



Análise do capital intelectual e inteligência emocional numa Instituição Pública: o caso do Conselho Estadual de educação de Alagoas

Analysis of intellectual capital and emotional intelligence in a Public Institution: the case of the State Council of Education of Alagoas

Página | 1954

Vitória Cristina Gonzaga do Nascimento⁽¹⁾; Katia Jeane Alves Mota Ramos⁽²⁾; Orlando Ramos do Nascimento Júnior⁽³⁾

⁽¹⁾ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1710-4327>; Universidade Estadual de Alagoas, Graduanda em administração pública, BRAZIL, E-mail: vic.torya@hotmail.com;

⁽²⁾ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3683-4237>; Universidade Estadual de Alagoas, Mestre em Dinâmicas Territoriais e Cultura, BRAZIL, E-mail: katiajeane1@gmail.com;

⁽³⁾ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2260-8864>; Universidade Estadual de Alagoas, Professor da UNEAL, BRAZIL, E-mail: orlandoramos@uneal.edu.br.

Recebido em: 23 de abril de 2020; Aceito em: 13 de maio de 2020; publicado em 10 de 07 de 2020. Copyright© Autor, 2020.

RESUMO: Vivemos em uma era que podemos chamar da era da informação e do conhecimento e isso nos obriga a estudarmos mais, a nos esforçarmos mais e conseqüentemente agregar mais valor para nós mesmos. As instituições por sua vez, estão se dando conta de que os ativos intangíveis possuem a capacidade de aumentar sua produtividade perante os cidadãos e colocá-las num novo patamar de excelente oferta de serviços, por esse motivo, o capital intelectual e a inteligência emocional tem sido fatores valorizados por instituições que, em seus processos seletivos, estão buscando colaboradores dinâmicos, com bagagem intelectual, bem como inteligência emocional. Sendo assim, o presente trabalho tem o objetivo geral analisar o papel do capital intelectual e da inteligência emocional e uma consequente eficiente gestão do conhecimento como ferramenta para se disseminar o conhecimento adquirido nas instituições públicas como um todo. E como objetivos específicos: demonstrar o que acontece com as instituições públicas que investem no capital intelectual e na inteligência emocional através do processo de gestão do conhecimento com o intuito de adquirir melhorias nos serviços públicos prestados aos cidadãos, investigar quais os reais impactos provocados por um quadro gerencial com alto nível de capital intelectual, habilidades emocionais e perfil técnico nas relações de trabalho. Esta análise será feita e fundamentada, através de um levantamento histórico e bibliográfico, bem como, através de uma análise prática de uma instituição pública. Com método de análise hipotético-dedutivo e como metodologia a pesquisa descritiva.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Conhecimento, Competitividade, Capital Intelectual, Inteligência Emocional, Ativos Intangíveis.

ABSTRACT: We live in an era that we can call the age of information and knowledge and this leads us to study more, to strive harder and consequently add more value to ourselves. As institutions, in turn, they are realizing that intangible assets can increase their ability to use risks and put them on a new level of excellent service offering, for this reason, or intellectual capital and emotional capacity have been factors valued by institutions that, in their selection processes, are looking for dynamic employees, with intellectual baggage, as well as emotional intelligence. Therefore, the present work has the general objective of analyzing the intellectual and emotional intelligence role and a consequent efficient knowledge management, as tools to disseminate the knowledge acquired in public institutions as a whole. And as applicable objectives: to demonstrate what happens to public institutions that invest without intellectual capital and with emotional intelligence through the knowledge management process in order to reproduce applications in public services provided to citizens, investigate which are the real ones caused by a framework management with a high level of intellectual capital, emotional skills and technical profile in labor relations. This analysis will be made and substantiated, through a historical and bibliographical survey, as well as, through a practical analysis of a public institution. With the hypothetical-deductive analysis method and as the descriptive research methodology.

KEYWORDS: Knowledge Management, Competitiveness, Intellectual Capital, Emotional Intelligence, Intangible Assets.

INTRODUÇÃO

As organizações empresariais vêm evoluindo da era industrial para a era do conhecimento, traduzida através do processo de globalização em uma esfera mundial. Surgem com isso novas estratégias de negócios que passam a valorizar o capital intelectual e humano como sendo uma das principais vantagens no mundo corporativo, capazes de gerar mudanças e resultados importantes para as organizações. (STEWART, 2013, p. 37).

Conforme Stewart (2013, p.37):

A informação e o conhecimento são as armas termonucleares competitivas de nossa era. O Conhecimento é mais valioso e poderoso do que os recursos naturais, grandes indústrias ou polpudas contas bancárias. Em todos os setores, as empresas bem-sucedidas são as que têm as melhores informações ou as que as controlam de forma mais eficaz – não necessariamente as empresas mais fortes.

Para o autor (STEWART, 2013, p. 08):

Grandes empresas como a Wal-Mart, a Microsoft e a Toyota por exemplo, não se tornaram grandes empresas apenas por serem mais ricas do que outras, muito pelo contrário, elas possuem algo mais valioso do que os seus ativos físicos ou financeiros, elas possuem capital intelectual e investem no processo de gestão do conhecimento de uma maneira mais assertiva.

