

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS DO VALE DO TAQUARI/RS

Jennifer Musa Nery Pinto, Michelle Engers Taube

**Resumo:** A Inteligência Emocional (IE) é uma das dez competências para se manter empregado nos contextos de trabalho da contemporaneidade. O objetivo deste estudo foi avaliar as médias das dimensões da IE nos profissionais da área da contabilidade do Vale do Taquari/RS e verificar se existem diferenças significativas entre a estrutura ocupacional (operacional, tático e estratégico). Os instrumentos utilizados foram um questionário sociodemográfico e laboral e a Escala MIE. Este estudo quantitativo, observacional, transversal e correlacional teve uma amostra não probabilística de 155 profissionais. Os dados foram analisados através de pacote estatístico SPSS, sendo utilizado a ANOVA para a comparação dos grupos. Os resultados apontam diferenças significativas nos níveis hierárquicos nas dimensões da inteligência emocional. Conclui-se que ações para desenvolver a Inteligência emocional são relevantes nos níveis, principalmente nos operacionais.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional; Hierarquia; Contabilidade; Competência; Níveis ocupacionais.

### 1 INTRODUÇÃO

O mundo encontra-se em constante transformação e o mercado de trabalho precisa acompanhar essas mudanças. As competências que antes eram vistas como superficiais e secundárias, ganharam uma proporção significativa no cenário mundial, e entre essas competências, podemos citar a Inteligência Emocional (IE). Apontada como uma das dez competências para se manter empregado em 2020 (WEF, 2016), a IE passou a ser vista como uma aliada no processo de tomada de decisão, no bom relacionamento entre equipes, na percepção individual do profissional dentro do ambiente de trabalho e no quesito liderança. As competências socioemocionais permitem ao profissional alocar seus recursos pessoais juntamente com o conhecimento, desenvolvimento técnico, suas atitudes e valores, transferindo esses pontos para o contexto laboral (GONDIM; MORAIS; BRANTES, 2014). Diante desse cenário, foi possível observar que o perfil do profissional contábil ao longo dos anos sofreu os impactos dessas mudanças no mundo corporativo. Atualmente, o profissional da área contábil tem a possibilidade de atuar em

diversos segmentos dentro das organizações, desde áreas técnicas à cargos de gerência e liderança, departamento pessoal, consultorias, entre outros, necessitando assim de habilidades socioemocionais para lidar com possíveis conflitos. Lidar com as próprias emoções e compreender a dos outros tornou-se uma competência primordial nos dias atuais. Cada vez mais, os profissionais de diversos segmentos estão sendo estimulados a desenvolver a competência da Inteligência Emocional como mais uma ferramenta de apoio na tomada de decisões, pois além de conhecimento técnico o mercado atual necessita de pessoas capacitadas de autoconhecimento atrelado ao autogerenciamento, automotivação e habilidades sociais.

A pandemia da COVID-19 trouxe a necessidade emergente de dar atenção às próprias emoções e sabendo gerenciá-las de maneira eficaz como sendo a chave para o desenvolvimento de uma melhor performance no local de trabalho. Assim, abordado a evolução da profissão contábil com vasta possibilidade de atuação em cargos de liderança, consultorias e gestão e a questão da pandemia da COVID-19, o presente estudo buscou avaliar as médias das dimensões da IE nos profissionais da área da contabilidade do Vale do Taquari/RS e verificar se existem diferenças significativas entre a estrutura ocupacional (operacional, tático e estratégico). Possuir uma IE bem desenvolvida possibilita ao indivíduo um gerenciamento das próprias emoções, utilizando-as ao seu favor, proporcionando maior autocontrole e autogerenciamento em situações de estresse e sobrecarga de trabalho, garantindo assim, uma possível melhora na qualidade de vida a destes profissionais, bem como no seu desempenho e produtividade.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Notou-se que nos últimos anos o mundo corporativo e empresarial preocupou-se em planejar sua visão de futuro e não somente buscar resultados no presente. Essa ideia tornou-se mais evidente durante a crise pandêmica que atravessamos desde 2020, onde áreas distintas de atuação foram afetadas direta e indiretamente, fazendo com que os profissionais buscassem alternativas para manter o fluxo dos seus negócios. O *E-commerce* e o *home-office* ganharam destaque nesse meio. O universo digital passou a ser um ambiente de vasta exploração e terreno fértil principalmente para os comerciantes, o *e-commerce* ou comércio eletrônico já é uma realidade e com os investimentos e avanços tecnológicos nestas plataformas a tendência é que a expansão continue ao longo dos próximos anos (TURCHI,2019).

