



FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**RUTHIARA KEISE BARRETO PEREIRA**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL  
NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SETOR BANCÁRIO**

VOLTA REDONDA

2023



FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL  
NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SETOR BANCÁRIO**

Artigo apresentado ao Curso de Administração do UniFOA, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração.

Aluna:

Ruthiara Keise Barreto Pereira

Orientador (a):

Professora Mestra Luciana Porto de Matos

**Volta Redonda**

**2023**



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha mãe, Maria Aparecida Barreto Pereira, a minha avó de coração Carmem Machado, pelo apoio e amor incondicionais, pela criação exemplar que me foi dada e principalmente, por sempre valorizarem meu estudo e minha educação. Agradeço também ao restante da minha família, meu pai João Batista Ribeiro, aos meus irmãos e amigos, por toda a paciência, carinho, amor e apoio.

Nunca terei palavras suficientes para expressar minha honra e gratidão por ser aluna do Centro Universitário de Volta Redonda. Agradeço a todos os professores e funcionários da instituição que passaram pela minha formação acadêmica.

Agradeço muito a minha orientadora professora Luciana Porto de Matos que me acompanha desde meu terceiro período, não poderia ter pessoa melhor para guiar-me por este projeto final. Agradeço também aos incríveis mestres que fazem parte da minha banca examinadora, é uma verdadeira honra contar com vocês nesse momento tão importante.

Por fim, agradeço ao meu querido professor Lizandro Augusto Leite Zerbone por ter me inspirado a escrever este trabalho.

## RESUMO

A inteligência emocional (IE) é um assunto da atualidade, estudado para melhorar o desenvolvimento mental e emocional das pessoas, para que as mesmas tenham sucesso em sua vida acadêmica, pessoal e profissional, controlando suas decisões em situações adversas, tomando decisões assertivas e racionais, além de decisivas em toda a vida. O objetivo geral do presente trabalho é apresentar a importância da inteligência emocional nos atendimentos realizados nas instituições financeiras brasileiras. Metodologicamente, a pesquisa foi baseada em revisão bibliográfica sobre o assunto e pesquisa documental. Uma pesquisa bibliográfica feita em materiais já publicados, em livros, artigos, teses e dissertações nas bases de dados ScieLO e Google Acadêmico, procurando trazer os principais conceitos relacionados ao objetivo geral da pesquisa. Não há garantias absolutas, nem mesmo a pretensão de tê-las. Reforça-se, porém, uma crença, principal motivação deste trabalho, a bola que cria o começo, aquela força que move outras forças, que a Inteligência Emocional é uma ferramenta de transformação. Concluiu-se por meio de uma rica contribuição de autores que, foram demonstradas diversas formas pelas quais a Inteligência Emocional influencia as relações humanas no setor bancário. Também foram apresentados diversos aspectos do setor bancário e nesses aspectos foi mostrado como a Inteligência Emocional funciona como ferramenta de desenvolvimento humano e de relacionamento: criar empatia, consciência da interdependência, despertar para a responsabilidade e autoconsciência, reconhecendo o outro como sujeito da nossa identidade.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Atendimento ao cliente. Gestão de pessoas.

## 1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional (IE) é um assunto da atualidade, estudado para melhorar o desenvolvimento mental e emocional das pessoas, para que as mesmas tenham sucesso em sua vida acadêmica, pessoal e profissional, controlando suas decisões em situações adversas, tomando decisões assertivas e racionais, além de decisivas em toda a vida (Cury, 2008).

No ramo de negócios é grande a preocupação, como as escolhas de novos funcionários são determinadas pelo quociente de inteligência (fator que torna a sabedoria humana) e suas habilidades de negócios. Na escola, a inteligência cognitiva sempre desempenhou um papel dominante. No entanto, foi reconhecido que o quociente de inteligência (QI) não fornece poder para as pessoas terem sucesso em todas as suas vidas. Muitas crianças, com pontuações altas de QI, falharam na fase adulta, além de profissionais em cargos de liderança, que foram empregados por seu alto QI, acabaram demitidos, devido à falta de independência e autoconhecimento emocional, desconhecendo as emoções do outro que cerca suas vidas (GOLEMAN, 2001).