No entanto, no âmbito da dinâmica empresarial, ainda se verifica, com regularidade, muita dificuldade em se identificar os ativos intangíveis e conseqüentemente realizar a gestão destes, aproveitando as vantagens competitivas que eles podem proporcionar, uma vez que esses indicadores são difíceis de serem medidos ou simplesmente não despertam interesse por parte de determinados gestores durante o exercício de sua função na empresa. (STEWART, 2013, p. 39).

Nesse cenário, há também as organizações baseadas no conhecimento e que são chamadas de organizações do conhecimento, elas se destacam no cenário dos negócios por perceberem, até pela natureza dos seus negócios, que o seu capital intelectual é seu principal patrimônio, são exemplos dessas organizações as empresas de consultoria, as escolas e aquelas que trabalham com a construção de *software*. É difícil identificar o

capital intelectual e mais difícil ainda o distribuir de forma eficaz. Porém, uma vez que o descobrimos e o exploramos, somos vitoriosos. (STEWART, 2013, p. 39).

Como objetivo geral, essa pesquisa analisa o papel do capital intelectual e da inteligência emocional e uma consequente eficiente gestão do conhecimento como ferramenta para o compartilhamento adquirido nas instituições públicas como um todo. E como objetivos específicos: demonstrar o que acontece com as instituições públicas que investem no capital intelectual e na inteligência emocional através do processo de gestão do conhecimento com o intuito de adquirir melhorias nos serviços públicos prestados aos cidadãos, e investigar quais os reais impactos provocados por um quadro gerencial com alto nível de capital intelectual, habilidades emocionais e perfil técnico nas relações de trabalho.

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DE ALAGOAS – CEE/AL

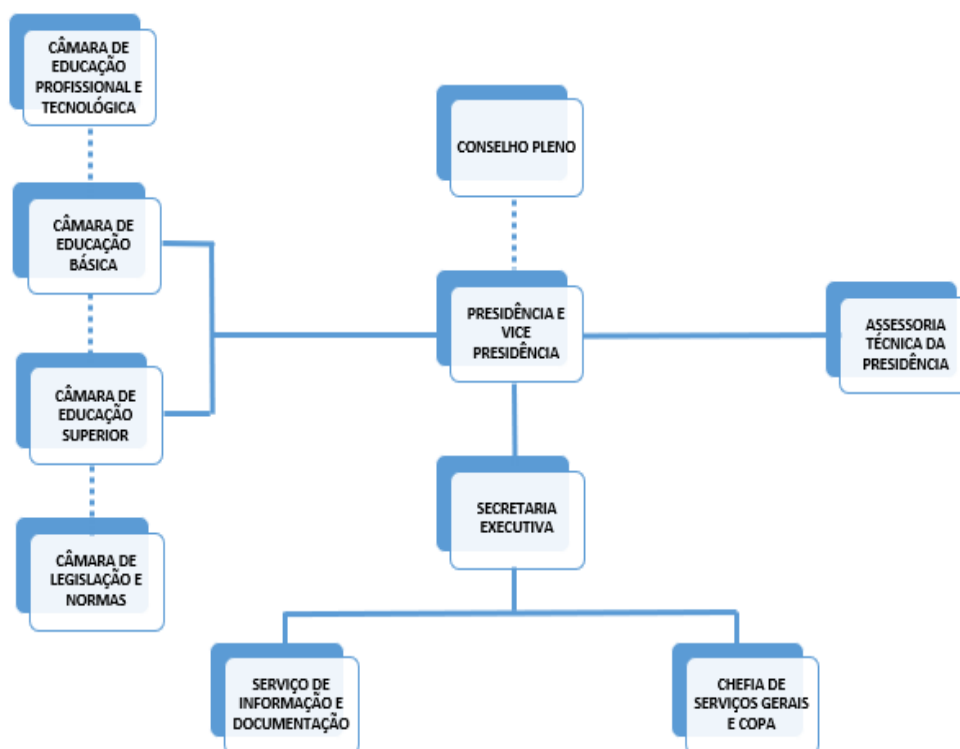
O presente trabalho analisa o Capital Intelectual e a Inteligência Emocional dos profissionais que atuam no Conselho Estadual de Educação de Alagoas em todos os níveis, sendo essa instituição, parte integrante do Sistema Estadual de Ensino. Para isso, realizará, antecipadamente, uma breve explanação da constituição do referido Conselho, passando por sua atual composição e contextualizando a instituição e a sua função no cenário alagoano, à luz da Constituição Federal e da Lei nº 9.394/1996, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Aqui não se pretende esgotar o assunto sobre o papel do CEE/AL, bem como sobre suas competências, considerando que a educação, ao longo dos anos, vem passando por um processo dinâmico de mudanças, que traz, por conseguinte, inovações que ampliam as suas responsabilidades, bem como as suas possibilidades de atuação no cenário da educação.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CEE/AL

Na conjuntura atual, o Conselho Estadual de Educação de Alagoas é composto por basicamente 10 (dez) setores, ou seções, sendo elas: Presidência, Conselho Pleno, Câmaras, assim distribuídas: Câmara de Educação Básica, Câmara de Educação Profissional, Câmara de Educação Superior, Câmara de Legislação e Normas, Assessoria Técnica da Presidência, Serviço de Informação e Documentação, Chefia de Serviços Gerais e Copa e Secretaria Executiva e Conselho Pleno, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1. Organograma do CEE/AL
ORGANOGRAMA
CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DE ALAGOAS



Fonte: CEE/AL (2019) com adaptações do Autor.