O *e-commerce* pode ser entendido como uma sofisticação na comercialização de produtos e serviços, visto que o tráfego ocorre em tempo integral e sem limites de horário do comércio convencional e ainda possibilita o alcance de todos os países (TEIXEIRA, 2021). O tele trabalho trata-se de uma modalidade que tem sua regulamentação pela lei 13.467/2017, onde foi definida no capítulo II – A, no Art. 75 – A do Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de Maio de 1943

como: “prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (BRASIL, 1943). Segundo Abbad (2019), o teletrabalho é uma mudança no modo de trabalhar que foi possível atingir devido às tecnologias de informação e comunicação que temos ao nosso dispor.

Com o início da pandemia da COVID-19, o tele trabalho sofreu adaptações e a tendência que ganhou destaque e cresceu no mercado de trabalho foi o home-office. Mello (1999, p. 17) salientou que “é um conceito considerado novo e se apresenta como uma alternativa criativa para transformar e incentivar o mercado de trabalho, ao se buscar uma combinação confortável de estilo de vida e realidade econômica no país”. Modalidade quase obrigatória adotada por diversas empresas em época pandêmica, a possibilidade de trabalhar de casa, trouxe impactos tanto positivos quanto negativos na vida dos profissionais (PÉREZ-NEBRA; CARLOTTO; STICCA, 2020).

Baseando-se em alguns estudos referente ao assunto, foi possível listar alguns aspectos favoráveis e também ameaças para os profissionais inseridos na modalidade home-office. A possibilidade de contratar funcionários de outras regiões, diminuição dos custos da empresa, e economia de tempo de deslocamento para os colaboradores são alguns dos aspectos positivos abordados no estudo. Já a falta de interação presencial com colegas, provável abdicação dos finais de semana, tendo em vista que algumas pessoas não conseguem fazer uma boa gestão do tempo e não sabem estabelecer o limite de quando parar de trabalhar, e possíveis distrações em casa, foram pontos ressaltados como negativos (MELLO, 1999).

No local de trabalho, muitas vezes é exigido do profissional uma adequação de conduta e fazendo-se necessário um trabalho emocional onde as regras de exibição emocional influenciam no comportamento diante de diversas situações e no relacionamento com clientes (DIEFENDORFF; CROYLE; GOSSERAND, 2005). Essas exibições podem ser tanto uma “atuação superficial”, como uma “atuação profunda” (HOCHSCHILD, 1983). A superficial seria uma modificação externa das emoções, sem mudar aquilo que o indivíduo está sentindo, já na ação profunda é onde ocorre o trabalho interno de alteração na forma de sentir as emoções, proporcionando conseqüentemente expressões emocionais mais adequadas. (VILELAS; DIOGO, 2014). Goleman (2012), define que a inteligência emocional estabelece um potencial para gerenciarmos os nossos sentimentos e emoções, enquanto a competência emocional mostra o quanto desse processo está sob nosso domínio de modo que se apresente nas nossas capacidades profissionais.

Bonfim e Gondim (2010), defendem que gerir os estados emocionais faz parte do ambiente corporativo e impacta diretamente na interação com outras pessoas, assim o trabalho emocional torna-se um meio que induz a percepção do cliente em relação ao serviço, inclusive garantindo sua satisfação

e fidelização. Os autores apontam também que, o apoio da organização aos seus colaboradores, com um diálogo aberto, abordando as dificuldades enfrentadas no cotidiano, podem amenizar o impacto emocional diário, proporcionando um melhor trabalho emocional para a equipe.

Possuir a inteligência emocional como uma competência bem desenvolvida não significa ser uma pessoa comedida, amável ou delicada, significa utilizar as próprias emoções a seu favor, perceber e saber agir em diferentes cenários (TIEPPO, GOLEMAN, 2020). A inteligência emocional permite ao profissional construir juntamente com a organização um ambiente emocionalmente inteligente, e por sua vez, a sua ausência, pode prejudicar o sucesso tanto do indivíduo quanto do ambiente profissional pois impacta diretamente no relacionamento com as outras pessoas (WEISINGER, 1997).

Com os diversos avanços no mundo globalizado que vivemos, os profissionais da contabilidade tiveram que adaptar-se a essa dinâmica. Fez-se necessário um profissional predisposto a mudanças, constante atualização e qualificação (CANTO; TRETTER; 2013). Marion (2003, p.13), cita que a área contábil proporciona diversos campos de atuação ao profissional como auditor, analista financeiro, perito contábil, consultor contábil, professor e pesquisador, cargos públicos e cargos administrativos. As organizações estão sempre em busca de expandir os seus negócios e os sistemas de informações contábeis tem como principal objetivo auxiliar o profissional contábil na tomada de decisão. É na contabilidade gerencial que ocorre o planejamento, implantação e controle das estratégias de negócios e para isso torna-se necessário um profissional com competências que ultrapassam o conhecimento técnico (CHING, 2006).

