

## A Inteligência Emocional de Trabalhadores do Setor Farmacêutico em Tempos de Pandemia de Covid-19

The Emotional Intelligence of Pharmaceutical Sector Workers in Times of the Covid-19 Pandemic

**Paula de Souza Biazotto**

*Universidade pública em Piracicaba (MBA USP/Esalq)*

pds\_paula@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4384-0284>

**Guilherme Pinheiro Maria**

*Universidade pública em Piracicaba (MBA USP/Esalq)*

guilhermepinheiro2137@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0608-8133>

### RESUMO

Este estudo teve como objetivo mensurar os níveis de inteligência emocional de trabalhadores do setor farmacêutico e compreender as influências exercidas pela pandemia na gestão das emoções destes profissionais. Foi realizada uma pesquisa de campo, descritiva e de abordagem qualitativa e quantitativa, com 100 profissionais atuantes no setor farmacêutico brasileiro. Os resultados demonstraram índices altos de inteligência emocional em faixas etárias mais elevadas e um nível maior, entre as mulheres, na dimensão da avaliação das emoções dos outros, impactando a forma como estes grupos gerenciaram suas emoções durante o período pandêmico. Além disso, os profissionais farmacêuticos perceberam-se mais resilientes, tolerantes e empáticos na pandemia, mas relataram sentir consequências negativas persistentes, como o desenvolvimento de ansiedade, medo e depressão. Concluiu-se que a inteligência emocional teve papel importante para a manutenção do bom desempenho no trabalho e no enfrentamento dos desafios impostos pela pandemia nas esferas pessoal e profissional.

**Palavras-Chave:** emoções; pandemia; trabalho; farmacêutico.

---

### ABSTRACT

This study aimed to measure the levels of emotional intelligence among workers in the pharmaceutical sector and understand the influences exerted by the pandemic on the management of emotions of these professionals. A field research was conducted, descriptive and with a qualitative and quantitative approach, with 100 professionals working in the Brazilian pharmaceutical sector. The results demonstrated high levels of emotional intelligence in older age groups and a higher level, among women, in the dimension of assessing others' emotions, impacting how these groups managed their emotions during the pandemic period. In addition, pharmaceutical professionals perceived themselves as more resilient, tolerant, and empathetic during the pandemic, but reported experiencing persistent negative consequences such as the development of anxiety, fear, and depression. It was concluded that emotional intelligence played an important role in maintaining good performance at work and in facing the challenges imposed by the pandemic in personal and professional spheres.

**Keywords:** emotions; pandemic; work; pharmaceutical.

## INTRODUÇÃO

Transformações sempre fizeram parte da história. No mundo do trabalho as mudanças têm corrido com grande frequência como resultado da globalização, automação dos processos e pelo avanço da tecnologia. Neste contexto, o trabalhador é impelido a se adaptar ao mercado de trabalho que é cada vez mais competitivo, exigindo o desenvolvimento contínuo de capacidades cognitivas e não cognitivas. Hoje os trabalhadores não são avaliados somente por suas habilidades e pelo domínio de técnicas, mas também por como controlam suas próprias emoções e pela capacidade de se conectarem uns com os outros (Amorim, 2020; Costa et al., 2024).

Com isso, o conceito de Inteligência Emocional (IE) tem ganhado destaque nas últimas décadas como um diferencial para o desenvolvimento pessoal e profissional. Modelos como o de Goleman (2012) têm sido amplamente utilizados para o desenvolvimento de capacidades emocionais nas pessoas dentro e fora das organizações. Para o autor, os seres humanos são, primeiramente, seres de paixão, empatia e compaixão, e só então de razão. Seu modelo mais aceito de IE contempla quatro dimensões: autoconsciência, autogestão, consciência social e gerenciamento de relacionamentos (Goleman, 2012).

Atualmente, a IE torna-se ainda mais relevante no mundo do trabalho, que foi profundamente impactado pela pandemia de COVID-19. Com a pandemia do SARS-Cov 2 – COVID 19, o mundo experienciou mudanças disruptivas em todos os domínios da vida, incluindo a esfera do trabalho. Esse evento alterou diversos aspectos da concepção de rotina e segurança. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a pandemia do COVID-19 desencadeou o aumento de 25% na prevalência de ansiedade e depressão no mundo todo (OMS, 2022), além de alertar os altos níveis de pensamentos suicidas em trabalhadores da saúde na América Latina (OMS, 2022).

A pandemia da COVID-19 forçou uma paralisação da economia global trazendo grandes preocupações, não somente para a economia, mas também para a vida dos indivíduos. Os trabalhadores da área da saúde, considerados como linha de frente na atuação contra a pandemia, foram fortemente impactados, uma vez que não houve a possibilidade de isolamento para esse grupo, deixando-os expostos ao excesso de trabalho e suscetíveis ao desenvolvimento de doenças respiratórias, alterações do sono e perda de satisfação na vida e no trabalho (Guimarães-Teixeira et al., 2023).

Dentro da área da saúde, a categoria dos farmacêuticos, tanto aqueles atuantes em clínicas, como em pesquisa e desenvolvimento na indústria, desempenhou um papel crucial no enfrentamento à pandemia. Sua contribuição foi indispensável, seja na garantia do fornecimento de medicamentos essenciais, no desenvolvimento de vacinas ou no suporte direto aos pacientes. Contudo, esses profissionais também enfrentaram condições de trabalho excepcionais, expostos a longas jornadas, alta pressão e situações emocionalmente desgastantes (Rubert, Deuschle & Deuschle, 2020; Prado & Marini, 2022).

Mesmo após o término oficial da pandemia, os desafios emocionais enfrentados por profissionais farmacêuticos permanecem relevantes e merecem um estudo aprofundado. A pandemia evidenciou a importância de se compreender como esses trabalhadores lidaram e ainda lidam com a gestão das suas emoções em um ambiente de trabalho que continua exigente e repleto de incertezas. A relevância desse estudo

transcende o período pandêmico, pois os desafios emocionais no mundo do trabalho persistem e a valorização de competências emocionais torna-se um diferencial fundamental para a saúde e o desempenho profissional no cenário atual.

Sendo assim, surge o seguinte problema de pesquisa: como os profissionais farmacêuticos gerenciaram suas emoções no período pandêmico? Para responder a esta questão, o presente trabalho tem como objetivo mensurar os níveis de inteligência emocional de trabalhadores do setor farmacêutico e compreender as influências exercidas pela pandemia na gestão das emoções dessa categoria de profissionais.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### Inteligência emocional

A IE tem suas origens na década de 1930, quando os psicólogos Thorndike e Stein (1937) criaram o conceito da Inteligência Social (IS), sendo descrita como a capacidade de conviver com outras pessoas. A partir do conceito de IS, outros estudiosos desenvolveram seus estudos sobre o tema, como o professor de psicologia de Harvard, Howard Gardner (1990), que desenvolveu o modelo de Inteligência Múltipla (IM), afirmando que a competência intelectual humana deveria apresentar um conjunto de habilidades de resolução de problemas. Segundo Gardner (1990), a inteligência poderia ser avaliada em sete diferentes aspectos sendo elas: Inteligência Linguística, Inteligência Musical, Inteligência Lógico-Matemática, Inteligência Espacial, Inteligência Corporal-Cinestésica, Inteligência Intrapessoal e Inteligência Interpessoal.