Atualmente o CEE/AL é constituído de 26 (vinte e seis) membros titulares, sendo membros natos os titulares das pastas da Secretaria Coordenadora de Desenvolvimento Humano e da Secretaria Executiva de Educação, e os demais nomeados por ato do Governador do Estado.

O Conselho Estadual de Educação de Alagoas recebe muitas demandas da sociedade alagoana e em especial das instituições de ensino, uma vez que a ele compete conceder atos de autorização para funcionamentos de escolas em todos os níveis de ensino e de instituições de ensino superior como é o caso da Universidade de Ciências da Saúde – UNCISAL e da Universidade Estadual de Alagoas – UNEAL.

Na sua rotina administrativa, o Conselho tem trabalhado na regularização do funcionamento das instituições de ensino e cursos de Educação Básica e Educação Profissional Técnica de Nível Médio, avaliando a sua qualidade, e na regularização de vidas escolares. Como se observa, o Conselho Estadual de Educação desempenha importante papel no cenário educacional alagoano, caracterizado pelo exercício de suas funções normativas, consultivas, deliberativas e de mobilização.

REFERENCIAL TEÓRICO

CAPITAL INTELECTUAL

Foram introduzidas novas dinâmicas na economia mundial através da evolução da era industrial para a era do conhecimento na qual se vive hoje. Com isso, as organizações passaram a valorizar o conhecimento mais que outros capitais e já sabem que, hoje, elas são medidas muito mais pelo conhecimento que possuem do que pelo seu ativo contabilizado. Elas reconhecem, portanto, a importância dos seus ativos intangíveis como o Capital Intelectual e a inteligência Emocional aqui entendidos como Capitais Humanos.

O autor afirma ainda que existem variadas correntes de estudos sobre o conhecimento nas organizações, e uma delas enfoca o Capital Intelectual. Sullivan (2005) identifica três diferentes origens do que se tornou o movimento de gerenciamento de Capital Intelectual, sendo eles:

1ª) Ocorreu no Japão, que, no início da década de 1980, analisou-se o efeito dos ativos ocultos sobre a administração das corporações japonesas.

2ª) Ocorreu por meio do trabalho de um grupo de economistas com variadas tendências, buscando uma visão diferente, que pode ser definida como Teoria da Empresa, o que trouxe contribuições de economistas, em 1980, como Penrose, Rumelt, Wernerfelt, entre outros.

3ª) Ocorreu na Suécia, marcado pela pesquisa de Sveiby (1998), em 1970, a qual tratou da dimensão do Capital Humano no Capital Intelectual; ao fazê-lo, forneceu uma rica visão da avaliação do empreendimento baseada nas competências e conhecimentos de seus empregados. (SULLIVAN, 2005).

ATIVOS INTANGÍVEIS

Os ativos intangíveis, a exemplo do Capital Intelectual e da Inteligência Emocional de uma empresa, interagem frequentemente com os ativos tangíveis ou financeiros para criar valor corporativo de crescimento econômico. Isso pode ser observado, por exemplo, no caso de uma marca (ativo intangível) que valoriza um determinado produto da empresa (ativo tangível).

Aqui, se utilizará a expressão para explicitar a forma de capital pensada como o estoque total de recursos de conhecimento ou valor líquido baseado em conhecimento formalizado que a empresa possui e, como tal, pode ser o resultado final de um processo de aplicação de conhecimento ou o próprio conhecimento utilizado sob a forma de informação pelas organizações em seus métodos de produção.

Embora os estudos sobre Capital Intelectual sejam de datas recentes, Crawford (1994), resgata a história, estabelecendo um paralelo sobre a evolução econômica, em três etapas: na primeira grande etapa do desenvolvimento econômico, os homens passaram de uma economia tribal de caça e coleta para uma economia agrícola. Na segunda grande etapa, os homens passaram da economia agrícola para a economia industrial e na terceira etapa da história econômica e social dos homens, ocorre o desenvolvimento da economia e da sociedade baseadas nos conhecimentos. (CRAWFORD, 1994, p. 75).

De acordo com o autor, a busca por eficácia e eficiência nas organizações é marcada pela terceira etapa, ou seja, pela era do conhecimento. Isso significa que o processo mais recente começou nos Estados Unidos nos anos 60 do século XX e atualmente, está disseminado em todo o mundo.

DIMENSÕES DO CAPITAL INTELECTUAL

Em linhas gerais, a maneira como esse conhecimento vai ser gerenciado é que definirá o futuro dos colaboradores e da organização. No Capital Intelectual, esse ciclo estende-se a dimensões do Capital Intelectual. Para uma maior compreensão, a seguir serão apresentadas as três dimensões que compõem o Capital Intelectual: Capital Humano, Estrutural e Relacional.