Por algum tempo, na área de educação, em empresas e na vida social, vem crescendo um movimento que requer algo superior para descrever o sucesso das pessoas em suas vidas pessoais e profissionais. Tal movimento apresenta a inteligência emocional, popularizada em 1995 pelo Dr. Daniel Goleman (MAXIMIANO, 2002).

Posto isto, o trabalho tem como questão problema: Como a inteligência emocional pode impactar no atendimento no setor bancário?

O objetivo geral do presente trabalho é apresentar a importância da inteligência emocional nos atendimentos realizados nas instituições financeiras brasileiras.

Como objetivos específicos, tem-se: definir a inteligência emocional; conceituar gestão de pessoas; apresentar modelos de atendimento ao cliente; contextualizar o setor bancário.

A razão acadêmica para a realização da presente pesquisa consiste em contribuir com um material teórico com base em uma pesquisa bibliográfica, de modo a oferecer novas informações e detalhes científicos para novos acadêmicos sobre o estudo da inteligência emocional. Se justifica a pesquisa pelo fato de a mesma buscar contribuir para que as pessoas tenham consciência da importância do tema para seu crescimento profissional e pessoal, ajudando a educação das crianças até os relacionamentos em organizações. Por último, a justificativa considera a relevância da pesquisa ao passo em que os resultados servem de base para a identificação de lacunas da inteligência emocional para gestores, permitindo uma melhor formação profissional e possibilitando o autoconhecimento dos profissionais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Inteligência Emocional**

A inteligência emocional é um campo de estudo dentro da psicologia que estuda capacidade humana de gerar emoções. Desse modo, orientam as decisões que tomamos e como enfrentamos nossos desafios diários.

A inteligência emocional visa o autocontrole sobre as emoções, buscando de forma adequada como serão expressadas.

De acordo com Girotto (2008, p. 18) “a inteligência emocional é a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assim como assimilá-la, compreendê-la, raciocinar com ela e saber regulá-la em si e nos outros.”

Goleman (1997) interpreta a emoção como sendo um sentimento e os raciocínios daí derivados, estados psicológicos e biológicos, e o leque de propensões para a ação. Há centenas de emoções, incluindo as respectivas combinações, variações, mutações e tonalidades. Na realidade, há muito mais sutilezas de emoção do que nós temos palavras para descrevê-las.

A inteligência emocional como já conceituada, pode ser desenvolvida ao longo do tempo. Desse modo, um programa para desenvolver a inteligência emocional uma pessoa, precisa cumprir as seguintes etapas: relacionar as

principais competências comportamentais desta pessoa em relação ao seu contexto pessoal e profissional, fazer uma avaliação destes comportamentos, comparando o grau atual destas competências, com o grau desejável naquele contexto, executar um treinamento em relação aos comportamentos pouco desenvolvidos com ações práticas, controlar os resultados até conseguir atingir as metas pretendidas. Depois de saber quais os pontos fortes e as limitações, a pessoa deve ser orientada a desenvolver as competências comportamentais que mais estão prejudicando seu desenvolvimento pessoal e profissional. Habilidades como empatia, flexibilidade, espírito de liderança, poder de persuasão, motivação, comunicação e relacionamento interpessoal, entre outras, deve fazer parte do programa de desenvolvimento de sua Inteligência Emocional. É preciso que a pessoa faça uma planilha com as competências que precisa desenvolver e aproveite todas as situações de sua vida pessoal e profissional para praticá-las (DUTRA, 2016).

No âmbito organizacional, os gestores que compreendem a importância da IE têm mais êxito com seus funcionários, pois através dessa habilidade é possível ser assertivo na tomada de decisão. A capacidade de lidar com as emoções e a do próximo são bem complexas, mas não impossível, por isso os melhores resultados dentro das organizações são consequência da inteligência emocional dos seus respectivos líderes e colaboradores.

## **2.2 Gestão de Pessoas**

Com a globalização nos últimos anos a gestão de pessoas tornou-se crucial para as organizações, pois através dela é possível alinhar com os colaboradores uma maneira assertiva de manter o ambiente organizacional saudável e produtivo, dessa forma garantindo uma vantagem competitiva diante seus concorrentes.

Dutra (2016, p. 17) define gestão de pessoas como “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”.

Gestão de pessoas é o conjunto de políticas e práticas definidas de uma organização para orientar o comportamento humano e as relações interpessoais no ambiente de trabalho. A expressão gestão de pessoas surgiu em substituição da administração de recursos humanos, que é o termo mais comum usado para definir as maneiras de relacionar-se com as pessoas nas organizações.