Com a ampla aceitação dos conceitos de IS e IM, aliados ao avanço da neurociência pelas pesquisas, iniciou-se a introdução de estudos acerca da IE e a sua importância no âmbito social e organizacional. Atualmente existem três principais modelos que abordam o tema. O primeiro modelo foi proposto em 1990 quando os pesquisadores Peter Salovey e John D. Mayer publicaram o artigo *Emocional Intelligence*. Nesse artigo os pesquisadores abordaram a importância do monitoramento das emoções, em si próprio e nos outros; a motivação através de sentimentos positivos; e buscaram examinar o lugar da emoção nas concepções tradicionais de inteligência. (Salovey & Mayer, 1990).

O segundo modelo, de Mayer, Salovey e Caruso (2002), denominado de *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT), definiu a IE como uma variedade de capacidades não cognitivas e habilidades que podem influenciar a capacidade de sucesso, ao lidar com as exigências e pressão do dia a dia (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). O terceiro modelo proposto pelo psicólogo Daniel Goleman, se concentra no desempenho no trabalho e na liderança organizacional, na qual existe uma combinação de habilidades e características entre as abordagens existentes (Goleman, 2011; 2012).

De acordo com Goleman (2011), os seres humanos são, primeiramente, seres de paixão, empatia e compaixão, e só então de razão, desenvolvendo um modelo de IE pautado em cinco domínios: 1) conhecer suas próprias emoções: a autoconsciência, a capacidade de reconhecer e compreender o próprio estado de espírito, emoções e motivações; 2) lidar com as emoções: a capacidade de controlar impulsos e estados de espírito desestabilizadores, como ansiedade, tristeza ou irritabilidade, a fim de conter a crítica e pensar antes de agir; 3) motivar-se: o autocontrole emocional e a paixão pelo trabalho alimentada por motivações internas, tornando-as mais produtivas e eficazes; 4) reconhecer emoções nos outros: a empatia, o saber escutar e sintonizar com o mundo externo e; 5) lidar com relacionamentos: a capacidade de compreender as emoções dos outros, administrar relacionamentos criando afinidades com as pessoas (Goleman, 2011). Posteriormente o autor atualizou seu modelo, propondo quatro dimensões de IE: autoconsciência, autogestão, consciência social e gerenciamento de relacionamentos (Goleman, 2012).

Ademais, a escala de inteligência emocional de Wong e Law (WLEIS), construída por Law, Wong e Song (2004) têm contribuído com o desenvolvimento do campo de pesquisa sobre o tema nos estudos sobre gestão de pessoas e relações de trabalho. A escala avalia a inteligência emocional em quatro dimensões, sendo elas: autoavaliação emocional, autoavaliação das emoções dos outros, regulação das emoções e utilização das emoções. Ela foi adaptada, validada e traduzida para a língua portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011).

Segundo Vieira-Santos et al (2018), nas pesquisas sobre Inteligência Emocional realizadas entre 2011 e 2015, foram utilizadas 20 escalas diferentes, com predominância da escala MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso, 2002) e a escala WLEIS (Law, Wong & Song, 2004). Os autores também destacam que a maioria das pesquisas visa correlacionar a IE com outros construtos, como a qualidade da relação conjugal, a competência multicultural e a eficácia do trabalho em equipe. Além disso, apontam para uma escassez de estudos que propõem intervenções e promovam o desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações (Vieira-Santos et al., 2018).

Ainda, verifica-se a predominância da participação de adultos no ensino superior, sugerindo a necessidade de mais pesquisas com crianças e idosos. Observa-se, também, o uso crescente de recursos tecnológicos na coleta de dados, o que facilita a participação remota e amplia a robustez dos resultados. Todavia, apesar dos avanços, a produção científica sobre IE ainda é relativamente modesta, com média de nove artigos anuais, indicando a necessidade de mais pesquisas, especialmente em intervenções e com diferentes faixas etárias (Vieira-Santos et al., 2018).

Atualmente, a inteligência emocional tem sido estudada no contexto do trabalho e das organizações, sendo relacionada a temas como satisfação no trabalho (Wen, Huang & Hou, 2019; Batista, Gondim & Magalhães, 2022); engajamento (Hansen et al., 2018); desempenho organizacional (Rodrigues & Rebelo, 2021); liderança (Alshammari et al., 2020; Silva & de Andrade, 2024); e gestão estratégica (Silva & de Souza, 2023). No entanto, a pandemia trouxe desafios inéditos para as pessoas nas organizações, que exigiram uma adaptação rápida e emocionalmente intensa tanto para trabalhadores quanto para líderes. Sendo assim, o estudo de IE nesse contexto se torna ainda mais relevante, pois a crise sanitária impôs novas formas de interação, distanciamento social e a necessidade de adaptação a situações de alta pressão.

## O profissional farmacêutico na pandemia

O profissional farmacêutico está presente em áreas clínicas, hospitalares, industriais e de pesquisa, incluindo a área de desenvolvimento e inovação. Ele contribui e assume um papel de ampla complexidade na sociedade. A OMS e a Federação Internacional Farmacêutica introduziram, em 2006, o conceito de “farmacêuticos sete estrelas”, onde se contempla as funções do profissional como: prestador de serviços farmacêuticos em uma equipe de saúde, tomador de decisões, comunicador, gerente, educador, líder e pesquisador (Wiedenmayer et al., 2006).

Durante a pandemia, o Ministério da Saúde criou a iniciativa “O Brasil Conta Comigo” onde o governo federal solicitou o reforço de estudantes da área da saúde para atuarem no combate a pandemia de COVID-19 (Brasil, 2020). Nesse programa foram chamados alunos dos cursos de medicina, enfermagem, fisioterapia e farmácia. Assim, a categoria dos profissionais farmacêuticos, mais uma vez, assumiu um papel de responsabilidade frente à situação.

Segundo a Associação da Indústria Farmacêutica de Pesquisa (Interfarma, 2020), durante a pandemia o setor manteve a rotina habitual de operações nas fábricas, importações e entregas de medicamentos, além de protagonizar doações de medicamentos e outras iniciativas em parceria com autoridades e organizações internacionais. Os profissionais das indústrias farmacêuticas operaram com muita atenção aos protocolos de prevenção e foco na produção para promover o acesso à saúde e a assistência necessária durante a pandemia (Interfarma, 2020).