Kounrouzan (2017) cita que o profissional contábil necessita de uma série de habilidades e competências para atuar de forma eficaz no mercado de trabalho onde destacam se além das competências técnicas, as competências organizacionais e comerciais, bem como habilidades de comunicação, intelectuais e interpessoais. Diante deste contexto, no que diz respeito à tomada de decisão, a inteligência emocional e a racional devem permanecer em equilíbrio para que tais decisões sejam efetivadas de modo eficiente e adequado (Silva, 2010).

O médico neurologista e neurocientista português António Damásio (2000, p.11) defende que as emoções fazem parte do processo de tomada de decisão. O autor cita que “os sentimentos encaminham-nos na direção correta, levam-nos para o lugar apropriado do espaço de tomada de decisão onde podemos tirar partido dos instrumentos da lógica”. Dessa forma, esse estudo propõe dois objetivos: avaliar as médias das dimensões da IE em profissionais da área contábil do Vale do Taquari/RS e verificar se existem diferenças significativas entre a estrutura ocupacional (operacional, tático e estratégico), visto a importância desta competência na atualidade e no contexto pandêmico que vivenciamos.

Desta forma, propõe-se as seguintes hipóteses de pesquisa, baseadas na literatura sobre os profissionais contábeis, visto não existirem estudos que avaliaram a IE nesta categoria ocupacional:

H1: As dimensões da IE, empatia e sociabilidade apresentam-se com menores médias; H2: A dimensões da IE, autocontrole apresentará a maior média;

H3: O nível ocupacional estratégico, por serem líderes, terão maiores médias nas dimensões de IE;

H4: Existem diferenças nas dimensões de Inteligência Emocional nos níveis ocupacionais;

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é a utilização de métodos, procedimentos e técnicas para alcançar determinado objetivo (PEREIRA, 2019). O método utilizado neste projeto é quantitativo, sendo este adequado quando utiliza-se instrumentos estatísticos com a finalidade de medir e quantificar os resultados da investigação (ZANELLA, 2013).

O presente estudo define-se como descritivo e correlacional. Segundo Malhotra (2011), a pesquisa correlacional visa a associação entre duas variáveis. Para Gil (2002), uma pesquisa descritiva é aquela onde o objetivo principal é a descrição das características de uma população ou fenômeno, ou que estabelece relação entre as variáveis. Quanto ao tempo, este estudo caracteriza-se como transversal pois este tipo de estudo relata um fator ou causa presente, no mesmo momento ou intervalo de tempo analisado. (HOCHMAN; NAHAS; OLIVEIRA FILHO; FERREIRA, 2005).

Os cargos foram divididos em estruturas para realizar as análises estatística recomendadas. Foram divididos em operacionais (n=96), táticos (n=38) e estratégicos (n=21). Nos operacionais foram vinculados os auxiliares e assistentes, nos táticos, os analistas, os técnicos e os coordenadores e em estratégicos, os gerentes, líderes e controller.

#### 3.1 INSTRUMENTOS

1 - Questionário de dados sociodemográficos (sexo, idade, estado civil, filhos e formação) e laborais (tempo de trabalho total, tempo de atuação no emprego atual, carga horária semanal de trabalho, remuneração mensal, possui outra atividade laboral, modalidade da empresa, segmento da empresa, cidade que trabalha, tipo de vínculo, cargo, número de funcionários da organização, a empresa é da família, proprietário da empresa e trabalho na pandemia).

2 - Medida de Inteligência Emocional (MIE) – Essa medida foi adaptada por Siqueira *et al.* (1999) com o objetivo de avaliar as cinco habilidades da inteligência emocional. A medida aborda cinco dimensões, através de 59 itens.

1. empatia (14 itens,  $\alpha = 0,87$ , neste estudo  $\alpha = 0,93$ ). Exemplo de item: Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como ela fala); 2. Sociabilidade (13 itens,  $\alpha = 0,82$ , neste estudo  $\alpha = 0,84$ ). Ex: Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas); 3. Automotivação (12 itens,  $\alpha = 0,82$ , neste estudo  $\alpha = 0,88$ ). Ex: Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida); 4. Autocontrole (10 itens,  $\alpha = 0,84$ , neste estudo  $\alpha = 0,84$ ). Ex: Tomo decisões com base em meus impulsos) e 5. Autoconsciência (10 itens,  $\alpha = 0,78$ , neste estudo  $\alpha = 0,84$ ). Ex: Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida). Os itens serão avaliados numa escala de quatro pontos (1 “nunca” a 4 “sempre”).

### 3.2 COLETA DOS DADOS

A coleta dos dados ocorreu por meio de formulário eletrônico na plataforma de pesquisa *on-line* do *google forms*, no período de fevereiro de 2022 até abril de 2022, com um texto de abertura, sendo que os participantes que aceitaram o convite para responder a pesquisa, clicaram no ícone de consentimento. Em seguida, receberam as explicações necessárias para preenchimento dos instrumentos. O tempo de preenchimento do instrumento de pesquisa foi de aproximadamente 15 minutos. Para fins de recrutamento dos participantes, foi enviado um convite com o *link* da pesquisa através do compartilhamento de *flyers*, por meios eletrônicos, como e-mail, *WhatsApp* e redes sociais.