Nesse contexto, onde seria possível dentro das organizações, buscar o capital intelectual e de que forma se deve fazê-lo? Em que lugares esse ativo intangível poderá ser encontrado? Na verdade, a captação desse capital intelectual poderá ser realizada em três lugares: Infraestrutura, Capital Humano e Relacionamentos.

CAPITAL HUMANO

O Capital Humano é representado como *know-how*, capacidades, habilidades e especializações dos recursos humanos de uma organização, sendo o resultado do valor acumulado de investimentos em treinamento, competência e futuro de um funcionário, capacidade de relacionamento e valores pessoais. Mayo acrescenta que o Capital Humano está relacionado com a capacidade individual, o comprometimento e a experiência pessoal dos colaboradores. (MAYO, 2003, p. 5).

Para explicar, analisar ou medir o Capital Humano, Bontis (1998) propõe a subdivisão desse elemento em: competências – englobam as habilidades, as formações e o saber fazer das pessoas; atitudes – referem-se aos fatores comportamentais, como a motivação e as qualidades de liderança; e agilidade intelectual – compreende a

habilidade dos membros da organização para inovar, empreender e adaptar-se a novas circunstâncias. (BONTIS, 1998, p. 79).

Porém, de acordo com Zadjabbari, (2014), mede-se o Capital Humano por meio do valor do conhecimento resultante da formação (adquirida com o investimento em educação que cada pessoa realizou), das habilidades (experiências e treino acumulados em diversas atividades) e da inovação (criatividade e capacidade inventiva das pessoas) atribuídas aos membros da educação. (ZADJABBARI, 2014, p. 55).

As organizações estão em busca de profissionais qualificados, comprometidos, motivados e treinados, e o que impera é o capital humano que vem agregar valor à empresa, pois estas na atualidade vivem na era na sociedade do conhecimento, cujas principais características, consideradas como forças econômicas, são o talento, a inteligência e o conhecimento. (BERGAMINI, 1980, p. 19).

CAPITAL ESTRUTURAL

O Capital Estrutural é o local, propriamente dito, onde ocorre o processo de armazenagem, transmissão e compartilhamento do conhecimento, são os sistemas de informação, laboratórios etc. São eles os conhecimentos processuais ou o saber-fazer através do conhecimento prático.

O Capital Estrutural, que também pode ser chamado de Capital Organizacional, trata da infraestrutura organizacional existente na empresa. Ele pode ser mais bem descrito como o esboço, o *empowerment* e a infraestrutura que apoiam o Capital Humano. O Capital Estrutural é a espinha dorsal da própria empresa (PACHECO, 2005).

É preciso lembrar, de acordo com Edvinsson e Malone (1998), que o Capital Organizacional abrange o investimento da empresa em sistemas, instrumentos e filosofia operacional, sendo que os três em conjunto, agilizam o fluxo de conhecimento da organização.

Ainda conforme Edvinsson e Malone (1998), que se trata da competência sistematizada, organizada e codificada da organização, e dos sistemas que alavancam a referida competência.

CAPITAL ORGANIZACIONAL

Capital organizacional abrange o investimento da empresa em sistemas, instrumentos e filosofia operacional; os três em conjunto agilizam o fluxo de conhecimento da organização. Trata-se da competência sistematizada, organizada e codificada da organização, e dos sistemas que alavancam a referida competência.

CAPITAL DE INOVAÇÃO

Capital de Inovação refere-se à capacidade de renovação e aos resultados da inovação sob a forma de direitos comerciais amparados por lei, propriedade intelectual e outros ativos. (EDVINSSON E MALONE, 1998, p. 31-32).

CAPITAL DE PROCESSOS

Capital de Processos é constituído por aqueles processos, técnicas (como a ISO 9000, ISO 14001) e programas direcionados aos empregados, que aumentam e ampliam a eficiência da produção ou a prestação de serviços. É o tipo de conhecimento prático empregado na criação contínua de valor (EDVINSSON E MALONE, 1998, p. 31-32)..

Pablos (2011) divide o Capital Estrutural em capital organizacional – inclui todos os aspectos relacionados à estruturação da empresa e ao seu processo de tomada de decisão – e capital tecnológico – refere-se aos conhecimentos técnicos e industriais. (PABLOS, 2011, p. 65).

CAPITAL RELACIONAL

O Capital Relacional é a força e capacidade do processo de relacionamento que a empresa tem com seus clientes e fornecedores que a infraestrutura e o capital humano se transformam em resultados palpáveis para a organização. O Capital Relacional segundo

Stewart (2013), também pode ser chamado de Capital de Clientes, considerado como o mais valioso dos ativos intangíveis da organização, pois diz respeito aos relacionamentos contínuos com as pessoas e organizações para as quais as empresas vendem seus produtos e serviços.

Esses três níveis se retroalimentam gerando informações uns para os outros para que todo o processo possa evoluir e se desenvolver, proporcionando um processo de melhoria contínua, onde o valor das relações comerciais se torna cada vez mais fortes, gerando novas e melhores oportunidades de negócio (STEWART,2013).