Durante a pandemia, os profissionais farmacêuticos assumiram funções adicionais por estarem na linha de frente do combate ao vírus. Eles desempenharam um papel essencial na promoção da saúde e prevenção do contágio, e no apoio às estratégias de vacinação (Prado & Marini, 2022). Rubert, Deuschle e Deuschle (2020) chamam atenção para o fato de que durante a pandemia, a população passou a se automedicar de maneira irracional em reação às incertezas provocadas pelo vírus. Em resposta, os profissionais farmacêuticos também atuaram enquanto importantes conscientizadores sobre o uso adequado dos medicamentos e sobre seus efeitos colaterais (Rubert, Deuschle & Deuschle, 2020).

Diante disso, é evidente que os farmacêuticos, assim como os demais profissionais da saúde como médicos e enfermeiros, assumiram papéis adicionais durante a pandemia e lidaram com uma alta carga emocional (Wen, Huang & Hou, 2019) derivada das tensões com o trabalho, mas também com a vida pessoal e a própria saúde. Por isso, faz-se então necessário buscar compreender de que maneira os farmacêuticos gerenciaram suas emoções e as dos outros (Goleman, 2012) para que pudessem continuar exercendo suas funções em um período em que seus serviços foram, e ainda são, demandados em escala mundial.

Além disso, estudar o tema da inteligência emocional continua sendo fundamental mesmo após o fim da pandemia, uma vez que os desafios enfrentados pelos profissionais de saúde, incluindo os farmacêuticos, não se limitam a períodos de crise. As habilidades relacionadas ao gerenciamento emocional são essenciais



para lidar com situações de pressão constante, para estabelecer relações mais eficazes com pacientes e colegas e para promover o próprio bem-estar (Guimarães-Teixeira et al., 2023). Nesse sentido, aprofundar o conhecimento sobre inteligência emocional pode contribuir para a construção de estratégias que melhorem a qualidade dos serviços prestados e garantam a sustentabilidade do trabalho desses profissionais em um cenário de demandas complexas e mudanças contínuas no campo da saúde.

## METODOLOGIA

Segundo Marconi (2022), o método é o conjunto de atividades sistêmicas e racionais que possibilitam o alcance de conhecimentos válidos por um caminho que detecte erros e auxiliem o pesquisador em suas decisões. Dito isso, o caminho seguido neste trabalho parte de sua localização enquanto uma pesquisa de campo, descritiva e de abordagem qualitativa e quantitativa (Gil, 2010). O caráter misto da abordagem desta pesquisa se justifica pelo fato de que, para cumprir seu objetivo, foi necessário utilizar instrumentos de coleta e métodos de análise de dados quantitativos e qualitativos.

A etapa de coleta dos dados teve início com a construção do instrumento de coleta, constituído por um questionário dividido em três seções. Na primeira seção do questionário foram feitas perguntas com o objetivo de coletar dados sociodemográficos como: idade, gênero, etnia/raça, nível de escolaridade e cargo em que ocupa. A segunda seção do questionário foi composta pela versão traduzida da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law – WLEIS (Law, Wong & Song, 2004). O questionário é formado por 16 questões que permitem avaliar a inteligência emocional em quatro dimensões, sendo elas: autoavaliação emocional, autoavaliação das emoções dos outros, regulação das emoções e utilização das emoções. Essa escala foi adaptada, validada e traduzida para a língua portuguesa pelos pesquisadores Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011) e sua versão traduzida é denominada WLEIS-P. A escala de resposta é do tipo *Likert* de cinco pontos, sendo 1- Nunca e 5- Sempre.

A terceira seção do questionário foi composta por questões fechadas, utilizando a mesma escala de resposta do tipo *Likert*, relacionadas à compreensão dos impactos da pandemia nas quatro dimensões da inteligência emocional mensuradas na seção anterior. Ainda na mesma seção, foi realizada a seguinte questão aberta: “Como a pandemia afetou suas emoções?”. O objetivo com a pergunta foi compreender as influências exercidas pela pandemia na gestão das emoções dos profissionais do setor farmacêutico.

Foi realizado um pré-teste do instrumento, onde dois profissionais atuantes no setor farmacêutico responderam a todas as perguntas. A partir de suas respostas e retornos, foram realizados os ajustes necessários e elaborada a versão final do questionário. As respostas obtidas durante a etapa do pré-teste não foram consideradas para a análise dos resultados da pesquisa.

O questionário, composto pelas três seções supracitadas, foi construído de forma eletrônica através da plataforma *Google Forms* e distribuído entre os meses de

junho e julho de 2022 em redes sociais como *Linkedin*, *Whatsapp* e *Facebook* para profissionais atuantes no setor farmacêutico brasileiro com pesquisa e desenvolvimento farmacêuticos. A constituição da amostra se deu de forma não-probabilista, considerando que não foram utilizadas formas aleatórias de seleção. A seleção ocorreu por indicação, utilizando da técnica de bola de neve, conhecida como um método de cadeia de referências, onde um indivíduo respondente indica um ou mais indivíduos para compor a amostra (Biernacki & Waldorf, 1981).

Durante o período de coleta dos dados, chegou-se a um total de 100 respondentes. Todos eles responderam ao questionário por completo, mediante a aceitação dos termos contidos no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que incluíram o compromisso do(s) responsável(eis) pela pesquisa em manter(em) as identidades dos participantes em anonimato, durante e após a realização da pesquisa.

Entre os participantes da pesquisa, 26 se identificaram com o gênero masculino, enquanto 74 se identificaram com o gênero feminino. Os participantes da pesquisa apresentaram uma maioria de faixa etária declarada entre 18 e 35 anos, 74% se autodeclararam brancos e 82% possuem ensino superior ou mais. Estes dados estão detalhados na tabela 1:

**Tabela 1 - Caracterização da amostra**

Dados sociodemográficos	%
<u>Gênero</u>	
Feminino	74
Masculino	26
<u>Faixa etária</u>	
18 a 25 anos	24
26 a 30 anos	27
31 a 35 anos	27
35 a 40 anos	12
Mais de 40 anos	10
<u>Nível de escolaridade</u>	
Superior incompleto	18
Superior completo	38
Pós-graduação incompleto	10
Pós-graduação completo	24
Mestrado incompleto	0
Mestrado completo	9

Doutorado incompleto	0
Doutorado completo	1
<u>Etnia/Raça</u>	
Amarelo(a)	4
Branco(a)	74
Pardo	17
Preto	4
Indígena	0
Prefiro não responder	1
<u>Cargo em que ocupa</u>	
Estagiário(a)	1
Técnico(a)	9
Analista	67
Supervisor	2
Coordenador	9
Gerente	5
Outros	7

Fonte: elaboração própria.