De acordo com Gil (2012), Gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. Constitui, a rigor, uma evolução das áreas designadas no passado como Administração de Pessoal, Relações Industriais e Administração de Recursos Humanos. Essa expressão aparece no final do século XX e guarda similaridade com outras que também vêm popularizando-se, tais como Gestão de Talentos, Gestão de Parceiros e Gestão de Capital Humano.

Conforme Fidelis (2014, p. 110), “não há dúvidas sobre a importância dos investimentos em ações estratégicas que valorizem a presença do ser humano no ambiente de trabalho”.

Dessa forma pode-se dizer que a gestão de pessoas é essencial dentro das organizações, pois visa identificar estratégias que auxiliam gerenciar e desenvolver seus respectivos colaboradores.

### **2.3 Atendimento ao Cliente**

Entender a necessidade do seu público, responder suas demandas e ter uma abordagem correta são algumas características do atendimento ao cliente. As empresas necessitam oferecer uma experiência única e agradável em todos seus atendimentos. Dessa forma a qualidade do atendimento pode ser um fator decisivo entre as empresas, e pelos seus respectivos consumidores Kotler Keller (2012, p.150) “defendem o quanto é necessário despertar no cliente a confiança e a credibilidade através do primeiro contato.”

Para Santos (2007 p. 1), “o atendimento é considerado fator determinante na empresa para a conquista e manutenção de novos clientes, transformando-se numa atitude fundamental para a sobrevivência das próprias empresas.”

A organização que visa satisfazer agradar seu cliente, principalmente os fixos, conservando seu processo de encantamento desde a entrada e saída da empresa, só tem a triunfar, pois, irá fidelizar cada cliente atendido. Além disto, quando um consumidor tem um excelente atendimento, ele cria um padrão de atendimento no qual usará como referência.

Segundo Zeithaml e Bitner (2003), a satisfação do cliente é um conceito amplo resultado dos diversos fatores das experiências vivenciadas, algumas vezes na dependência de situações fora do controle da organização prestadora do serviço. Para melhorar o entendimento, cita-se como exemplos o estresse vivido pelo cliente enquanto está a caminho do local ou as condições meteorológicas.

O atendimento ao cliente é o elo entre as empresas, entidades e organizações aos seus respectivos públicos, buscando compreensão, simpatia e opinião favorável da sociedade. Visam principalmente à criação, manutenção, fortalecimento e consolidação da sua imagem. (RIZZI; SITA, 2012)

No entanto compreende-se que para ter superioridade nos atendimentos diante seus concorrentes, é de suma importância que as organizações invistam nos seus colaboradores. Tendo funcionários adequadamente preparadas para os atendimentos, proporcionando a cada consumidor um serviço inigualável.

## **2.4 Gestão do Encantamento**

A Disney é referência quando o assunto é encantamento, sua assinatura é proporcionar aos seus convidados, como chamam seus clientes uma experiência única de ter ido ao um lugar mágico.

É uma chance de conquistar ou perder um cliente. Tentamos fazer que os nossos membros de elenco sintam que fazem parte da família, que compartilham uma herança especial, que cara fechada, indiferença ou um papel de bala jogado no chão representa uma intrusão no mundo mágico que os nossos parques temáticos são projetados para criar. (DISNEY INSTITUTE, 2001, p.64).

Nos últimos anos, corporações por toda parte perceberam que os seus colaboradores são os seus ativos mais importantes dentro das organizações. Em

muitos casos, os funcionários estão frente a frente, e mesmo quando não estão cara a cara com os clientes, influenciam na operação dos processos.

O atendimento de qualidade prestado pela Disney diz muito sobre a força de trabalho, dos seus membros e elenco. O trabalho em equipe faz parte da filosofia da empresa, a ideia é que todos trabalhem como um time, de forma integrada, na criação de um clima agradável divertido e informal, tornando o espetáculo tranquilo e mágico (NADER, 2009).

Ou seja, é preciso ter as pessoas corretas para executar essas boas práticas e procedimentos, do contrário, seria como um time de basquete ter uma excelente estratégia, mas com péssimos jogadores.

