



A Inteligência Emocional para Retenção de Talentos: Proposta de Intervenção em um Estudo de Caso sobre Soft Skills e Resultados Operacionais

Amanda Amazonas do Santos, Luana Graziela Coutinho de Souza, José Carlos Alves Roberto, José Roberto Lira Pinto Junior



<https://doi.org/10.36557/2009-3578.2025v11n2p6316-6338>

Artigo recebido em 31 de Agosto e publicado em 31 de Outubro de 2025

ARTIGO ORIGINAL – ESTUDO DE CASO

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo apresentar um estudo realizado na empresa Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda, do segmento automotivo, localizada em Manaus, onde foi realizado um diagnóstico organizacional para avaliar a influência das práticas de Gestão de Recursos Humanos nos índices de turnover, engajamento dos colaboradores e clima organizacional. A questão norteadora deste estudo é: De que maneira a implementação de programas voltados ao desenvolvimento da Inteligência Emocional em gestores e equipes pode contribuir para a retenção de talentos e, conseqüentemente, para a maximização dos resultados operacionais em empresas do setor de automotivo? O objetivo geral é investigar como o desenvolvimento da inteligência Emocional influencia positivamente o clima organizacional, reduz os índices de rotatividade e promove ganhos em produtividade e desempenho operacional. A metodologia utilizada caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e estudo de caso de natureza qualitativa, com fins exploratórios e descritivos, sendo analisada por meio de artigos científicos, que discutem a relação entre Inteligência Emocional, retenção de talentos e desempenho organizacional. O principal resultado esperado é que as propostas de intervenções, apresentando estratégias direcionadas ao aprimoramento das soft skills, com foco especial na IE, sirva como modelo para que a empresa Verde Comércio busque alinhar o desenvolvimento humano e desempenho competitivo, onde a Inteligência Emocional atua como elemento-chave na retenção de talentos.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Soft Skills; Retenção de Talentos; Clima Organizacional; Desempenho Operacional.



Emotional Intelligence for Talent Retention: Intervention Proposal in a Case Study on Soft Skills and Operational Results

ABSTRACT

This article presents a case study conducted at Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda., an automotive company located in Manaus, Brazil. An organizational diagnosis was conducted to assess the influence of Human Resource Management practices on turnover rates, employee engagement, and organizational climate. The guiding question of this study is: How can implementing programs aimed at developing Emotional Intelligence in managers and teams contribute to talent retention and, consequently, maximize operational results in automotive companies? The overall objective is to investigate how the development of Emotional Intelligence positively influences the organizational climate, reduces turnover rates, and promotes gains in productivity and operational performance. The methodology used is characterized by bibliographic research and qualitative case studies, with exploratory and descriptive purposes, analyzed through scientific articles that discuss the relationship between Emotional Intelligence, talent retention, and organizational performance. The main expected outcome is that the intervention proposals, presenting strategies aimed at improving soft skills, with a special focus on EI, serve as a model for Verde Comércio to align human development and competitive performance, where Emotional Intelligence acts as a key element in talent retention.

Keywords: Emotional Intelligence; Soft Skills; Talent Retention; Organizational Climate; Operational Performance.

Instituição afiliada – Centro Universitario Fametro

Autor correspondente: Amanda Amazonas do Santos - amandaamazonas8@gmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





1 - INTRODUÇÃO

No cenário competitivo do mercado de trabalho atual, as soft skills e, em especial, a Inteligência Emocional (IE) têm se tornado competências indispensáveis para o desenvolvimento humano e para a sustentabilidade dos resultados organizacionais. Em um ambiente onde a inovação tecnológica é constante e as demandas por produtividade se intensificam, habilidades como empatia, autogestão, comunicação assertiva e resiliência figuram como diferenciais estratégicos. No setor automotivo, esse contexto se torna ainda mais relevante, pois a alta rotatividade de pessoal e a dificuldade em reter talentos impactam diretamente a qualidade do serviço, o relacionamento com clientes e, conseqüentemente, a competitividade das empresas. A Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda., localizada em Manaus, exemplifica essa realidade ao enfrentar índices elevados de turnover e a necessidade urgente de fortalecer um ambiente de trabalho que valorize o desenvolvimento humano e promova o engajamento de suas equipes.