Após a realização da coleta dos dados, estes foram analisados através da utilização de métodos de estatística descritiva como o cálculo dos valores médios, dos coeficientes de variância e dos coeficientes de consistência interna (*Alpha de Cronbach*) para as variáveis das questões fechadas do questionário. Enquanto as respostas à questão aberta foram analisadas utilizando o *software Iramuteq 0.7 Alpha 2*, no qual foi possível realizar as análises de estatística textual, nuvem de palavras e classificação hierárquica descendentes (CHD) simples sobre texto.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO

O questionário WLEIS-P é composto por 16 questões subdivididas em quatro dimensões: autoavaliação emocional, autoavaliação das emoções dos outros, regulação das emoções e utilização das emoções, que juntas resultam na inteligência emocional. Para estimar a confiabilidade do questionário foi aplicado o coeficiente Alfa de *Cronbach*, ( $\alpha$ ), apresentado por Lee J. Cronbach em 1951, o qual consiste na média de todos os coeficientes de variabilidade resultantes das diferentes maneiras de dividir meio a meio o conjunto de avaliadores (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Assim, foram obtidos os valores de  $\alpha$  apresentados na tabela 2:



**Tabela 2 - Alfa de Cronbach para o questionário WLEIS-P**

Dimensão	Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
Avaliação das próprias emoções	0,79
Avaliação das emoções dos outros	0,79
Uso das emoções	0,82
Regulação das emoções	0,91
Inteligência emocional	0,85

Fonte: elaboração própria.

De modo geral, a confiabilidade de um questionário é aceitável quando  $\alpha \geq 0,70$  sendo que, abaixo desse valor, a consistência interna da escala utilizada é considerada baixa (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Os dados obtidos demonstraram valores acima do mínimo preconizado, corroborando o estudo de Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), no qual comprovaram que a WLEIS – P constitui um instrumento com a mesma estrutura fatorial da sua versão original, apresentando índices robustos de consistência interna e confiabilidade. Através dos resultados obtidos pela pesquisa, foram calculados as médias e os desvios padrão para cada uma das quatro dimensões do WLEIS-P.

Segundo Goleman (2011; 2012), a inteligência emocional varia conforme a idade e o gênero, estando relacionada ao amadurecimento cerebral e às experiências acumuladas ao longo da vida. Diante disso, as tabelas 3 e 4 apresentam os resultados por faixas etárias e por gênero:

**Tabela 3 - Médias e desvios padrão das dimensões da escala WLEIS-P por faixa etária**

Dimensão	18 a 25 anos		26 a 30 anos		31 a 35 anos		36 a 40 anos		Mais de 40 anos	
	Média	Desv.	Média	Desv	Média	Desv	Média	Desv	Média	Desv
Avaliação das próprias emoções	3,61	0,76	3,60	0,86	3,74	0,83	4,00	0,74	3,90	0,82
Avaliação das emoções dos outros	3,74	1,09	3,87	0,78	3,78	0,78	4,06	0,78	3,80	0,87
Uso das emoções	3,22	1,19	3,47	1,06	3,66	1,12	3,73	1,16	3,38	1,12

Regulação das emoções	3,28	1,06	3,06	1,00	3,31	0,94	3,48	1,01	3,70	0,86
Inteligência emocional	3,46	1,03	3,50	0,93	3,62	0,92	3,82	0,92	3,69	0,92

Fonte: elaboração própria.

**Tabela 4 - Médias e desvios padrão das dimensões da escala WLEIS-P por faixa gênero**

Dimensão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
	(Masc.)	(Masc.)	(Fem.)	(Fem.)
Avaliação das próprias emoções	3,90	0,86	3,66	0,82
Avaliação das emoções dos outros	3,71	1,01	3,87	0,84
Uso das emoções	3,72	1,08	3,40	1,18
Regulação das emoções	3,85	1,04	3,10	0,94
Inteligência emocional	3,80	0,99	3,51	0,94

Fonte: elaboração própria.

De acordo com os dados apresentados na tabela 3, os participantes com faixa etária entre 36 e 40 anos foram os que apresentaram maiores pontuações nas categorias “avaliação das próprias emoções”; “avaliação das emoções dos outros” e “uso das emoções”. Enquanto na categoria “regulação das emoções”, a maior pontuação é atribuída aos respondentes maiores de 40 anos. Quando olhamos para a média total da inteligência emocional, observamos que as pontuações seguem uma tendência de aumento conforme o avanço das idades, e as duas últimas faixas etárias foram as que apresentaram maiores resultados. Segundo Goleman (2011), as nossas aptidões emocionais podem ser aperfeiçoadas e elas estão ligadas ao amadurecimento do cérebro e as somas de todas as nossas experiências vividas.

Analisando os resultados por gênero descritos na tabela 4, na maioria das perguntas sobre “autoconhecimento das próprias emoções”, as pontuações obtidas foram ligeiramente maiores entre os respondentes do gênero masculino, sendo que a maior média foi na questão “Sei sempre se estou ou não contente” para ambos os gêneros. Na dimensão da “avaliação das emoções dos outros” os participantes do gênero feminino demonstraram percepção dos sentimentos dos outros ligeiramente maior que dos participantes do gênero masculino, sendo que a maior média foi na questão “Sou sensível aos sentimentos dos outros”.

Na avaliação do “uso das emoções”, os participantes do gênero masculino apresentaram uma maior pontuação em relação ao gênero feminino, sendo a maior média na questão “Encorajo-me sempre a dar o meu melhor”. No quesito “regulação das emoções”, houve uma pontuação consideravelmente maior entre os respondentes

do gênero masculino, onde a maior média foi na questão “Consigo controlar bem minhas emoções”, enquanto os participantes do gênero feminino apresentaram a menor média na questão “Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou muito irritado”.

Goleman (2012), pontuou que as mulheres tendem a um alto desenvolvimento no sistema neurônios-espelho, buscando assim mais sinais de empatia, enquanto os homens possuem a tendência a ter uma reação repentina do sistema neurônios-espelho, focando mais na resolução de problemas. Os dados obtidos na presente pesquisa corroboram a literatura de Goleman (2012), uma vez que as mulheres obtiveram, embora ligeiramente, maiores pontuações na avaliação das emoções dos outros. Esses dados demonstram que, embora ocorra uma variação entre os dados obtidos por faixa etária e gênero, os valores apresentados possuem pontuações altas, mostrando que os respondentes apresentam um bom controle e boa capacidade de regular suas emoções, demonstrando capacidade de gerenciar sentimentos.

Ademais, a tabela 5 apresenta as médias, desvios padrão e coeficientes de variação de forma geral, isto é, considerando toda a amostra da pesquisa, sem estratificação:

**Tabela 5 – Médias, desvios padrão e coeficientes de variação das dimensões da escala WLEIS-P**

Dimensão	Média	Desvio padrão	Coeficiente de variação
Avaliação das próprias emoções	3,72	0,84	22,68
Avaliação das emoções dos outros	3,83	0,89	23,34
Uso das emoções	3,48	1,17	33,65
Regulação das emoções	3,30	1,03	31,14
Inteligência emocional	3,58	0,98	27,47

Fonte: elaboração própria.