### 3.3 ANÁLISE DOS DADOS

O banco de dados foi exportado para o *Excel* via *google forms* e posteriormente analisado em pacote estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 25.0. Foram realizadas análises descritivas de caráter exploratório, calculando, frequências, médias e o desvio padrão. Também foram avaliadas as médias das dimensões da IE.

Foi realizada uma análise de variância de uma via (ANOVA-One Way) com o objetivo de avaliar se havia diferenças nos níveis da IE entre os grupos operacionais, táticos e estratégicos. A normalidade dos dados foi avaliada por meio do teste Kolmogorov-Sminov e Shapiro Wilk. O pressuposto de homogeneidade de variância foi avaliado por meio do teste de Levene.

Foram realizados procedimentos de *bootstrapping* (1000 re-amostragens; 95% ICBCa) para se obter uma maior confiabilidade dos resultados, para corrigir desvios de normalidade da distribuição da amostra e diferenças entre os tamanhos dos grupos e, também, para apresentar um intervalo de confiança de 95% para as diferenças entre as médias (HAUSKOOS; LEWIS, 2005). Considerando a heterogeneidade de variância, foi solicitada a correção de Welch e avaliação de post-hoc por meio da técnica de Bonferroni (Field, 2015).

## 4 RESULTADOS

A amostra não probabilística constituiu-se de 155 profissionais da área contábil, brasileiros, em atividade laboral há no mínimo seis meses - tempo de impacto dos estressores sobre a saúde, de acordo com estudo longitudinal realizado por Schonfeld (1996). Entre os participantes do estudo, 69% foi do sexo feminino (n = 107), 29,7% do sexo masculino (n = 46) e 1,3% identificados como outros (n = 2), a idade média foi de 33,28 anos (DP = 12,327); com companheiro(a) fixo(a) 71%, n = 110) e sem companheiro (a) fixo(a) 29% (n = 45); com filhos (42,6%, n = 66); e sem filhos 57,4% (n = 89); escolaridade em nível de Ensino Médio foi de (9,7%, n = 15), com Graduação (60%, n = 93), Especialização (23,2%, n=36), Mestrado (5,8%, n = 9) e Doutorado (1,3%, n = 2). A média de salários foi de R\$5.632,48 (DP = 9098,622, amplitude = 1.000 a 100.000,00).

Em relação às características laborais, o vínculo empregatício efetivo foi referido pela maioria (64,5%, n = 107). Sobre o segmento da empresa, 64,5% foi Serviços, 17,4% Indústria e 18,1% Comércio. 76,1% dos entrevistados atuam em empresas privadas, 15,5% em cooperativas, 1,3% no 3º Setor e 7,1% no setor público. A média de tempo de trabalho total dos entrevistados foi de 15,78 anos (DP = 11,877), tempo de atuação na empresa atual (8 anos, DP = 9,592), a média de carga horária mensal foi de 43,71 horas e a média de funcionários na organização que atuavam foi de 357 pessoas. Dos participantes, 61,9% trabalhava na cidade de Lajeado/RS (n=96), 5,8% em Estrela/RS (n=9), 3,9% em Encantado (n=6), 9% em Teutônia (n=14), 5,2% em Arroio do Meio (n=8), 1,3% em Fazenda Vila Nova (n=2), 1,9% em Progresso (n=3), 1,9% em Cruzeiro do Sul (n=3), 1,3% em Venâncio Aires (n=2), 1,3% em Muçum (n=2), 0,6% em Anta Gorda (n=1), 1,9% em Taquari (n=3), 0,6% em Ilópolis (n=1), 0,6% em Colinas (n=1), 0,6% em Santa Clara do Sul (n=1), 0,6% em Roca Sales (n=1). 20% dos entrevistados possuíam outra atividade laboral. 87,1% não atua em empresa da família e 83,2% dos entrevistados não é proprietário da empresa que atua. Referente ao formato de trabalho, 81,9% trabalhava presencial/na empresa, 15,5% em formato híbrido e 2,6% em home-office. Em relação a demanda durante a pandemia da COVID-19, 37,4% dos entrevistados ressaltou que sua demanda não aumentou mais do que o costume (n=58), 36,1% disse mais que o costume (n=56), 14,8% muito mais que o costume (n=23) e 11,6% não teve aumento de demanda durante a pandemia (n=18).