Diante desse cenário, emerge a seguinte questão norteadora: Como a implementação de programas de desenvolvimento de Inteligência Emocional para gestores e equipes pode contribuir para a retenção de mão de obra e, conseqüentemente, maximizar os resultados operacionais em empresas do setor comercial automotivo? Essa pergunta direciona a investigação ao considerar que a IE, ao potencializar a capacidade de compreender e gerenciar emoções, pode ser um fator determinante para reduzir conflitos, aumentar a motivação e criar um clima organizacional mais saudável.

O objetivo geral deste estudo é analisar a contribuição da Inteligência Emocional para a retenção de talentos em empresas do setor automotivo, com foco na Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda., buscando evidenciar como programas de desenvolvimento socioemocional podem impactar positivamente o engajamento dos colaboradores e, por conseqüência, a produtividade e a competitividade organizacional.

Para alcançar esse propósito, a pesquisa adota uma abordagem qualitativa e exploratória, estruturada como pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A combinação dessas estratégias permite tanto a fundamentação teórica, por meio da revisão de



autores que abordam Inteligência Emocional, gestão de pessoas e retenção de talentos, quanto a análise prática, baseada no diagnóstico organizacional realizado na empresa. Essa metodologia possibilita compreender de maneira ampla os desafios enfrentados, identificar oportunidades de intervenção e propor ações capazes de fortalecer o capital humano e reduzir os índices de rotatividade.

Espera-se, como resultado, que a investigação demonstre a eficácia da Inteligência Emocional como ferramenta estratégica para o desenvolvimento de lideranças mais empáticas e equipes mais engajadas, contribuindo não apenas para a retenção de talentos, mas também para a criação de uma vantagem competitiva sustentável no mercado automotivo de Manaus.

2 - FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

2.1 - A Evolução do Conceito de competências Profissionais: Hard Skills vs. Soft Skills.

De acordo com Dugué (2004, apud ASSUNÇÃO; GOULART, 2016) as competências dentro do meio organizacional significavam habilidades que eram adquiridas ao longo da vida profissional, por meio de treinamentos sistemáticos e cursos profissionalizantes, e o intuito era qualificar o “capital humano” para trabalhos em grandes indústrias.

Andrade (2016) define as Soft Skills como conjunto de habilidades que englobam características de habilidades de comunicação, interpessoal, liderança e solução de problemas.

Essas competências transversais atuam em complemento às Hard skills, que são habilidades técnicas necessárias para o trabalho. De acordo com Robles (2012) esse tipo de habilidade relaciona-se às conquistas de um currículo, como nível de formação e experiência de trabalho.

As referências utilizadas mostram como o conceito de competências profissionais evoluiu de uma visão puramente técnica para uma abordagem mais ampla, que inclui habilidades interpessoais. Enquanto Dugué destaca o histórico de valorização das hard skills como requisito básico para o trabalho, autores como Andrade e Robles reforçam que, no contexto atual, as soft skills ganham protagonismo



por se relacionarem à capacidade de comunicação, liderança e solução de problemas. Essa perspectiva evidencia que, em mercados competitivos, apenas o conhecimento técnico não garante diferenciação; é a combinação entre domínio técnico e competências socioemocionais que fortalece a empregabilidade e o desempenho organizacional.

2.2 - O Papel da Inteligência Emocional no Ambiente Corporativo, com os cinco pilares de Goleman.

É essencial reconhecer emoções, valores e motivações pessoais para melhorar a administração das próprias reações (Goleman, 1995)

Goleman (1995), identifica cinco pilares fundamentais que sustentam a Inteligência Emocional, cada um contribuindo diretamente para a construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo:

Autoconsciência: É a habilidade de reconhecer as próprias emoções, compreender seus gatilhos e impactos nas decisões e comportamentos. No contexto corporativo, profissionais autoconscientes conseguem avaliar com clareza seus limites e pontos fortes, facilitando a autogestão e a tomada de decisões mais equilibradas.