De maneira geral, é possível verificar que as maiores médias estão concentradas nas dimensões “Avaliação das emoções dos outros” e de “Avaliação das próprias emoções”. Enquanto as dimensões “Regulação das emoções” e “Uso das emoções”, resultaram nas menores médias. Essa é uma tendência similar àquela verificada quando se mostra os resultados estratificados por gênero, especificamente, seguindo a tendência das médias das mulheres. Isso ocorre, porque a maioria da amostra (74%) é composta por mulheres, o que produz essa aproximação entre as médias verificadas entre as mulheres e as médias gerais.

Além disso, é importante destacar que o coeficiente de variação, que indica a dispersão dos dados em relação à média, é maior nas dimensões “Uso das emoções” e “Regulação das emoções”, sendo estas, as dimensões com as menores médias.

Disso, depreende-se que há maior heterogeneidade entre os participantes em como utilizam as emoções e em como regulam suas emoções.

A alta dispersão na dimensão do “Uso das emoções” indica que os trabalhadores do setor farmacêutico têm níveis muito distintos de habilidade para usar as emoções de maneira estratégica, como para motivar a si mesmos e aos outros, ou mesmo para tomar decisões mais equilibradas. Diante disso, é essencial intervir na prática da inteligência emocional (Vieira-Santos et al., 2018). Nas organizações, isso pode ser feito através do desenvolvimento de treinamentos personalizados para aumentar a habilidade de aplicação prática das emoções no trabalho. Isso pode ser crucial para as áreas do setor farmacêutico que demandam alta resiliência e adaptabilidade como na indústria de vacinas, profundamente impactada pela pandemia (Rubert, Deuschle & Deuschle, 2020; Prado & Marini, 2022).

Ainda, as diferenças significativas na dimensão da “Regulação das emoções” sugerem que uma parcela dos trabalhadores pode ter dificuldade em gerenciar suas emoções sob a pressão gerada pela pandemia, e que se perpetua em um setor onde é comum os prazos rigorosos, a alta regulamentação e exigências de qualidade. Implementar programas de bem-estar emocional pode auxiliar os trabalhadores do setor farmacêutico a melhorarem a regulação emocional, principalmente em situações de alta pressão, como gestão de reclamações, auditorias e demandas inesperadas do mercado que se mostram cada vez mais recorrentes devido a maior exposição da população às doenças virais (Rubert, Deuschle & Deuschle, 2020).

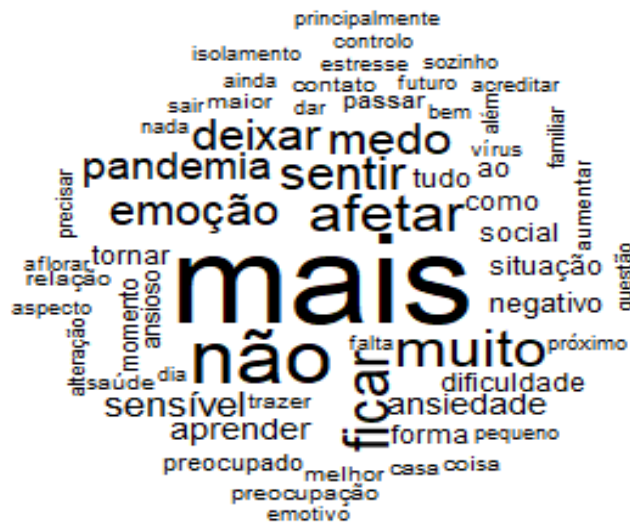
Com o objetivo de aprofundar na compreensão sobre a inteligência emocional dos participantes, todos eles responderam à seguinte pergunta: “Como a pandemia afetou suas emoções?”. Todas as respostas foram analisadas no software *Iramuteq 0.7 Alpha 2*, no qual foi possível realizar as seguintes análises: estatística textual, onde obteve-se números de textos e segmentos, ocorrências, frequência média das palavras e frequência total de cada forma; a nuvem de palavras que nos mostra uma representação gráfica em função da frequência das palavras e; a classificação hierárquica descendente (CHD) simples sobre texto, na qual foi gerado um dendrograma com as classes sugeridas compostas com unidades de segmentos de texto com vocabulários semelhantes.

A palavra mais utilizada pelos respondentes foi “mais”. Essa palavra foi detectada 51 vezes, mostrando as intensidades dos impactos sentidos durante a pandemia, negativos ou positivos. Algumas das frases declaradas associaram a palavra a adjetivos, tais como: “mais sensível”; “emoções mais afloradas”; “mais intensas”; “mais preocupada”; “mais confuso”; “mais empático”; “mais negativa”; “mais introspectiva”; “mais aflita”. Além disso, alguns participantes declararam a intensificação da insegurança frente ao isolamento social, as incertezas e a falta de perspectiva das vacinas.

Em seguida, a palavra mais utilizada foi “não”, tendo sido detectada 28 vezes, das quais 16 delas, estiveram associadas à percepção de que as mudanças durante a pandemia não foram sentidas com tanta intensidade; contudo, 12 delas, estiveram associadas à percepção de que houve, durante a pandemia, momentos de perda de controle, de não reconhecer a si mesmo e de desenvolvimento de fobias durante os períodos de isolamento social.

Em seguida as palavras mais utilizadas foram “ficar”, “muito”, “afetar” e “sentir”, associadas, novamente a sentimentos intensos sobre as mudanças provocadas durante a pandemia de COVID-19. A nuvem contendo estes termos, pode ser observada na figura 1:

**Figura 1 - Nuvem de palavras com os termos mais citados**



Fonte: elaboração própria.

Através da análise estatística textual, foi possível avaliar as principais palavras citadas e a frequência de suas citações. Algumas palavras significativas foram repetidas mais de uma dezena de vezes pelos respondentes, tais como “muito”, “medo”, “emoção” e “pandemia”. Muitos dos respondentes declararam as ligações diretas entre a pandemia e as alterações emocionais vividas. Ainda, 10 participantes declararam que a pandemia os deixou muito mais sensíveis às emoções, às alterações do próprio humor e ao sentimento dos outros, mostrando que houve um aumento da empatia.