Para que seja possível desenvolver todo esse processo de forma plena, o desenvolvimento da equipe de trabalho de uma organização se torna o ponto chave da questão. Realizar um alinhamento entre os objetivos pessoais e os organizacionais, promover uma sinergia e um processo de colaboração entre as equipes, bem como desenvolver lideranças assertivas, empáticas e motivadoras são essenciais.

COMPONENTES DO CAPITAL INTELECTUAL

O Capital Intelectual pode apresentar uma estrutura tripartida, composta por Capital Humano (Competência), Capital Interno (Capital Organizacional) e Capital Relacional. Estas três dimensões constituem os seus elementos e trabalham conjuntamente permitindo que a empresa transforme as suas competências e conhecimentos em competitividade e riqueza. Vale destacar que quanto maior for a interação e integração entre os componentes do capital intelectual, maior será a criação de valor para a organização. (LOPES, 2013, p. 87).

Ainda nessa mesma linha de raciocínio de acordo com Lopes (2013), o constructo do capital intelectual desenvolve-se em três dimensões, sendo elas: Capital Humano, Capital Relacional e o Capital Estrutural ou Organizacional. Esta designação constitui a versão mais tradicional sobre o constructo do Capital Intelectual (LOPES,2013, p.88).

O Capital Intelectual engloba várias componentes, conforme já ilustrado anteriormente, sendo uma delas o Capital Humano, que na verdade é visto como

sendo um conjunto de inovações: competências, cultura organizacional, valores e políticas.

Em resumo, o capital intelectual está na base do crescimento das empresas e esse crescimento começa nos seres humanos. Conforme Stewart (1998), o capital humano é o componente onde tudo começa. As pessoas são o ativo mais importante nas empresas, pois elas sabem como servir os clientes de modo a proporcionar à empresa uma vantagem competitiva.

MODELOS DE MENSURAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

A capacidade de identificar, desenvolver, medir, renovar, enfim, gerenciar os ativos intelectuais é um fator determinante para que as organizações obtenham êxito. O Capital Intelectual é a principal fonte de riqueza para as organizações, os gestores devem dar a devida atenção à gestão eficaz desse capital, seja por meio de indicadores de desempenho, seja por fórmulas matemáticas. Não é suficiente as organizações trazerem apenas a contabilidade tradicional para tratar de ativos intangíveis em conhecimento, mas sim necessitam de indicadores mais acurados e completos para medir os ativos intangíveis. (LOPES, 2013, p. 155).

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Nos últimos anos, empreenderam-se vários esforços na busca de metodologias e modelos que contribuíram para melhorar a capacidade de gestão do Capital Intelectual nas empresas. Os métodos de avaliação contemplam os ativos intangíveis e o Capital Intelectual de formas complementares, uma vez que o significado de cada um pode ser considerado unívoco para a sua compreensão (ZARELLI, 2012).

O processo de medição de ativos intangíveis leva em conta a sua capacidade de geração de riqueza, em termos de passado, presente e futuro (HOSS et al., 2009). De forma complementar, os fluxos do conhecimento e os ativos intangíveis não são

elementos financeiros e exigem medidas tanto financeiras como não financeiras, afirma Sveiby (1998).

Sob esse prisma, tem-se que os indicadores de desempenho são os componentes básicos de um Sistema de Medição de Desempenho (SMD). Frost define três passos para os métodos de mensuração do desempenho: tópicos de desempenho, fatores críticos de sucesso e indicadores de desempenho. O autor determina também que as métricas devem servir para melhorar o desempenho, medir a capacidade e permitir comparabilidade. (FROST, 2003, p. 39).

SISTEMÁTICA PARA ANÁLISE DO CAPITAL INTELECTUAL E DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

No tocante a como se mensurar os ativos intangíveis de uma organização, as empresas recorrem a ferramentas que as proporcionam medir e valorar os ativos intangíveis que possuem, a exemplo do capital intelectual e os seus componentes.

A literatura fornece diferentes abordagens de avaliação de ativos intangíveis e níveis de detalhe, que mudam de acordo com os propósitos de cada abordagem proposta.

Considerando a apresentação das abordagens, é possível notar que elas foram desenvolvidas dentro do mesmo período, ou seja, da mesma década, com exceção do Intangíveis-Impulsos-Lucro, que fora desenvolvido no ano de dois mil e quatro, tendo sido todos os outros, criados nos anos noventa.

Existe ainda, um outro modelo que é o “Modelo do Capital Intelectual”, sendo este o que tem por base as novas teorias sobre a gestão do capital intelectual.

MENSURAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL POR FERRAMENTAS

Analisar para que serve o Capital Intelectual requer identificar o que medir das dimensões de Capital Humano, Estrutural e Relacional, bem como as métricas e as ferramentas para tais procedimentos. As métricas e ferramentas utilizadas para a mensuração do Capital Intelectual servem para todas as dimensões, pois, conforme

descrito na literatura, as três dimensões (Humano, Estrutural e Relacional) não podem ser medidas separadas, por causa da inter-relação entre elas para formar valor na organização. (LOPES, 2013, p. 155).