Autocontrole: Refere-se à capacidade de administrar emoções impulsivas, mantendo a calma e a clareza em situações de pressão ou conflito. Essa competência é essencial para líderes e equipes que precisam lidar com prazos, metas agressivas e momentos de crise, evitando reações que prejudiquem o clima organizacional.

Motivação: Envolve a disposição interna para alcançar objetivos, indo além de recompensas externas como salário ou status. Profissionais motivados demonstram proatividade, resiliência e persistência, tornando-se agentes de inovação e inspirando colegas.

Empatia: É a aptidão de compreender os sentimentos, necessidades e perspectivas dos outros. No ambiente corporativo, a empatia fortalece a comunicação, favorece a resolução de conflitos e cria relações de confiança, aspectos fundamentais para a retenção de talentos e construção de equipes coesas.

Habilidades Sociais: Engloba a capacidade de interagir de forma positiva, influenciar, negociar e colaborar. Pessoas com boas habilidades sociais são capazes de liderar



equipes, gerir mudanças e estimular um ambiente colaborativo que impulsiona resultados.

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

Pessoas com alta Inteligência Emocional geralmente são mais eficazes no gerenciamento de suas próprias emoções e das emoções dos outros, o que é fundamental para manter estados emocionais positivos tanto para si quanto para seus companheiros de trabalho (Mayer & Salovey, 1997; Mayer et al., 2016).

Os autores apontam que a Inteligência Emocional, conforme os pilares definidos por Goleman, é um fator essencial para o equilíbrio das relações de trabalho. Autoconsciência, autocontrole, motivação, empatia e habilidades sociais formam uma base que permite compreender e gerenciar emoções próprias e alheias. Essa habilidade, segundo Weisinger, funciona como um recurso estratégico para que as emoções favoreçam decisões mais assertivas e comportamentos produtivos. Mayer e Salovey complementam afirmando que profissionais emocionalmente inteligentes tendem a criar ambientes mais positivos, reduzindo conflitos e ampliando a cooperação. Assim, a IE se consolida como diferencial competitivo, pois melhora o clima organizacional e sustenta resultados de longo prazo.

2.3 - Impacto da Rotatividade (Turnover) nas Organizações.

O turnover representa o movimento de entrada e saída de funcionários em uma empresa e pode ser ocasionado por diversos fatores, como insatisfação com o ambiente de trabalho, falta de oportunidades de crescimento, pressão excessiva e, mais recentemente, a busca por um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal (Sims, 2018).

Entender o turnover e suas causas é fundamental para as organizações que buscam atrair e reter talentos, pois uma alta rotatividade pode indicar problemas na cultura organizacional e no ambiente de trabalho, além de resultar em custos



adicionais e perda de produtividade (Phillips & Connell, 2003).

Segundo Dutra (2012), "a rotatividade de pessoal impacta diretamente nos custos empresariais e na produtividade, pois envolve gastos com processos de seleção, treinamento e adaptação dos novos colaboradores".

As citações demonstram que o turnover não é apenas um indicador de movimentação de pessoal, mas um reflexo da saúde organizacional. Sims destaca que fatores como insatisfação, falta de crescimento e busca por qualidade de vida influenciam diretamente a saída de colaboradores. Phillips e Connell reforçam que altas taxas de rotatividade elevam custos e comprometem a produtividade, enquanto Dutra alerta para os gastos com recrutamento, treinamento e adaptação de novos funcionários. Dessa forma, compreender as causas do turnover e agir preventivamente é fundamental para reduzir perdas financeiras e fortalecer a retenção de talentos.

2.4 - A Importância das inteligência Emocional no Trabalho em Equipe

A liderança que integra inteligência emocional em sua prática cotidiana vai além da simples distribuição de tarefas, tornando-se um exercício de conexão humana, em que o reconhecimento das emoções dos colaboradores permite a criação de estratégias motivacionais mais alinhadas às necessidades reais das equipes, consolidando uma gestão que orienta tecnicamente, e que valoriza as relações interpessoais como fator estratégico para a obtenção de resultados (Silva; Souza, 2023).

O desenvolvimento de equipes de alta performance depende de culturas organizacionais que incentivem autonomia, engajamento e responsabilidade compartilhada, e a inteligência emocional surge como o elo que conecta esses elementos, pois promove a compreensão das necessidades individuais e coletivas, criando um espaço onde os objetivos estratégicos são alcançados com maior eficiência (Xavier; Nunes, 2023).