Goleman (2011) descreve que a empatia ocorre quando há um “momento humano”, uma interação ocorrida quando ambas as pessoas se sintonizam uma à outra, dando atenção e oferecendo um sentimento positivo. Em meio ao isolamento social imposto pela pandemia, esses “momentos humanos” foram mais raros e valiosos. As 20 principais palavras encontradas nas declarações dos respondentes estão descritas na tabela 6:

**Tabela 6 - Análise estatística textual: frequência das palavras**

Palavra	Tipo	Frequência
Mais	Adverbio	51

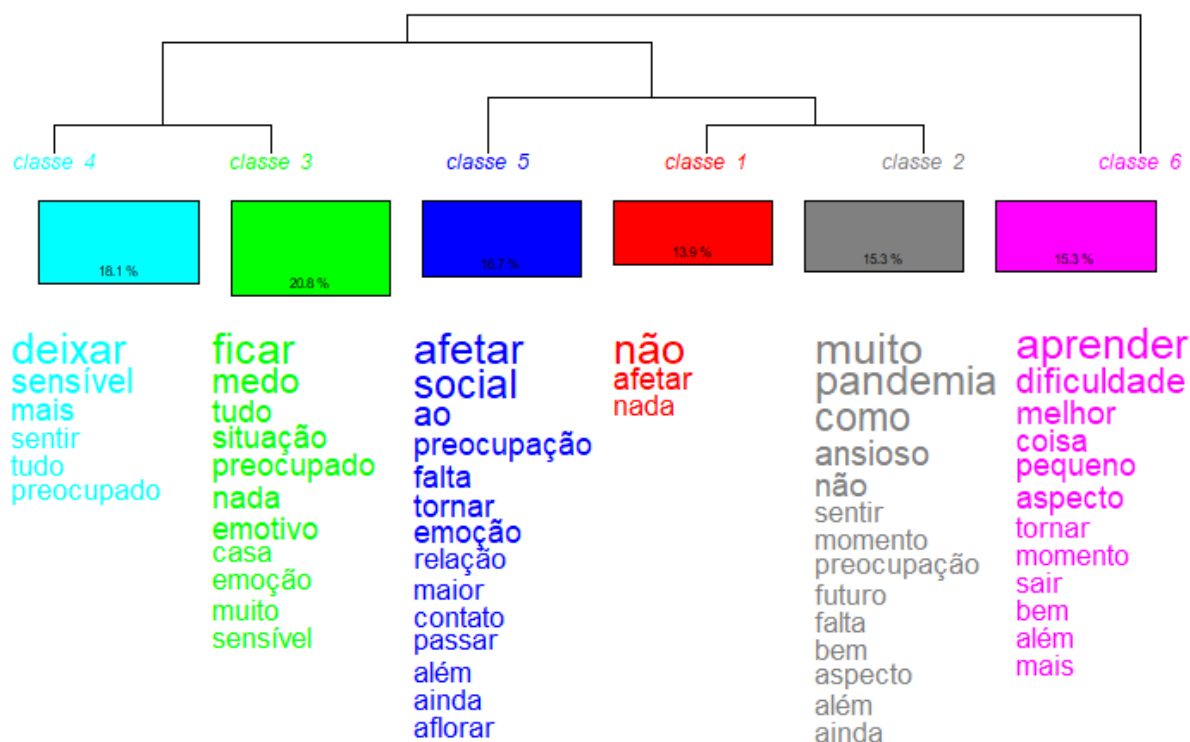
Não	Adverbio	28
Ficar	Verbo	19
Muito	Adverbio	18
Afetar	Verbo	18
Sentir	Verbo	15
Medo	Substantivo	14
Emoção	Substantivo	13
Deixar	Verbo	13
Pandemia	Substantivo	11
Sensível	Adjetivo	10
Aprender	Verbo	8
Ansiedade	Substantivo	8
Negativo	Adjetivo	7
Tudo	Adverbio	6
Tornar	Verbo	6
Social	Adjetivo	6
Situação	Substantivo	6
Forma	Substantivo	6
Dificuldade	Substantivo	6

Fonte: elaboração própria.

As respostas obtidas a questão aberta também foram analisadas através da classificação hierárquica descendente (CHD) simples sobre texto, com objetivo de classificar as frases por similaridade. Através dessa análise, o software gerou um dendrograma com 6 diferentes classificações, realizado através de vocabulários semelhantes que foram encontrados nas respostas. Essa classificação se mostrou útil para verificar as similaridades nas respostas obtidas, como mostra a figura 2:

**Figura 2 - Dendrograma da classificação hierárquica descendente (CHD)**





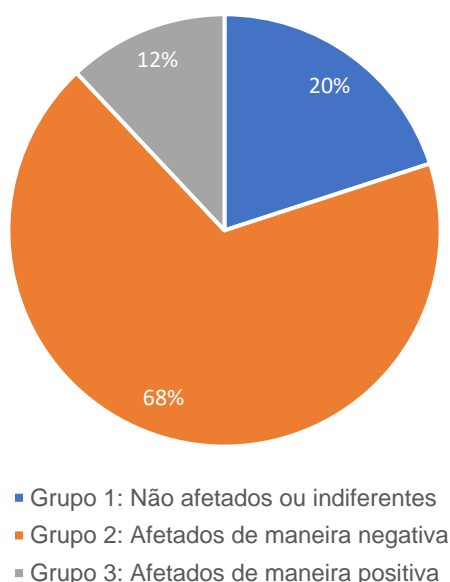
Fonte: elaboração própria.

Com base nas análises dos dados contidos na nuvem de palavras, na tabela de frequência das palavras, e na CHD, bem como, por meio da leitura de todas as 100 respostas à questão aberta, classificou-se os participantes da pesquisa em três grupos:

Grupo 1: os não afetados ou indiferentes. Os membros deste grupo, utilizaram em suas respostas, termos como: “não afetou”; “não percebi”; “não senti”; “indiferente”. Grupo 2: os afetados de maneira negativa. Os membros deste grupo, utilizaram em suas respostas, termos como: “medo”; “afetou”; “muito”; “de forma negativa”. Grupo 3: os afetados de maneira positiva. Os membros deste grupo, utilizaram em suas respostas, termos como: “aprender”; “melhor”; “valorizar”; “repensar”; “tolerância”; “reinventar”.

Entre os 100 participantes, observou-se que, 20 deles se enquadraram no grupo 1; 68 no grupo 2; e 12 no grupo 3, como mostra a figura 3:

**Figura 3 - Classificação dos participantes em grupos de acordo com a percepção sobre os impactos da pandemia nas emoções**



Fonte: elaboração própria.

Os dados apresentados na figura 3, sugerem que os farmacêuticos enfrentaram a pandemia de maneiras diversas, com predominância de impactos negativos. Isso evidencia a necessidade urgente de intervenções direcionadas à saúde mental e ao suporte emocional. Programas que incentivem a resiliência, aliados a medidas organizacionais para reduzir o impacto do estresse, podem ser decisivos para o bem-estar dessa categoria profissional e para o aperfeiçoamento da inteligência emocional.

Além disso, os relatos positivos do Grupo 3 indicam que a pandemia trouxe a oportunidade de novos aprendizados. Entre eles: autoconhecimento; desenvolvimento da resiliência; tolerância diante das dificuldades; a valorização das pequenas coisas do dia a dia; e a reinvenção pessoal diante das mudanças. Isso reforça a necessidade de políticas organizacionais que valorizem os aprendizados obtidos com a pandemia, para que os trabalhadores do setor farmacêutico possam continuar desempenhando seu papel essencial na saúde pública, especialmente em situações de crise.