De modo geral, conforme tabela 1 abaixo, foi possível verificar que dentre as dimensões da IE, a automotivação foi a que obteve média mais alta, o que contrapõe a H2, onde sugeriu-se que a dimensão de maior média seria o autocontrole, dado o fato de que os profissionais da área contábil podem enfrentar diariamente situações de estresse e sobrecarga de trabalho, como ocorreu no período de pandemia da COVID-19, havendo a necessidade de conter e controlar seus impulsos diante das dificuldades, a fim de tomar decisões mais assertivas e realizar suas atividades de forma efetiva.

Conforme H1, tinha-se a ideia de que os profissionais da área contábil apresentariam menores médias nas dimensões da empatia e sociabilidade pela ideia de que um contador, por exemplo, pode vir a desenvolver uma atividade mais solitária, não estando habituado a desenvolver trabalho de equipe. De fato, após a pesquisa realizada, identificou-se que a dimensão da sociabilidade e do autocontrole apresentaram as menores médias, corroborando em partes a H1. A empatia, apresentou uma média maior do que a esperada pelas hipóteses, talvez pelo fato de que nos dias atuais o profissional contábil tem possibilidade de atuação em diversas áreas, onde habilidades socioemocionais, como citadas no referencial teórico, são de extrema importância.

Tabela 1 – Estatística descritiva das médias de IE.

Estatística Descritiva					
Variável	N		M I N I M O M Á X I M O	MEDIA	ERRO DESVIO
IE EMPATIA	155	1,29	4,00	3,1171	0,46111
IE SOCIABILIDADE	155	1,62	3,92	2,866	0,44663
IE AUTOMOTIVAÇÃO	155	1,75	4,00	3,3129	0,43044
IE AUTOCONTROLE	155	1,90	4,00	2,9652	0,45464
IE AUTOCONCIÊNCIA	155	1,70	4,00	3,1968	0,4426

Fonte: as autoras.

Conforme H4, tinha-se a ideia de que haveriam diferenças nas médias de dimensões da IE nos grupos hierárquicos dos profissionais da área contábil, e com base na estatística realizada essa hipótese se confirmou. Conforme apresentado na tabela 2 abaixo, foi possível observar que o nível ocupacional estratégico foi o que apresentou a maior média em todas as dimensões da IE. Já, o nível operacional foi o grupo que apresentou a menor média dentre as 5 dimensões.

Tabela 2 - Estatística descritiva das médias por grupos hierárquicos.

		N	Média	Erro Desvio
IE_EMPATIA	OPERACIONAIS	96	3,0737	0,476
	TÁTICOS	38	3,0677	0,41582
	ESTRATÉGICOS	21	3,4048	0,3748
	Total	155	3,1171	0,46111
IE_SOCIABILIDADE	OPERACIONAIS	96	2,8157	0,44874
	TÁTICOS	38	2,8563	0,43777
	ESTRATÉGICOS	21	3,1136	0,38509
	Total	155	2,866	0,44663
IE_AUTOMOTIVAÇÃO	OPERACIONAIS	96	3,2405	0,43121
	TÁTICOS	38	3,3925	0,43232
	ESTRATÉGICOS	21	3,5	0,35158
	Total	155	3,3129	0,43044
IE_AUTOCONTROLE	OPERACIONAIS	96	2,9198	0,4576
	TÁTICOS	38	3,0237	0,39622
	ESTRATÉGICOS	21	3,0667	0,52852
	Total	155	2,9652	0,45464
IE_AUTOCONSCIÊNCIA	OPERACIONAIS	96	3,1854	0,45422
	TÁTICOS	38	3,1895	0,44161
	ESTRATÉGICOS	21	3,2619	0,40308
	Total	155	3,1968	0,4426

Fonte: as autoras.

Finalizadas as análises descritivas iniciou-se o estudo comparativo. Nesta etapa buscou se identificar se existiriam diferenças entre as médias de IE entre os níveis operacionais, táticos e estratégicos.

Os resultados da ANOVA, demonstraram que houve diferenças entre os grupos; na dimensão empatia Welch's  $F(2, 54,059) = 6,652$   $p = 0,003$ , na dimensão sociabilidade Welch's  $F(2, 51,798) = 4,838$ ,  $p = 0,012$ , na dimensão automotivação Welch's  $F(2, 52,637) = 4,849$ ,  $p = 0,012$ . Teste de post-hoc de Bonferroni, interpretado por meio de procedimentos de *bootstrapping*, demonstrou que foram encontradas diferenças significativas entre os grupos nas dimensões da empatia, sociabilidade e automotivação. Entre os grupos, houve diferenças significativas nas dimensões empatia, sociabilidade e automotivação. Já nas dimensões de autocontrole e autoconsciência não houveram diferenças significativas. Na dimensão da empatia houve diferença significativa entre os grupos operacionais e estratégicos e dos táticos e

estratégicos, sendo o grupo estratégico com maior média (M= 3,4048) em ambas comparações. Na sociabilidade, houve diferença entre os operacionais para os táticos, sendo o grupo tático com maior média (M = 2,8563) e na automotivação, houve diferença significativa dos operacionais para os estratégicos, sendo o grupo estratégico com a maior média (M = 3,5).