## **2.5 Setor bancário**

Segundo De Almeida *et al.* (2012), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) foi formado com o início do Banco do Brasil, em 1810. Em 1964, foram criados o Conselho Monetário Nacional, o Banco Central da República do Brasil, o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico. A regulação das instituições é realizada pelo órgão deliberativo que é o Conselho Monetário Nacional, é composto por: Banco Central do Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários, a Superintendência de Seguros Privados e a Secretaria da Previdência Complementar.

As instituições financeiras diversificaram bastantes seus produtos e serviços oferecidos, por exemplo os seguros, títulos de capitalização, empréstimos, abertura de contas, cartões de crédito etc. No dia a dia é possível ter acesso a outros serviços bem simples para os consumidores.

Através da digitalização dos saldos existentes nas cartelas, foi possível emitir listas de saldos das contas bancárias dos clientes. Após receber depósitos ou efetuar pagamentos, o caixa pagador, buscava em outro relatório o dígito da conta de cada cliente e anotava o saldo de cada conta. Por fim, o processo de conferência era realizado pela máquina no momento da perfuração do cartão de lançamentos. (AZEVEDO, 2010)

O setor bancário é uma oportunidade de conhecer pessoas e interagir com elas. Da forma como a sociedade moderna se organizou e continua a se organizar após a modernidade, todas as pessoas, de todas as classes sociais, de todos os credos e de todas as teorias, têm um lugar comum: o sistema bancário. Mesmo por motivos ou interesses e motivações diferentes, como já foi dito, todo mundo tem que recorrer ao banco em algum momento da vida. Isso nos mostra que o ambiente de trabalho bancário, como setor social, cria uma boa oportunidade de relacionamento social. Por isso enfatiza a importância do preparo adequado de seus agentes, da aceitação e da criação de relacionamentos relevantes e eficazes no sentido da motivação humana.

Pessoas, homens e mulheres, jovens e idosos, trabalham em agências e cargos de bancos, com a mesma dignidade e sonhos de todos no mundo. Eles têm os mesmos sonhos, aspirações, atividades de vida, famílias, crenças, alegrias e tristezas. Tem metas e objetivos, também acontece em escolas, faculdades, universidades, empresas comerciais e indústrias. Como em tudo, há pessoas que estão construindo uma carreira profissional, aprendendo e se desenvolvendo, ajudando outras pessoas e, como em qualquer uma dessas outras áreas, há pessoas que não se importam! Igualmente em todos os lugares. Se, por outro lado, o desenvolvimento da inteligência, do conhecimento sistemático e do conhecimento acadêmico, passa pela pesquisa universitária, de certa forma, o desenvolvimento da economia e a estabilidade financeira das cidades e vilas, dos estados e do país, passa pelo sistema bancário.

A ideia de interdependência, que é a ideia justamente no sentido de não estar ligada ao pensamento filosófico ou a qualquer outro, é o que nos leva a esta forma de pensar. Enquanto gastamos tempo e energia competindo uns com os outros e nos exaurindo, destruimos nossos relacionamentos e oportunidades de nos relacionarmos como seres interdependentes, deixando para trás o fato maior de sermos seres interdependentes. A colaboração é a nossa ponte que nos une e nos inspira. Quando vemos um pequeno riacho, por onde corre uma corrente de água, aparentemente frágil e impotente, nem sempre pensamos que ele faz parte de um sistema formado por muitos outros rios e juntos formam um oceano do seu tamanho. Da mesma forma, quando conhecemos a nascente, de

onde vem aquele frágil riacho, não vemos a grandeza, mas somos tocados por um sentimento de deslumbramento que nos diz: aqui embaixo e lá adiante, há algo grande. É o mesmo com a humanidade. Sozinhos, isolados, individualistas, competitivos, frágeis e provavelmente insuperáveis. Mas se nos vemos como um grupo, como uma equipe e protegemos os interesses comuns, e nos vemos como pessoas interdependentes, somos fortes, somos um oceano.

Como discutido anteriormente, os fenômenos diretamente relacionados à nossa experiência de dor e prazer estão sujeitos à lei da interação e, portanto, dependem de causas e condições. Se há uma causa, os efeitos são visíveis e mudam, causam e frutificam. Então há uma espécie de reação em cadeia - é como jogar sinuca, onde uma bola bate na outra, que bate na outra e assim por diante. Essa lei da interdependência é muito poderosa. Surgem experiências inesperadas; como uma pequena causa que causa grandes mudanças e transformações. Essa é a definição da lei da dependência (LAMA, 2004).