Por fim, foram analisadas as respostas às 6 questões fechadas, cujo objetivo foi identificar como a pandemia afetou as quatro dimensões da inteligência emocional de Goleman (2012) (autoconsciência, autogestão, consciência social e gerenciamento de relacionamentos), entre os participantes.

Iniciando com as questões sobre a dimensão da autoconsciência, foram realizadas as seguintes perguntas: “Você é familiarizado com a temática de inteligência emocional?” e “Durante a pandemia, houve mudanças em sua rotina de trabalho?”. Na questão sobre a familiarização dos respondentes com a temática de inteligência emocional, 22 participantes responderam valores correspondentes a nada ou quase nada, indicando que 22% dos respondentes desconhecem total ou

parcialmente o tema. Já outros 48 (48%) participantes indicaram ter um conhecimento alto sobre a temática, enquanto 30 (30%) deles conhecem parcialmente sobre o assunto.

Esses resultados permitem compreender que grande parte dos respondentes possui algum conhecimento e familiarização com o termo inteligência emocional. O que entra em concordância com o fato que o termo vem ganhando cada vez mais relevância e suas discussões nas organizações se fazem cada vez mais presentes (Rodrigues & Rebelo, 2021; Batista, Gondim & Magalhães, 2022; Silva & de Andrade, 2024). Em relação às mudanças de rotina no trabalho durante a pandemia, observou-se que a maioria, representando 80% dos respondentes, sentiu alterações médias ou altas, enquanto apenas 20% dos respondentes declararam que as mudanças foram poucas ou inexistentes.

A respeito da percepção dos participantes sobre a dimensão da autogestão, foram realizadas as seguintes perguntas: “Durante a pandemia, houve dificuldade em manter seu desempenho profissional?” e, “Durante a pandemia, houve busca de ferramentas para manter a motivação cotidiana? (prática de esportes, meditação, terapia ou outros)”. Para ambas as questões houve equilíbrio nas respostas. Em relação as dificuldades sentidas durante a pandemia, 44 (44%) dos participantes declararam que houve pouca ou nenhuma dificuldade, 23 (23%) declararam uma dificuldade média e 33 (33%) declararam terem sentido muitas dificuldades para manter seu desempenho profissional.

Já em relação a busca de ferramentas para manter a motivação cotidiana, 34 (34%) declararam que houve pouca ou nenhuma busca, 17 (17%) declararam que buscaram de maneira média e 49 (49%) declararam que buscaram de maneira frequente ferramentas para manter a motivação. Essas respostas mostram como os participantes lidaram de maneira particular com as dificuldades impostas pela pandemia. Em geral, aqueles que sentiram pouca ou nenhuma dificuldade em manter o desempenho profissional declararam que não buscaram ferramentas para manter a motivação e, em contrapartida, os que sentiram maiores dificuldades, em média, buscaram mais ferramentas. De acordo com Goleman (2011) o controle das emoções pode trazer transformações significativas no contexto organizacional, tornando o colaborador mais consciente das suas responsabilidades e sobre o seu bem-estar e daqueles com que trabalha, sendo muito importante que os colaboradores se mantenham positivos. A inteligência emocional também pode auxiliar na mudança das atitudes e dos comportamentos dos colaboradores em trabalhos que envolvam carga emocional, minimizando assim o estresse e elevando a satisfação no ambiente de trabalho (Wen, Huang & Hou, 2019; Batista, Gondim & Magalhães, 2022).

Sobre a percepção dos participantes nas dimensões da consciência social e do gerenciamento de relacionamentos, foram realizadas as seguintes perguntas: “Durante a pandemia, você se deparou com a necessidade de auxiliar o gerenciamento das emoções das pessoas com quem trabalha?” e, “Você acredita que a inteligência emocional dos seus superiores influenciou na sua experiência de trabalho durante o período de pandemia?”.

Entre os 100 participantes, 25 (25%) declararam que houve pouca ou nenhuma necessidade de auxiliar o gerenciamento das emoções dos colegas de trabalho, 22 (22%) declararam que houve uma necessidade média e, a maioria, 53 (53%)

declararam que houve muita necessidade de auxiliar seus colegas de trabalho na gestão das emoções. Sobre a influência da inteligência emocional dos superiores, 18 (18%) declararam que houve pouca ou nenhuma interferência, 19 (19%) declararam que houve uma interferência média e, a maioria, 63 (63%), afirmaram que a inteligência emocional dos seus superiores influenciou diretamente na sua experiência de trabalho durante a pandemia.

Segundo Goleman (2012), profissionais empáticos estão mais sintonizados com os sinais sutis do mundo externo, conseguindo enxergar as necessidades e vontades dos outros, o que os torna bons profissionais no campo assistencial, bem como bons líderes. Atualmente a inteligência emocional é um pré-requisito para uma boa liderança, sendo importante e necessária para liderar pessoas, tomar decisões importantes, administrar conflitos, enfrentar mudanças e alcançar o sucesso. Com o uso da inteligência emocional, os líderes autênticos têm as habilidades para auxiliar na construção de laços afetivos entre líderes e liderados (Alshammari et al., 2020; Silva & de Andrade, 2024).

## CONCLUSÕES

Neste estudo buscou-se mensurar os níveis de inteligência emocional de trabalhadores do setor farmacêutico e compreender as influências exercidas pela pandemia na gestão das emoções dessa categoria de profissionais. Através da aplicação do questionário WLEIS-P, foi possível identificar que o grupo pesquisado demonstrou altos índices de IE, sobretudo entre aqueles pertencentes às faixas etárias mais velhas. Entre as mulheres identificou-se maiores índices na dimensão da “avaliação das emoções dos outros”, em comparação com os homens. Contudo, os homens demonstraram maiores índices nas demais dimensões.

Na compreensão das influências exercidas pela pandemia na gestão das emoções dos respondentes, foi possível observar que houve impactos e intensificações nos sentimentos. Esses impactos foram positivos, com aumento da resiliência, tolerância e empatia; e negativos, com o desenvolvimento ou aumento de ansiedade, medo, sensibilidade, depressão e desenvolvimento de fobias sociais. Em geral, a pandemia trouxe mudanças na rotina do trabalho e os indivíduos que sentiram maiores dificuldades em manterem um bom desempenho no trabalho foram os que mais buscaram auxílio externo como prática de esportes, meditação, terapia, entre outros.

Ademais, foi possível verificar que os termos como “mais” e “não” foram amplamente utilizados pelos participantes para descreverem experiências negativas relacionadas à pandemia, que afetaram, sobretudo, a saúde de suas emoções. Os resultados obtidos sugerem que a inteligência emocional é uma ferramenta importante no auxílio do desempenho profissional, nomeadamente no controle das emoções e, durante a pandemia, se mostrou valiosa para o enfrentamento das dificuldades impostas aos profissionais do setor farmacêutico.