Tabela 3 - Comparativo das dimensões da IE entre grupos.

Comparações múltiplas						
Variável dependente			Diferença média (I J)	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
					Limite inferior	Limite superior
IE - Empatia	OPERACIONAIS TÁTICOS		0,00599		1,000 -0,2026 0,2146	
		ESTRATÉGICOS	-,33110* 0,008 -0,5933 -0,0689			
	TÁTICOS	OPERACIONAIS	-0,00599		1,000 -0,2146 0,2026	
		ESTRATÉGICOS	-,33709* 0,020 -0,6331 -0,0411			
	ESTRATÉGICOS OPERACIONAIS		,33110*		0,008 0,0689	0,5933
		TÁTICOS	,33709*		0,020 0,0411	0,6331
IE - Sociabilidade	OPERACIONAIS TÁTICOS		-0,04057		1,000 -0,2439 0,1627	
		ESTRATÉGICOS	-,29785* 0,016 -0,5534 -0,0423			
	TÁTICOS	OPERACIONAIS	0,04057		1,000 -0,1627 0,2439	
		ESTRATÉGICOS	-0,25728 0,097 -0,5457 0,0312			
	ESTRATÉGICOS	OPERACIONAIS	,29785*	0,016	0,0423	0,5534
		TÁTICOS	0,25728		0,097 -0,0312	0,5457
IE - Automotivação	OPERACIONAIS	TÁTICOS	-0,15209		0,186 -0,3478 0,0436	
		ESTRATÉGICOS	-,25955*		0,035 -0,5056 -0,0135	
	TÁTICOS	OPERACIONAIS	0,15209		0,186 -0,0436 0,3478	
		ESTRATÉGICOS	-0,10746		1,000 -0,3851 0,1702	
	ESTRATÉGICOS	OPERACIONAIS	,25955*		0,035 0,0135	0,5056
		TÁTICOS	0,10746		1,000 -0,1702 0,3851	

Comparações múltiplas

Variável dependente		Diferença média (I J)	Sig.	Intervalo de Confiança 95%	
				Limite inferior	Limite superior
IE - Autocontrole	OPERACIONAIS	TÁTICOS	-0,10389	0,702 -0,3144 0,1066	
		ESTRATÉGICOS	-0,14688	0,543 -0,4115 0,1177	
	TÁTICOS	OPERACIONAIS	0,10389	0,702 -0,1066 0,3144	
		ESTRATÉGICOS	-0,04298	1,000 -0,3416 0,2557	
	ESTRATÉGICOS	OPERACIONAIS	0,14688	0,543 -0,1177 0,4115	
		TÁTICOS	0,04298	1,000 -0,2557 0,3416	
IE - Autoconsciência	OPERACIONAIS	TÁTICOS	-0,00406	1,000 -0,2104 0,2023	
		ESTRATÉGICOS	-0,07649	1,000 -0,3359 0,1829	
	TÁTICOS	OPERACIONAIS	0,00406	1,000 -0,2023 0,2104	
		ESTRATÉGICOS	-0,07243	1,000 -0,3652 0,2203	
	ESTRATÉGICOS	OPERACIONAIS	0,07649	1,000 -0,1829 0,3359	
		TÁTICOS	0,07243	1,000 -0,2203 0,3652	

\*p < 0,01; \* p < 0,05;

Fonte: as autoras.

## 5 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo, foi possível perceber a partir do referencial teórico que desenvolver a competência da Inteligência Emocional possibilita ao profissional de qualquer área de atuação obter clareza sobre suas ações, controlar seus impulsos, e fazer com que suas emoções trabalhem a seu favor, aperfeiçoando assim, seus resultados. Salienta-se que os objetivos propostos neste estudo foram atingidos, evidenciando que existem diferenças significativas nas dimensões da IE entre os níveis hierárquicos dos profissionais contábeis do Vale do Taquari/RS.

Líderes e gestores são o elo de ligação entre sua equipe e a organização como um todo. É o profissional que incentiva a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores e pode auxiliá-los no seu processo individual de desenvolvimento pessoal e profissional. Segundo Goleman (2018,

p.17), “grandes líderes mexem com a nossa emoção, inflamam nossa paixão e inspiram o que há de melhor em nós”. Os achados deste estudo corroboram com esse contexto, sendo que o nível estratégico dos profissionais avaliados obteve as maiores médias de IE e validam a fala de Caruso e Salovey (2007), onde os autores salientam que a boa tomada de decisão não ocorre na ausência das emoções e que o contágio emocional tem grandes efeitos num grupo como um todo.