Nas empresas industriais e de serviços, evidências apontam que a prática de uma liderança emocionalmente inteligente gera impactos significativos na forma como equipes interagem, comunicam-se e lidam com pressões externas, pois a



empatia e a escuta ativa praticadas pelos líderes reduzem tensões e estimulam um ambiente de confiança, possibilitando a criação de soluções conjuntas e a superação de obstáculos de maneira mais eficaz (Bonella et al., 2023).

Os estudos analisados evidenciam que equipes de alta performance dependem de líderes capazes de integrar inteligência emocional à gestão. Silva e Souza destacam que a liderança emocionalmente inteligente vai além da distribuição de tarefas, promovendo conexão humana e motivação. Xavier e Nunes reforçam que a IE é o elo entre autonomia, engajamento e responsabilidade compartilhada, criando um ambiente mais colaborativo. Bonella e colegas acrescentam que práticas de empatia e escuta ativa reduzem tensões e fortalecem a confiança. Esses argumentos demonstram que a aplicação da IE não apenas melhora a comunicação e o relacionamento interno, mas também favorece a construção de soluções conjuntas e a superação de desafios.

3 - METODOLOGIA

A metodologia é um pilar essencial para qualquer investigação, pois define os caminhos e ferramentas necessários para coletar informações precisas e relevantes. O método científico, embora bem estruturado, demanda dedicação, análise cuidadosa e atenção aos detalhes durante sua execução (Cruz e Souza, 2021).

Este trabalho foi realizado na empresa Verde Comércio de Peças, com o intuito de entender como a adoção de práticas de Inteligência Emocional como Pilar da Retenção de Talentos, pode contribuir para melhorar os resultados da organização.

3.1 Quanto a natureza

De acordo com Lakatos e Marconi (2019), a pesquisa qualitativa se distingue por um exame detalhado de fenômenos sociais, fundamentando-se na interpretação subjetiva das informações coletadas. De acordo com Vergara (2013), a natureza da pesquisa pode ser definida de acordo com os seus objetivos. A pesquisa básica está voltada para o aprofundamento teórico, enquanto a pesquisa aplicada busca resolver problemas reais e práticos, muitas vezes



voltados para a melhoria de processos e eficiência das organizações.

Dessa forma, uma pesquisa aplicada é direcionada para a solução de problemas específicos, o que se alinha com a abordagem de um diagnóstico organizacional. Assim, este estudo se enquadra como uma pesquisa qualitativa e aplicada, pois interpreta informações obtidas em campo e visa propor estratégias de intervenção que auxiliem na retenção de talentos na empresa investigada.

3.2 Quanto aos fins

Conforme esclarecido por Gil (2019), os objetivos de uma pesquisa podem ser classificados em exploratórios, descritivos ou explicativos, dependendo do nível de aprofundamento desejado na investigação. Já Zappellini e Feuerschütte (2015) afirmam que pesquisas exploratórias são adequadas para investigações iniciais, enquanto as descritivas detalham fenômenos específicos e as explicativas buscam compreender relações de causa e efeito.

Dessa forma, este trabalho assume fins exploratórios e descritivos, pois busca compreender a relação entre Inteligência Emocional e retenção de talentos e, ao mesmo tempo, descrever o impacto dessa relação no clima organizacional e nos indicadores de turnover.

3.3 Quanto aos meios

Os meios de pesquisa podem ser bibliográficos, documentais, experimentais ou de campo, sendo escolhidos conforme a necessidade do estudo (Köche, 2014).

De acordo com Guerra (2023) a pesquisa bibliográfica formula uma revisão ampla de materiais anteriormente publicados, obras que orientam o desenvolvimento no campo científico, nesse modelo de pesquisa, é vital efetuar a análise minuciosa e detalhada dos materiais.

