017.  
<<http://www.uesc.br/cursos/graduação/licenciatura/letras/nair2.pdf>>.

BRADBERRY, Travis ;GREAVES, Jean. **Desenvolva a sua Inteligência Emocional:** tudo o que você precisa saber para aumentar o seu Q.E. Rio de Janeiro: Sextante, 2007.

DESOUZA, **Ana Sofia Marques.** A Inteligência Emocional como competência na formação do futuro gestor de saúde de Instituições de Saúde – Proposta de uma Unidade Curricular Trabalho de Projeto realizado com vista à obtenção do Grau de Mestre em Gestão da Saúde. **Acessado em 08/06/2017.**

<<https://run.unl.pt/bitstream/10362/9674/4/RUN%20%20Dissertação%20de%20Mestrado%20-%20Ana%20Sofia%20Marques%20de%20Sousa.pdf>>

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. Ed. São Paulo Atlas, 1991.

GOLEMAN, Daniel. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:** A teoria revolucionária que redefine o que é ser. RIO DE JANEIRO: OBJETIVA, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:** A teoria revolucionária que redefine o que é ser. RIO DE JANEIRO: OBJETIVA, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **TRABALHANDO COM A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.** RIO DE JANEIRO: OBJETIVA, 2001.

MACEDO, Lino. **Ensaio Pedagógico: como construir uma escola para todos?** Porto Alegre: Artmed, 2005.

MEDEIROS, M.C. (2016). **TREINAMENTO PROFISSIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**. LCM treinamento. Acessado em 07/06/2017 < <http://lcmtreinamento.com.br/aprendendo-a-resolver-problemas-inteligenciaemocional-e-inteligencia-racional/>>.

MELLO, Guiomar Namó. Afinal, o que é competência? Revista Nova Escola, São Paulo, n. 160, mar. 2003. Acesso em 07/06/2017. <[http://novaescola.abril.com.br/ed/160\\_mar03/html/com\\_palavra.htm](http://novaescola.abril.com.br/ed/160_mar03/html/com_palavra.htm)>

NADLER, Reldan S. **Liderando com Inteligência Emocional**, Rio de Janeiro: Atlas Books, 2011.

NEVES, JOÃO Adamor Dias, DE SOUZA, Manoel Messias, BARBOZA, Francisco Sérgio Carneiro. **HABILIDADES PROFISSIONAIS DETERMINANTES EM VENDAS** (2004). Acessado em 10/06/2017. <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/41506/26297>>

WEISINGER, Hendrie. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO**: Como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. Acessado em 07/06/2017 <<http://www.car.aedb.br/seget/artigos11/38814405.pdf>>

## APÊNDICE

### Faculdades Doctum de Guarapari

Você está participando de pesquisa do aluno Vagner Rocha de Oliveira, discente do oitavo período do curso de Administração da Faculdade Doctum de Guarapari, cujo objetivo é mensurar se a Inteligência Emocional e sua aplicabilidade influenciam na solução de conflitos existenciais no departamento de vendas.

Não há respostas certas ou erradas, o importante é sua opinião sincera, porque através dela é que a pesquisa mostrará a relevância do tema.

Lembrando que não haverá identificação pessoal e apenas constarão dados amostrais para o trabalho de conclusão de curso.

Desde já, agradeço a colaboração dos colaboradores do Grupo Lugão

### Questionário aplicado

#### Perfil dos entrevistados

##### 1. Sexo

- Feminino
- Masculino

##### Idade

- 20 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- Mais de 50 anos

## Estado Civil

- Solteiro (a)  
 Casado (a)  
 União Estável  
 Divorciado (a)  
 Viúvo (a)

## Escolaridade

- Ensino Fundamental  
 Ensino Médio  
 Superior Cursando  
 Superior  
 Pós-graduação

## Tempo de serviço na empresa

- Até 1 ano  
 1 a 5 anos  
 5 a 10 anos  
 Mais de 10 anos

**TABELA 02 – ATITUDES COMPORTAMENTAIS DOS COLABORADORES**

PERGUNTAS	Nunca	Raramente	Às vezes	Várias vezes	Sempre
Sexo					
Idade					
Estado Cível					
Escolaridade					
Tempo de serviço					

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

**TABELA 02 – ATITUDES COMPORTAMENTAIS DOS COLABORADORES**

Assinale a opção que mais se aproxima das suas atitudes de comportamento.

PERGUNTAS	Nunca	Raramente	Às vezes	Várias vezes	Sempre
Tenho consciência dos meus sentimentos, sei lidar com as minhas emoções?					
Considere-me uma					



pessoa de temperamento forte?					
Os problemas pessoais interferem na minha produtividade e afetam o clima organizacional?					
Estou aberto a dialogar e aceito o ponto de vista de outra pessoa?					
Avalio e penso antes de agir?					
Consigo influenciar pessoas para alcançar sucesso nas vendas?					
Entendo as necessidades dos clientes e procuro meios de atender e suprir essas necessidades?					
A empatia é uma habilidade facilitadora nas relações humanas. Desenvolvo essa habilidade nas relações comerciais?					
Reservo tempo para avaliar meu comportamento com o objetivo de autoconhecimento e autocontrole?					
Frequentemente estou envolvido em conflitos interpessoais?					
Penso e traço estratégias para evoluir na carreira de vendas?					

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

### **TABELA 03 – ATITUDES COMPORTAMENTAIS DOS COLABORADORES (CONTINUAÇÃO)**

Assinale a opção que mais se aproxima das suas atitudes de comportamento.

<b>PERGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Várias vezes</b>	<b>Sempre</b>
O não cumprimento da meta acarreta insatisfação pessoal gerando descontrole emocional?					
Sinto-me desmotivado com as quedas nas vendas( baixa produtividade) afetando negativamente minha vida pessoal e profissional?					
Me automotivo diariamente para superar					

a dificuldade em vender?					
Desenvolvo práticas diárias para minimizar conflitos com demais colaboradores?					
Você sabe lidar com problemas de forma inteligente, sabe controlar e explorar positivamente atitudes e sentimentos que influenciam bons resultados?					
Interferências internas e externas afetam o ambiente de trabalho e podem gerar queda nas vendas. A gestão de vendas atua de maneira eficaz para diminuir esses impactos?					
Você se considera uma pessoa resiliente?					
Emoções conduzem a vida, partindo desse princípio você se considera uma pessoa emocionalmente equilibrada?					
É comum um vendedor ser “passado pra trás” devido o ambiente ser competitivo e não colaborativo?					
Em caso de atritos entre colaboradores, a gestão permanece neutra deixando que as partes resolvam entre si?					
Sistema de gerenciamento de desempenho individual funciona como ferramenta para minimizar conflitos. Se implantado na empresa você participaria de forma voluntária?					

Fonte: Dados da pesquisa, 2017