A pesquisa trouxe contribuições teóricas e práticas relevantes ao explorar a inteligência emocional (IE) entre trabalhadores do setor farmacêutico e os efeitos da pandemia na gestão das emoções dessa categoria. Teoricamente, os resultados

reforçam a importância da IE como uma competência fundamental no ambiente profissional, especialmente em momentos de crise. Os altos índices de IE observados, particularmente entre os trabalhadores mais velhos e na dimensão de “avaliação das emoções dos outros” entre as mulheres, destacam como diferentes perfis demográficos podem influenciar o desenvolvimento emocional.

Por outro lado, as influências da pandemia, que geraram tanto efeitos positivos (como aumento de resiliência, tolerância e empatia) quanto negativos (como ansiedade, medo e depressão), oferecem uma compreensão prática de como eventos globais podem afetar o bem-estar emocional e a produtividade. Além disso, os indivíduos que enfrentaram maiores dificuldades no trabalho foram aqueles que buscaram estratégias externas de apoio, como esportes e terapia, o que enfatiza a necessidade de práticas preventivas e de suporte à saúde mental no ambiente de trabalho. Assim, a pesquisa demonstra que a IE é, não apenas uma ferramenta essencial para o desempenho profissional, mas também um recurso valioso para enfrentar adversidades, como as impostas pela pandemia, promovendo saúde emocional e produtividade no trabalho.

Como limitações a este estudo, destaca-se o fato de que a amostra foi constituída por maioria do gênero feminino, o que pode ter influenciado na capacidade de se realizar generalizações sobre os resultados obtidos sem a presença de vieses. Para futuros estudos sobre o tema, sugere-se a replicação do estudo em uma amostra maior e mais representativa, de maneira que sejam adicionadas novas variáveis sociodemográficas para averiguar se os resultados se modificam quando são inseridas novas discussões ao tema.

## REFERÊNCIAS

- Alshammari, F., Pasay-an, E., Gonzales, F & Torres, S. (2020). Emotional intelligence and authentic leadership among Saudi nursing leaders in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal Of Professional Nursing*, 36(6), 503- 509.
- Amorim, W. A. C. de. (2020). Futuro do trabalho no brasil: cuidar das instituições. *Revista de Administração de Empresas*, 60(5), 371–377. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200507>
- Batista, J. S., Gondim, S. M., & Magalhães, M. O. (2022). Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23, eRAMG220152.
- Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling. *Sociological Methods & Research*, 10(2), 141–163.
- Brasil, Ministério da Saúde. (2020). *Ação estratégica “o Brasil Conta Comigo”*. Recuperado de <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=01/04/2020&jornal=530&pagina=88> .

- Costa, M. A. B., Olivetti, M., de Sousa, V. B. B., Cano, A., Bataghin, F. A., & Rufo, C. R. (2024). Hard e soft skills no contexto da indústria 4.0. *Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo*, 9(3), 61-97.
- Gardner, H. (1990). *Estruturas da mente: A teoria das inteligências múltiplas*. Editora Artes Médicas Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5ed. Editora Atlas, São Paulo, SP, Brasil.
- Goleman, D. (2011). *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Editora Objetiva.
- Goleman, D. (2012). *O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas*. Tradução Carlos Leite da Silva. Rio de Janeiro: Editora Objetiva.
- Guimarães-Teixeira, E., Machado, A. V., Lopes Neto, D., Costa, L. S. D., Garrido, P. H. S., Aguiar Filho, W., ... & Delgado, P. G. G. (2023). Comorbidades e saúde mental dos trabalhadores da saúde no Brasil. O impacto da pandemia da COVID-19. *Ciência & Saúde Coletiva*, 28, 2823-2832.
- Hansen, R., Fabricio, A., Rotili, L. B., & Lopes, L. F. D. (2018). Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: estudo empírico a partir de gestores e equipes. *Revista Gestão Organizacional*, 11(1).
- Interfarma (2020). *Posicionamento INTERFARMA sobre possíveis impactos do COVID-19*. Recuperado de <https://www.interfarma.org.br/posicionamento-interfarma-sobre-possiveis-impactos-do-covid-19/>.
- Law, K. S., Wong, C. S. & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Marconi, M. (2022). *Metodologia científica*. Tradução Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos; atualização João Bosco Medeiros. 8ed. Editora Atlas, Barueri, SP, Brasil.
- Maroco, J. & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório Psicologia*, 4, 65-90.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). *Mayer-Savoley-Caruso Emotional Intelligence Test*. Toronto, CA: Multi-Health Systems.
- OMS. (2022). *Estudo alerta para altos níveis de depressão e pensamentos suicidas em trabalhadores de saúde na América Latina durante a pandemia*. Recuperado de <https://www.paho.org/pt/noticias/13-1-2022-estudo-alerta-para-altos-niveis-depressao-e-pensamentos-suicidas-em>.
- OMS. (2022). *Pandemia de COVID-19 desencadeia aumento de 25% na prevalência de ansiedade e depressão em todo o mundo*. Recuperado de <https://www.paho.org/pt/noticias/2-3-2022-pandemia-covid-19-desencadeia-aumento-25-na-prevalencia-ansiedade-e-depressao-em>.



- Prado, G. C., & Marini, A. T. (2022). Atuação do farmacêutico na pandemia da COVID-19. *Perspectivas Experimentais e Clínicas, Inovações Biomédicas e Educação em Saúde (PECIBES)*, 8(2), 11-14.
- Rodrigues, N., & Rebelo, T. (2021). Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho de tarefa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23, 470-487.
- Rodrigues, N., Rebelo, T. & Coelho, J. V. (2011). Adaptação da escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise de sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. *Psychologica*, 55, 189 - 207.
- Rubert, C., Deuschle, R. A. N., & Deuschle, V. C. K. N. (2020). Assistência farmacêutica durante a pandemia da COVID-19: revisão da literatura. *Revista Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão*. 8, 255 – 268.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9, 185-211.
- Silva, L. A. S., & de Andrade, V. L. P. (2024). Inteligência emocional e o desempenho da liderança em organizações de trabalho. *CADERNOS DE PSICOLOGIA*, 6(10).
- Silva, N. C., & de Souza, M. H. R. (2023). A importância da inteligência emocional como um mecanismo estratégico de gestão nas organizações. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 9(11), 3468-3493.
- Thorndike, R. L., & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological bulletin*, 34(5), 275.
- Vieira-Santos, J., Lima, D. C., Sartori, R. M., Muniz, M., & Schelini, P. W. (2018). Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. *Estudos Interdisciplinares Em Psicologia*, 9(2), 78–99. <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2018v9n2p78>
- Wen, J., Huang, S. & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model: A moderated mediation model. *International Journal Of Hospitality Management*, 81, 120-130.
- Wiedenmayer, K., Summers, R. S., Mackie, C. A., Gous, A. G. S., Everard, M. & Tromp, D. (2006). *Developing pharmacy practice: a focus on patient care*. World Health Organization.