Os resultados que virão dependem das causas que se vê, como aquelas que moverão as bolas certas para bater umas nas outras e, finalmente, os objetivos são alcançados conforme planejado. É importante lembrar que ninguém pode jogar uma partida de bilhar sozinho. Sem o outro, não se está jogando e, se insistir em mover as bolas na mesa, não poderá mudar nada. Porém, é muito importante lembrar que, em se tratando de oportunidades e crescimento, em determinadas fases do jogo ou em determinadas situações da vida, pode-se ser uma das bolas que precisa ser capaz de acertar outra bola, da maneira certa, para que o jogo continue e seja a causa que traz o resultado desejado. O taco, o batedor, a bola e a mesa estão sempre relacionadas com o resultado final. Se um deles não concordar em cooperar, não teremos motivo e, sem motivo, também não teremos resultado.

Relacionamentos e habilidades interpessoais que destacam o setor bancário como um local de desenvolvimento humano. Além disso, é a mesma capacidade de se relacionar e reconhecer a interdependência entre as pessoas que trabalham no setor bancário que as torna bem-sucedidas e, portanto, atingem seus objetivos. E, dizemos, agora com mais certeza do que no início deste estudo, a Inteligência Emocional, que é entendida como um meio de

desenvolvimento do poder coletivo que possibilita a superação de obstáculos e nos leva ao alcance dos objetivos planejados.

### **3 METODOLOGIA**

Metodologicamente, a pesquisa foi baseada em revisão bibliográfica sobre o assunto e pesquisa documental. Uma pesquisa bibliográfica feita, em materiais já publicados, em livros, artigos, teses e dissertações nas bases de dados ScieLO e Google Acadêmico, procurando trazer os principais conceitos relacionados ao objetivo geral da pesquisa.

Para selecionar os estudos, os seguintes critérios de inclusão foram adotados: artigos disponíveis sobre a temática, publicados entre janeiro de 2000 e janeiro de 2022, na língua portuguesa e inglesa. Os critérios de exclusão se referem aos estudos publicados em anos anteriores a 2000 e repetidos em mais de uma base de dados, de modo a serem contabilizados apenas uma vez.

Segundo Vergara, (2009 p. 43) “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.”

Segundo Guerra 2014:

Na abordagem qualitativa, o cientista objetiva aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda – ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente ou contexto social –, interpretando-os segundo a perspectiva dos próprios sujeitos que participam da situação, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito. (GUERRA, 2014, p.11).

A pesquisa qualitativa, busca agregar conhecimentos através de percepções e resultados. Sendo assim, a abordagem qualitativa aponta as perspectivas de cada autor.

Ainda na pesquisa qualitativa, a interação entre o objeto de estudo e o pesquisador, o registro de dados e/ou informações coletado, e a interpretação e explicação do pesquisador, são elementos fundamentais em um processo de investigação (GUERRA, 2014).

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Para consolidar o presente trabalho e atender o objetivo geral deste trabalho, foi apresentado um estudo de caso sobre o tema, publicado no site Anpad Spell ([www.spell.org.br/](http://www.spell.org.br/)).

O estudo de caso coletado foi qualitativo e foi elaborado na gerência de apoio do exterior do Banco do Brasil, divulgou algumas informações em associação a qualidade de vida no trabalho e inteligência emocional.

A entrevista foi feita com um gerente, alguns dados sobre o ambiente do trabalho foram informados: a gestão local está enfrentando algumas mudanças para melhoria de funções. Dessa forma, os colaboradores estão sendo pressionados a executar os prazos, o ambiente de trabalho não está positivo, ou seja, um clima ruim afeta o desempenho dos colaboradores, trazendo como consequência desmotivação, conflitos, perda de qualidade, perda de foco etc.

Com intuito de concretizar o trabalho, o estudo aplicou um teste em forma de questionário, para investigar o nível de inteligência emocional, aos funcionários que trabalham na gerência do Banco do Brasil. Os dados coletados com o teste serão mostrados seguidamente.