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A Inteligência Emocional é a “capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos. Ele ensina que o controle das emoções é essencial para o desenvolvimento da inteligência de um indivíduo. (GOLEMAN, 2012, p. 58).

Goleman (2012) afirma que temos dois tipos de inteligência distinta: o QI e a QE. Na melhor das hipóteses, o QI contribui com cerca de 20 por cento para os fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa 80 por cento por conta de outras variáveis. O QI pode lhe dar o emprego, porém, é o QE que garantirá as promoções.

De acordo com Selau et al. (2020) esta seria uma das explicações de como pessoas com pouco estudo ou insuficiente para o cargo que exercem, obtém resultados expressivos, alcançando os objetivos propostos, se mantendo na empresa com boa performance, ativos, com indicadores de desempenho favoráveis, devido a um alto grau de Quociente Emocional.

O QI diz respeito a gerar, planejar boas ideias. O QE relaciona-se a realização, colocar em prática, ação. O QE não é hereditário, aprende-se a lidar com as emoções no decorrer da vida. As emoções fortes como raiva ou ansiedade criam um bloqueio na região frontal do cérebro responsável pelo raciocínio.

Qual a importância da inteligência emocional nas organizações? O que agregará a empresa? Visando ter mais competitividade no mundo capitalista as organizações veem a necessidade de investir consideravelmente em seus colaboradores. Os líderes precisam estar preparados para enfrentar os desafios no ambiente corporativo. Os efeitos causados por um mau temperamento, trabalhadores intimidados ou ainda chefes arrogantes, são consequências que refletem no nível de produtividade, perdas de prazo, erros, acidentes, uma série de problemas que vão se acumulando. (GOLEMAN, 2012, p. 79).

FERRAMENTAS DE MENSURAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Até alguns anos atrás, as pessoas de sucesso eram supostas possuir um raciocínio lógico, habilidades matemáticas e espaciais acima da média: quanto maior o QI (Quociente Intelectual – comumente definido como Inteligência), maior o sucesso.

Mas tudo mudou há três décadas quando foi trazido o conceito de Inteligência Emocional como maior responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas. A constatação é que a maioria das situações profissionais envolvem relacionamentos entre as pessoas. (GOLEMAN, 2012, p. 35).

Desta forma pessoas com qualidades de convívio, como afabilidade, compreensão, compaixão, empatia, etc. têm mais chances de ter sucesso. Na hora de apresentar a Inteligência Emocional se indica a marca psíquica (L.A.B.E.L. e Socr@t-s) é possível estimar com relativa precisão a IE, mas que sua medição é hipotética. As duas principais razões são as seguintes:

- A IE tende a se manifestar em situações particulares que não foram vivenciadas na hora de responder aos testes.
- O L.A.B.E.L. é um teste de personalidade e se conjuga com os verbos “ser ou “estar”. Enquanto a IE envolve mais ações e reações que se conjugam com o verbo “comportar-se”.

Se a personalidade influencia o comportamento, não é sem dúvida também seu único elemento. É preciso, no entanto, se distanciar de Gardner, não pela oposição intelectual, mas porque observações mostram possibilidades distintas de uma em relação a outra inteligência, Para Gardner, poderíamos realmente descrever separadamente as duas formas de inteligência pessoal, mas isso implicaria uma separação artificial e repetições que não são necessários. (GARDNER, 2012, p. 25).

Em circunstâncias normais, nenhuma dessas formas de inteligência pode se desenvolver sem a outra. No entanto, em trabalhos de *coaching* elaborados a partir do L.A.B.E.L., já se encontraram executivos com altíssima Inteligência Intrapessoal e um nível baixo de Inteligência Interpessoal, em escores absolutos e padronizados pela primeira e padronizados para a segunda.

Contudo, a exposição dos aspectos emocionais deve ser conduzida de maneira sensata pelos colaboradores, para que o impacto seja positivo e produtor, o que possibilitará que os mesmos não apresentem sintomas de um fenômeno conhecido como analfabetismo emocional, no qual as pessoas não conseguem falar ou expor seus sentimentos diante dos demais colegas de trabalho, construindo dentro de si mesmas uma série de emoções reprimidas que poderão culminar em picos emocionais muitas vezes pouco produtores. (GOLEMAN, 2012, p. 93).

O grau de maturidade das organizações está ligado à sua maneira de enxergar o papel do colaborador dentro de sua estrutura, avaliando suas emoções e o impacto que estas podem causar na produtividade, o que evidencia a instabilidade emocional como um problema na rotina das empresas digno de atenção e estudos. (GOLEMAN, 2012, p. 39).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração deste trabalho, realizou-se uma pesquisa bibliográfica nas áreas de psicologia e administração, na qual foram obtidos dados que possibilitaram uma compreensão ampla e generalizada a respeito da inteligência emocional e do capital intelectual. A bibliografia investigada contemplou livros específicos sobre inteligência emocional, conceitos e práticas em administração e psicologia, considerando-se como período de publicação a década de 1990 até os dias atuais.