Em contrapartida, percebeu-se que o grupo dos operacionais onde se obteve as menores médias de IE, era composto por profissionais que realizam atividades com um nível mais reduzido de responsabilidade e que possivelmente estão no início da carreira profissional quando comparados aos táticos e estratégicos, podendo haver uma sobrecarga de trabalho neste grupo por ser o elo inicial de muitos processos dentro do ambiente corporativo. Conforme Corderio e Duarte (2006), o profissional contábil é fundamental para interligar os setores de uma empresa.

Sendo a sociabilidade a dimensão que apresentou a menor média geral encontrada entre os profissionais, este estudo refuta em parte o que se espera da conduta de ética, onde os autores Silva e Speroni (1998), afirmam que valores como dignidade humana, auto realização e sociabilidade é a premissa do relacionamento entre cliente e profissional, sendo características de grande valia para que esses profissionais não se corrompam no desempenho da sua profissão.

Assim, conclui-se que é necessário que os profissionais da contabilidade busquem o aprimoramento de suas habilidades socioemocionais desde o início de sua jornada laboral, buscando alavancar sua carreira e proporcionando maior qualidade de vida, e aos profissionais que já possuem um cargo de liderança, com um autoconhecimento avançado e tem a possibilidade de agir como um agente transformador na vida dos seus liderados, que estimule práticas de autodesenvolvimento em equipes, oferecendo espaço para que esse assunto seja debatido, transformando a classe contábil cada vez mais emocionalmente inteligente. Segundo Marion (2002, p.3), cabe ao profissional contábil administrar a própria carreira, sendo necessário o investimento em si mesmo. É necessário que esse perfil seja desenvolvido de acordo com a evolução do ambiente ao qual o profissional está inserido.

Com relação aos pontos positivos do estudo, destaca-se o uso de instrumentos validados no Brasil, a variável dependente ser um constructo emergente no contexto corporativo e a análise estatística robusta para calcular diferenças de grupos. Como limitações, ressalta-se que os resultados desta pesquisa, limita-se os profissionais contábeis do Vale do Taquari/RS, podendo não evidenciar as mesmas médias de dimensões de IE em outras regiões do estado ou do país, o uso do desenho transversal e haver pouca literatura que trata especificamente da Inteligência Emocional nos profissionais da área contábil para subsidiar uma maior discussão sobre o assunto.

As implicações para a prática, se referem ao incentivo as organizações na promoção de capacitações para o desenvolvimento da Inteligência Emocional, visto esta ser uma competência. A liderança, como no estudo, pertencente ao nível estratégico e tático, pode ser uma fonte de desenvolvimento, visto pertencer ao grupo que alcançou médias mais elevadas, além de ser uma responsabilidade do líder, a influência e o desenvolvimento dos seus liderados.

Por fim, espera-se que este estudo possa contribuir com a área contábil, sendo abordado com mais frequência por professores durante a graduação em ciências contábeis e proporcione uma visão sistêmica da importância do desenvolvimento da inteligência emocional para estes profissionais que desempenham uma função de valor no mundo organizacional.

## REFERÊNCIAS

- ABBAD, Gardênia da Silva; LEGENTIL, Juliana; DAMASCENA, Matheus; MIRANDA, Lisa; FEITAL, Caroline; NEIVA, Elaine Rabelo. **Percepções de teletrabalhadores e trabalhadores presenciais sobre desenho do trabalho**. Rev. Psicol., Organ. Trab. vol.19 no.4 Brasília out./dez. 2019.
- CHEMIN, Beatris Francisca. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação**. - 4. ed. -- Lajeado: Editora Univates, 2020.
- BRASIL. **Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943**. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm). Acesso em: 12/09/2021.
- BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Trabalho emocional e demandas afetivas no exercício profissional**. - Salvador : EDUFBA, 2010.
- CANTO, Alexandra Antonella Schenatto do1; TRETER, Jaciara; **O Perfil Do Profissional Contábil (Moderno) – Um Estudo No Município De Cruz Alta**. Nov.2013. Disponível em: <https://home.unicruz.edu.br/seminario/anais/anais2013/XVIII%20SEMIN%C3%81RIO%20INTERINSTITUCIONAL%202013%20%20ANAIS/CCSA/CIENCIAS%20CONTABEIS/C.ORAL/O%20PERFIL%20DO%20PROFISSIONAL%20CONT%C3%81BIL%20MODERNO.pdf> . Acesso em: 09/09/2021.
- CARUSO, David R.; SALOVEY, Peter. **Liderança com inteligência emocional: liderando com e administrando com competência e eficácia**. 1. Ed. São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2007.
- CORDEIRO, Jailma do Socorro; DUARTE, Ana Maria da Paixão. **O profissional contábil diante da nova realidade**. 2006.
- CHING, Hong Yuh. **Contabilidade gerencial**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- DAMÁSIO, Antonio R. **O erro dos descartes**. São Paulo, 1994

DIEFENDORFF, J.M, CROYLE, M.H, & GOSSERAND, R.H. (2005). **The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies**. Journal of Vocational Behavior, 66(2), 339- 357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>

FIELD, A; **Descobrimos a estatística usando o SPSS-2**. (2009). Bookman Editora.