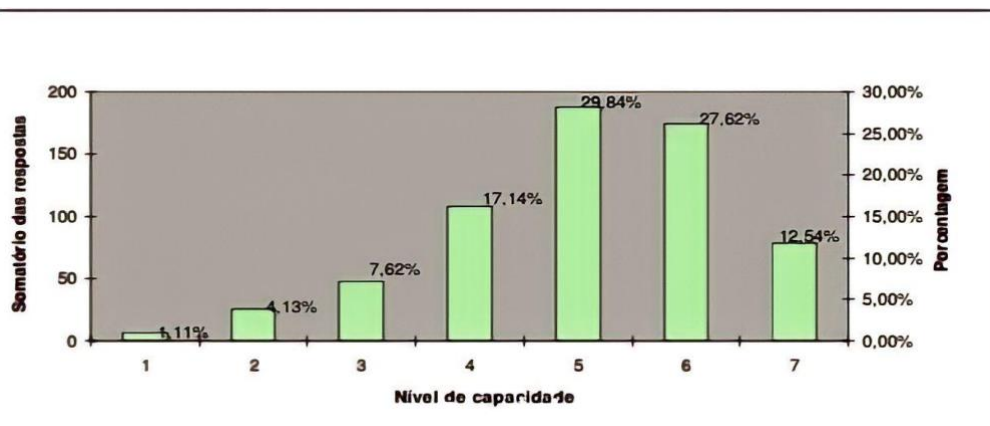
Em uma classificação de potencial baixo a sete e potencial alta de praticar a inteligência emocional, o grupo estudado está no nível cinco. O quadro abaixo expõe a soma das respostas dos colaboradores.

**Tabela 01- Índice de capacidade de aplicar a inteligência emocional.**

Capacidade de aplicar a Inteligência Emocional							
	Capacidade baixa					Capacidade alta	
Nível	1	2	3	4	5	6	7
Somatório do número de respostas	7	26	48	108	188	174	79
%	1,11%	4,13%	7,62%	17,14%	29,84%	27,62%	12,54%

Fonte – Landim, 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/>

**Gráfico 1 – Índice de capacidade de aplicar a inteligência emocional**



Fonte – Landim, 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/>

Para LANDIM (2009), os valores foram semelhantes e menores que quatro são escassos. O grupo entrevistado encontra-se em nível cinco, terá de desenvolver essa habilidade que apresentam números abaixo e atingir um nível mais alto, isto é, alcançar nível sete em que mostra nível elevado de inteligência emocional.

LANDIM (2009), observou os dados do estudo e concluiu que os bancários da gerência regional do apoio ao exterior do Banco do Brasil apresentam um nível baixo de controle referente a inteligência emocional. Desse modo, pode-se afirmar que os funcionários não estão instruídos a lidar com suas respectivas emoções. O que ocasionou o índice mediano de competência de usar a inteligência emocional.

A inteligência emocional traz diversos benefícios para as organizações, pode-se pensar nos conhecimentos, habilidades e atitudes que não são tão essenciais para os profissionais bancários no momento, mas que pode ser fundamental em futuro próximo. Nesse contexto, as empresas e os líderes passaram a buscar pessoas que possam desempenhar a tarefa de forma eficaz de forma técnica, mas também com outras competências.

Existem vários exemplos de líderes de grandes e renomadas empresas no mercado mundial que se utilizam da inteligência emocional em suas tomadas de decisão. Jeff Bezos, CEO da Amazon, utiliza a inteligência emocional para atender os desejos e as perspectivas a longo prazo de seus clientes,

considerando os relacionamentos e a estratégia de negócios. Ana Mulally, CEO da Ford, conhecido pela paciência e pessoalidade com seus colaboradores, envia aos seus funcionários notas escritas pelo próprio, elogiando seus trabalhos, de modo que cada colaborador se sente como parte integrante do ambiente e não apenas uma ferramenta. Indra Nooyi, CEO da Pepsi, busca inspirar seus colaboradores ao projetar sua personalidade irreverente em ações que fazem os funcionários se sentirem parte da missão da Pepsi. (TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, 2017).

Com este relato foi possível demonstrar como a inteligência emocional está associada a um bom ambiente de trabalho. O que está bem ligado ao líder. Um bom líder deve se preocupar com o estado emocional dos que estão abaixo, resolvendo amenidades, evitando possíveis complicações relacionadas ao desempenho e produtividade do setor, por exemplo.

Além disso, esse desenvolvimento dá uma perspectiva mais estratégica, uma qualidade vital para todo líder. Portanto, na linha de RH, a empresa deve buscar e identificar os melhores colaboradores nesse quesito, que visam o desenvolvimento futuro tanto para eles quanto para sua organização.