Depois de realizada e organizada a coleta de informações, pretendeu-se efetuar um processo analítico comparativo-descritivo. A dimensão comparativa consistiu em identificar semelhanças e diferenças entre os pareceres dos autores coletados a partir das diversas práticas constatadas. Já a esfera descritiva desta análise funcionou como um retrato fidedigno do material coletado, destacando-se as práticas mais atuais.

Espera-se que às fontes forneçam as respostas adequadas à resolução ou ainda entendimento dos problemas que foram propostos. Nessa pesquisa foram utilizados como fontes: livros, periódicos, artigos científicos e bases de dados como o SCIELO, que contemplaram o tema desenvolvido na pesquisa, além de uma pesquisa através de um estudo de caso para se verificar na prática a aplicabilidade do Capital Intelectual e da

Inteligência Emocional acerca do que diz a literatura, analisando-se os dados comparativos coletados e a sua relação com a ampla literatura existente. (GIL, 2009, p. 47).

Seguiu-se as seguintes etapas: localização de informações e dados, estabelecimento das efetivas relações entre os dados obtidos através da literatura e a coleta prática de dados realizada em uma instituição pública local.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados aqui apresentados foram divididos por categoria de grupos profissionais estudados. O objetivo final é analisar de uma maneira mais assertiva e específica possível os resultados coletados, traçando-se um perfil do grupo estudado e o contrapondo ou correlacionando com os demais.

Vale ressaltar que Capital intelectual é aqui entendido como sendo a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva. Ao contrário dos ativos, com os quais os empresários e contabilistas estão familiarizados - propriedade, fábricas, equipamento, dinheiro -, o capital intelectual é intangível. Constitui a matéria intelectual: conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência, que pode ser utilizada para gerar riqueza. (STEWART, 2013, p. 57).

No Grupo I – Capital intelectual, pesquisado e que foi formado por 07 (sete) servidores ocupantes de cargos como: serviços gerais, limpeza, recepcionistas, estagiários de administração e vigilantes, poderíamos chamar a esse grupo de primeiro escalão operacional e para medir o nível de Capital Intelectual se levou em consideração fatores como: nível de educação formal, espírito empreendedor, conhecimento técnico das atividades e habilidades de liderança.

O grupo apresentou alta performance quando os quesitos analisados foram a educação formal, o conhecimento técnico e as habilidades práticas na execução das atividades que desenvolvem, evidenciando-se que mais de 90% (noventa por cento) de sua composição é formada por graduados e especialistas, ainda que estes últimos não sejam especialistas na área que atuam, ou seja, da educação, mas que executam atividades

que podemos chamar de primárias com excelência, quando considerados os fatores suso referidos.

É possível identificar nesse grupo ainda, espíritos empreendedores e pessoas que possuem amplo conhecimento técnico das atividades que realizam, apresentando também altos índices quando o assunto é perfil de liderança.

Quando aplicados os testes de inteligência emocional ao grupo estudado, observou-se que a média de pontos fora de 80, ou seja, para os resultados que estão neste intervalo, há duas possibilidades: ou o grupo tem um nível de inteligência emocional extremamente alto, ou baixíssimo. Como isso é possível? Esses resultados podem refletir elevado grau de autoconhecimento e se assim for, temos um ótimo resultado.

Mas observou - se que esse grupo é dinâmico na busca por oportunidades de aprendizado com uma boa taxa de autoconhecimento, porque é preciso ser autoconsciente para se avaliar com precisão. A autoconsciência é a capacidade fundamental da inteligência emocional, porque ela reflete diretamente nas outras. É preciso ter noção sobre si próprio para mudar qualquer comportamento. Este grupo apresentou resultados excelentes. (GOLEMAN, 2012, p. 39). O segundo Grupo, O grupo II, formado por 15 (quinze) servidores ocupantes de cargos técnicos e de assessoramento, apresentou alta performance quando os quesitos analisados foram a educação formal, o conhecimento técnico e as habilidades práticas na execução das atividades que desenvolvem, evidenciando-se que mais de 95% (noventa e cinco por cento de sua composição) é formada por especialistas em educação, ou seja, na área em que atuam.

É possível identificar nesse grupo ainda, espíritos empreendedores e pessoas que possuem amplo conhecimento técnico das atividades que realizam, apresentando também altos índices quando o assunto é perfil de liderança.

O terceiro Grupo, Formado por 10 (dez) conselheiros que fazem educação no Estado de Alagoas, apresentou alta performance quando os quesitos analisados foram a educação formal, conhecimento técnico das matérias em educação, habilidades práticas na execução das atividades que desenvolvem e perfil de gestão, evidenciando-se que mais de 95% (noventa e cinco por cento de sua composição) é formada por especialistas e mestres, ou seja, apresentam um alto índice de capital intelectual quando observado esse fator e os referidos.

É possível identificar nesse grupo ainda, espíritos empreendedores e pessoas que possuem amplo conhecimento técnico das atividades que realizam, apresentando também, como já dito, altos índices quando o assunto é perfil de liderança, em um nível que poderíamos considerar como sendo de excelência.