GIL, Antônio Carlos, 1946- **Como elaborar projetos de pesquisa/Antônio Carlos Gil**. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

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

GOLEMAN, Daniel, TIEPPO, Carla. **Emoções, o motor do nosso comportamento**. Curso: Certificação em Neurociência; PUC-RS; julho de 2020.

GOLEMAN, Daniel, BOYATZIS, Richard e MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência**; tradução Berilo Vargas. – 1a ed. – Rio de Janeiro : Objetiva, 2018.

HAUKOOS, J. S., & LEWIS, R. J. **Advanced statistics: bootstrapping confidence intervals for statistics with “difficult” distributions**. *Academic emergency medicine: official journal of the Society for Academic Emergency Medicine*, 12(4), 360–365. (2005). Disponível em:<https://doi.org/10.1197/j.aem.2004.11.018>

HOCHMAN B, NAHAS FX, OLIVEIRA Filho RS, FERREIRA LM. **Desenhos de pesquisa**. Acta Cir Bras 2005;20 Suppl. 2:02-9. Disponível em URL: <http://www.scielo.br/acb>

KOUNROUZAN, Marcia Covaciuc. **O Perfil do Profissional Contábil**. -2017. Disponível em: <https://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf>. Acesso 28/09/2021

HOCHSCHILD, A.R. **The managed heart: commercialization of human feelings**. Berkeley, CA: University of California Press. (1983)

KOUNROUZAN, Marcia Covaciuc. **O Perfil do Profissional Contábil**. -2017. Disponível em: <https://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf>. Acesso 28/09/2021

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing : uma orientação aplicada** [recurso eletrônico] / Naresh K. Malhotra ; tradução: Ronald Saraiva de Menezes. – 7. ed. – Porto Alegre. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788582605103/pageid/1> MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARION, José Carlos. **Preparando-se para a profissão do Futuro**. São Paulo, 2003. Disponível em: <http://www.classecontabil.com.br/>. Acesso em 11 de junho de 2022.

MATIAS-PEREIRA, José - **Manual de metodologia da pesquisa científica** / José Matias Pereira. – 4. ed. - [3. Rempr.]. – São Paulo: Atlas, 2019.

MELLO, A. **Teletrabalho: o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999. P.17

PÉREZ-NEBRA, A.R.; CARLOTTO, M.S.; STICCA, M.G. **Bem-estar e estresse ocupacional em contexto de distanciamento social**. Porto Alegre: Artmed, 2020.

SILVA, Maria João Martins Rosa da. **A Inteligência Emocional Como Factor Determinante Nas Relações Interpessoais Emoções, Expressões Corporais E Tomadas De Decisão**. Dissertação De Mestrado Em Gestão / Mba - Universidade Aberta – Lisboa, 2010.

SILVA, Tânia Moura da; SPERONI, Valdemar. Os princípios éticos e a ética profissional. *Revista Brasileira de Contabilidade*, Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, ano 27, n. 113, p. 77-79, set./out.1998.

TEIXEIRA TARCISIO; **LGPD e E-commerce**, 2. ed. - São Paulo: Saraiva Educação, 2021. E-book. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598155/epubcfi/6/4\[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright\\_3-0.xhtml\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598155/epubcfi/6/4[%3Bvnd.vst.idref%3Dcopyright_3-0.xhtml]!/4)

TURCHI SANDRA R., **Estratégia de Marketing Digital e E-Commerce**, 2. ed.; São Paulo: Atlas, 2019. E-book. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597015409/epubcfi/6/24\[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter02\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597015409/epubcfi/6/24[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter02]!/4)

VILELAS, José Manuel da Silva; DIOGO, Paula Manuela Jorge. **O trabalho emocional na práxis de enfermagem**. *Rev. Gaúcha Enferm.* 35 (3). Sep. 2014

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.

WORLD ECONOMIC FORUM. **The Future of Jobs, 2016**. Geneva. Disponível em: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs.pdf?blog\\_2012](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf?blog_2012). Acesso 20/08/2021 – 17:50.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa** / Liane Carly Hermes Zanella. – 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013. 134 p.:il.Disponivelem: [http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB\\_2014\\_2/Modulo\\_1/Metodologia/material\\_didatico/Livro%20texto%20Metodologia%20da%20Pesquisa.pdf](http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB_2014_2/Modulo_1/Metodologia/material_didatico/Livro%20texto%20Metodologia%20da%20Pesquisa.pdf). Acesso:21/09/2021.