A inteligência emocional é uma habilidade importante em todas as áreas de atuação, inclusive no setor bancário, onde o atendimento ao cliente é crucial para a satisfação e fidelização do cliente. A seguir, destacam-se algumas das razões pelas quais a inteligência emocional é importante no atendimento ao cliente no setor bancário:

- **Empatia:** A capacidade de se colocar no lugar do cliente e entender suas necessidades e emoções é fundamental para um bom atendimento. Isso ajuda a estabelecer uma conexão emocional com o cliente, aumentando a sua satisfação e confiança.

- **Comunicação efetiva:** A habilidade de se comunicar de forma clara e efetiva é essencial no atendimento ao cliente. A inteligência emocional ajuda a compreender as emoções do cliente, permitindo que o atendente se comunique de forma mais adequada e assertiva.

- **Controle emocional:** Lidar com clientes insatisfeitos, irritados ou ansiosos pode ser desafiador, mas a inteligência emocional ajuda a manter o

controle emocional nessas situações, permitindo que o atendente lide com o cliente de forma mais racional e eficaz.

- Resolução de problemas: A inteligência emocional permite que o atendente lide com situações difíceis e resolva problemas de forma mais eficaz, já que a habilidade de lidar com as emoções próprias e dos outros permite uma análise mais objetiva e uma resposta mais adequada.

- Fidelização do cliente: A habilidade de criar uma conexão emocional com o cliente e entender suas necessidades pode levar a uma maior satisfação e fidelização do cliente, que pode ser mais propenso a retornar e recomendar o serviço bancário a outras pessoas.

Em resumo, a inteligência emocional é uma habilidade crucial no setor bancário, onde o atendimento ao cliente é fundamental para a satisfação e fidelização do cliente. A habilidade de entender e lidar com as emoções do cliente pode levar a uma melhor comunicação, resolução de problemas mais eficaz e uma conexão emocional mais forte, o que pode resultar em maior satisfação do cliente e sucesso da instituição bancária.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao final desta revisão de literatura, muitas novas questões surgiram. O sentimento mais forte que tem-se é que este é um ponto de partida e não um destino. Também foram anotadas as crenças que nos motivaram a pesquisar esse tema, ao contrário do que pensávamos no início. Notou-se que não há garantias absolutas, nem mesmo a pretensão de tê-las. Reforça-se, porém, uma crença, principal motivação deste trabalho, a bola que cria o começo, aquela força que move outras forças, que a Inteligência Emocional é uma ferramenta de transformação. É fazendo as coisas emocionais com inteligência que aos poucos nos transformamos em pessoas em crescimento e humanizamos nosso entorno e nossas relações, e, a partir desse estado, seremos causadores de efeitos e efeitos de causas nos processos sociais e nas relações humanas. Em particular, seremos especialistas em fazer a diferença no setor bancário, no setor de oportunidades, desenvolvimento e sucesso pessoal. Porém, há uma condição:

precisamos nos enxergar como pessoas interdependentes. Somos criaturas de cooperação, cooperação, aceitação e responsabilidade. As mudanças que queremos no ambiente bancário e nos resultados, seja em produtividade, alcance de metas ou qualidade de vida, começam por cada um de nós. Cada um é responsável pelo que se torna. Além disso, ele tem responsabilidades, mesmo que não diretamente, ou por trás, do que os outros se tornam. A Inteligência Emocional é muito importante e importante no desenvolvimento das pessoas que trabalham no setor bancário. Conclui-se por meio de uma rica contribuição de autores e literatura, foram demonstradas as diversas formas pelas quais a Inteligência Emocional influencia as relações humanas no setor bancário. Também foram apresentados diversos aspectos do setor bancário e nesses aspectos foi mostrado como a Inteligência Emocional funciona como ferramenta de desenvolvimento humano e de relacionamento: criar empatia, consciência da interdependência, despertar para a responsabilidade e autoconsciência, reconhecendo o outro como sujeito da nossa identidade. Esperamos sincera e humanamente que esta pesquisa contribua para o crescimento e desenvolvimento humano do campo, transformando áreas potencialmente insalubres em uma área que possa ser um local de desenvolvimento de profissionais pessoas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. C. **Bancos, sistemas de qualidade e resultado: um estudo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1998.