Curiosamente, quando aplicados os testes de inteligência emocional no grupo estudado, observou-se que a média de pontos foi de 79, ou seja, o grupo apresenta bom nível de inteligência emocional, sendo bem provável que sejam sensíveis às emoções dos que estão ao seu redor - colegas, amigos, familiares e clientes.

Este grupo também tem consciência sobre o efeito do seu comportamento nos outros. Enquanto ser adepto a colocar as outras pessoas e suas necessidades a frente das suas é algo admirável, nem sempre é o melhor a se fazer. Esse grupo não deve ter medo de se comunicar honestamente e mostrar seus sentimentos, desde que com habilidade pois este é um dos aspectos mais importantes para desenvolver a inteligência emocional. (GOLEMAN, 2012, p. 54).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa evidenciou a necessidade de produzir informações mais estruturadas e baseadas em uma sistemática metodológica comparativa, evidenciando os níveis de inteligência emocional e de capital intelectual por grupo estudado, considerando as áreas administrativa, psicológica e acadêmica, além de disponibilizar os resultados aos profissionais da instituição estudada, para que, caso possuam interesse no tema, possam ter mais uma fonte de consulta e referência.

É importante destacar que o presente estudo mostrou também, a importância do autoconhecimento, característica esta, entendida como a soma das capacidades de percepção, geração, compreensão e controle das emoções, pois a visão interna mais detalhada e realista de si mesmo é capaz de oferecer ao indivíduo um aparato emocional mais exato e reações mais adequadas e positivas aos agentes externos, causadores ou produtores de emoções e sentimentos, viabilizando a solidificação de uma visão e de uma postura mais flexíveis e consistentes. (GOLEMAN, 2012, p. 115).

Quanto aos indivíduos que não possuem o autoconhecimento, estes poderão encontrar barreiras que impedirão o aprendizado e a construção de um perfil mais sociável e condizente com os objetivos pessoais de cada indivíduo, como promoções na carreira, evolução profissional, melhorias na qualidade de vida e destaque na sociedade, ainda que estes possuam um alto índice de capital intelectual. (GOLEMAN, 2012, p. 115).

Por fim, os resultados da compilação e comparação das teorias relacionadas à inteligência emocional e ao capital intelectual, oriundas da produção dos autores selecionados se mostraram como um elemento complementar e significativo na construção da atual visão administrativa, onde o ser humano é vislumbrado não mais como uma peça mecânica cujo objetivo maior é a produção, mas como um ser complexo, munido de sentimentos que, quando bem compreendidos e conduzidos, são capazes de potencializar seus fatores de motivação e, conseqüentemente de produção, o que viabiliza o aperfeiçoamento profissional e o desenvolvimento de um indivíduo que conseguirá de fato apresentar uma correta relação entre metas pessoais planejadas e sua postura perante o meio externo, ambos condizentes com seus planos e anseios mais íntimos. (GOLEMAN, 2012, p. 139).

REFERÊNCIAS

1. BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1980.
2. BONTIS, N. **Capital intelectual: um estudo exploratório que desenvolve medidas e modelos**. 3. Ed. Rio de Janeiro, Escolar, 1998.
3. CRAWFORD, Richard. **Na Era do Capital Humano, O Talento, a Inteligência e o Conhecimento como forças econômicas**. 1. Ed. Cortez, Atlas. 1994.
4. EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1997.
5. FROST, Peter J. **Emoções tóxicas no trabalho**. São Paulo: Futura, 2003.

6. GARDNER, H.; WALTERS, J. Uma versão aperfeiçoada. In: GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas: a teoria na Prática**. Porto Alegre: Artmed, 2012.
7. GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2009.
8. GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
9. HOSS, et al. **Gestão de Ativos Intangíveis**. São Paulo: Atlas, 2009.
10. MAYO, A. **O Valor Humano da Empresa – valorização das pessoas como ativos**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
11. LOPES, I. T. **A Gestão do Capital Intelectual e dos Intangíveis na Era do Conhecimento**. Lisboa: Escolar Editora, 2013.
12. MAYO, A. **O Valor Humano da Empresa – valorização das pessoas como ativos**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
13. PABLOS, P. O. D. A importância do Capital Intelectual para as Organizações. São Paulo, Futura, 2011.
14. PACHECO, V. **Mensuração e divulgação d capital intelectual nas demonstrações contábeis: teoria e empiria**, 2005, f. 185. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
15. SELAU, A.F.; COSTA, A.; DIENIFFER, S.S.; SILVEIRA, F. **Inteligência emocional nas organizações**. Disponível em: <https://menthes.com.br/inteligencia-emocional-nas-organizacoes/>. Acesso em 13 de maio de 2020.
16. STEWART, T. A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 2013.
17. STEWART, T. A. **Capital Intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
18. SULLIVAN, P. H. **Capital intelectual orientado a valor: como converter ativos corporativos intangíveis em valor de mercado**. 2. Ed. Wiley 2000.
19. SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
20. ZADJABBARI, B. **Rumo à ontologia como representação do conhecimento para a mensuração do capital intelectual**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

21. ZARELLI, P. R. **Métodos de avaliação de ativos intangíveis e capital**

intelectual: análise das competências individuais. 2012. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.