ANPAD SPELL ([www.spell.org.br/](http://www.spell.org.br/)).

AZEVEDO, L. M. de. **O princípio de tudo**. In.: Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro. São Paulo: FGVRAE, 2010.

BERROCAL, P. F. & PACHECO, N. E. (2005). **La inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey**. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3). Recuperado em 15 fev. 2007, [www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net](http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net)

CARLETTO, Balduir, FRANCISCO, Antonio Carlos. e KOVALESKI, João Luiz.

**Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade**. Porto Alegre: ENEGEP, 2005.

CURY, Augusto. **Inteligência Multifocal: Análise da Construção dos Pensamentos e da Formação de Pensadores**. São Paulo: Cultrix, 2006.

CURY, Augusto. **O Código da Inteligência e a Excelência Emocional**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson, 2010.

CURY, Augusto. **O código da inteligência**. Thomas Nelson Brasil, 2008.

De Almeida, M. S., Amaral, H. F., de Souza Francisco, J. R., & Bertucci, L. A. (2012). **Influência da crise financeira mundial na estrutura econômica das instituições financeiras bancárias brasileiras e seus reflexos no Índice de Basiléia**: Uma abordagem comparativa. Revista de Contabilidade e Organizações, 6(16), 73.

DISNEY INSTITUTE. **O jeito Disney de encantar os clientes: do atendimento excepcional ao nunca parar de crescer e acreditar**. 1.ed. São Paulo: Saraiva.

DUTRA, Joel S. **Gestão de Pessoas - Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas**, 2a edição. São Paulo. Grupo GEN, 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597005196/>.

FIDELIS, Gilson J. **Gestão de Pessoas - Estrutura, Processos e Estratégias Empresariais**. São Paulo. Editora Saraiva, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536517803/>.

FLEURY, Maria Teresa Leme; OLIVEIRA JR., Moacir de Miranda. **Gestão Estratégica do Conhecimento**. São Paulo: Atlas, 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2012.

GIROTTI, M. **Inteligência Emocional nas Organizações**: Trabalho de

Conclusão de Curso (Administração de Empresas) – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA/Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA. São Paulo, 2008.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente** - edição de 10º aniversário. Tradução do original: Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ para o português por Marcos Santarrita. 10. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Tradução do original: Working With Emotional Intelligence por M. H. C. Côrtes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 412 p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Administração de projetos: como transformar ideias em resultados**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MÓSCA, Hugo Motta B.; CEREJA, José R.; BASTOS, Sérgio Augusto P.; et al. Série MBA - **Gestão de Pessoas nas Organizações Contemporâneas**. São Paulo. Grupo GEN, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2681-7/>.

NADER, Ginha, **A magia do império Disney**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2007.

PAULA, Silvio Luiz de; ALMEIDA, Brunna Carvalho. **Gestão da qualidade dos serviços no setor bancário: um estudo de caso**. XXXVI Encontro Nacional De Engenharia De Produção. João Pessoa/PB. 2016.

RIZZI, M.; SITA, M. **Ser+em excelência no atendimento ao cliente**. São Paulo: Ser Mais, 2012z.

SANTOS, Julio Cesar. **Qualidade no atendimento ao cliente**. 2007. ed. clube de autores.

SOBRAL, Felipe; PECL, Alketa. Administração - **Teoria e Prática No Contexto Brasileiro** - 2ª Ed. Prentice Hall, Brasil, 2013.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL. **A inteligência emocional no trabalho, a produtividade e o mercado empresarial**. Disponível em: <https://transformacaodigital.com/gestao/inteligencia-emocional-empresarial/>.

VALOR ECONÔMICO. Destaques Entre os 100 Maiores Bancos: **Maiores em lucro líquido. Valor Econômico**, São Paulo – SP. Disponível em: [https://especial.valor.com.br/valor1000/2020/ranking100maioresbancos/maiores\\_em\\_lucro\\_liquido](https://especial.valor.com.br/valor1000/2020/ranking100maioresbancos/maiores_em_lucro_liquido).

VERGARA, Sylvia C. **Gestão de Pessoas, 16ª edição**. São Paulo: Grupo GEN, 2016. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597007985/>.

ZEITHAML, Valarie A; BITNER, Mary Jo. Marketing de Serviços: **A Empresa com Foco no Cliente**. 2 Ed. São Paulo: Bookman, 2003.