Este estudo utilizou dois meios principais, a revisão bibliográfica realizada em bases de dados científicas, livros e artigos, selecionados a partir de critérios de relevância, atualidade e pertinência aos temas de Inteligência Emocional, soft skills e retenção de talentos e o estudo de caso, conduzido na empresa Verde Comércio, por

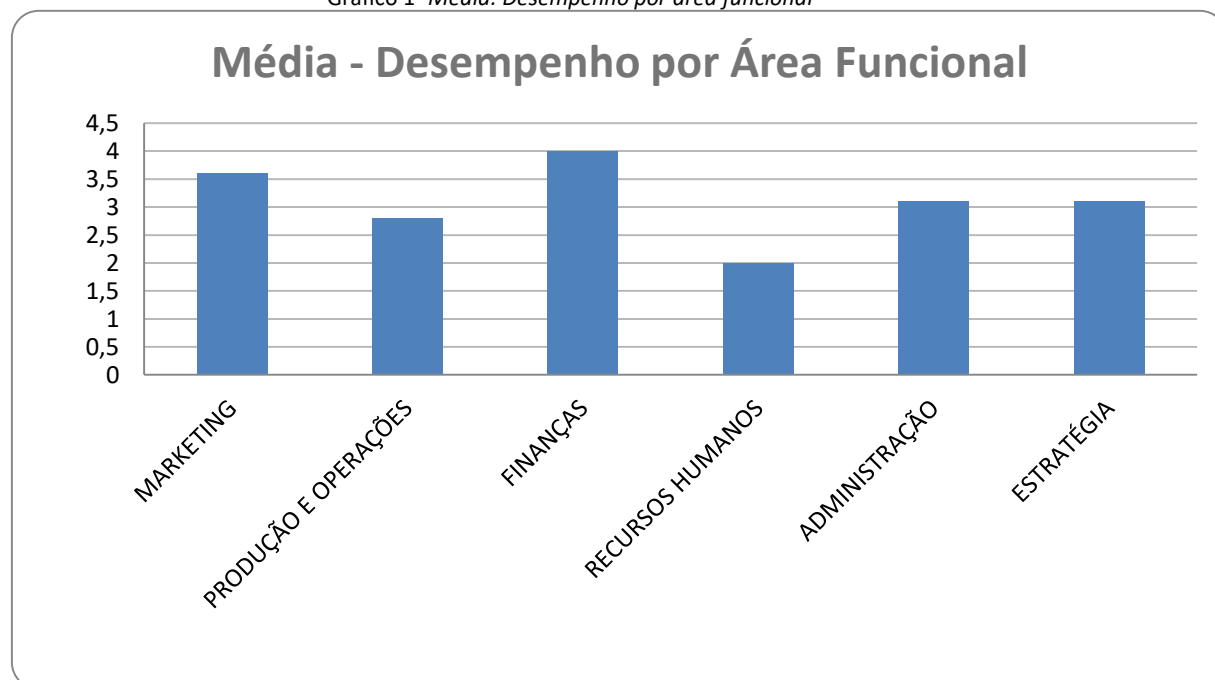


meio de observação direta, entrevistas informais com gestores e análise documental dos indicadores de desempenho e de recursos humanos. Essa combinação metodológica possibilitou uma compreensão ampla do fenômeno, unindo a fundamentação teórica às evidências práticas obtidas no ambiente organizacional, garantindo maior consistência às análises e às propostas de intervenção.

4 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

O projeto foi desenvolvido a partir de um Diagnóstico Organizacional realizado na empresa Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda, o qual identificou áreas que demandavam intervenção com base na avaliação dos indicadores de desempenho. Essa análise proporcionou uma visão precisa dos principais pontos de fragilidade da empresa.

Gráfico 1- Média: Desempenho por área funcional



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

A análise do diagnóstico organizacional da Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda. evidencia distintos níveis de desempenho entre as áreas funcionais da empresa. O setor financeiro apresentou resultados satisfatórios, demonstrando adequado controle dos recursos e eficiência nos processos contábeis. O marketing também se destacou, revelando práticas consistentes de relacionamento com o mercado e de fidelização de clientes.



Por outro lado, a área de produção e operações apresentou fragilidades, especialmente no que se refere ao gerenciamento de estoques, à logística e ao fluxo de atendimento. Já os setores de administração e estratégia obtiveram desempenho intermediário, o que indica a necessidade de alinhamento dos processos internos e da definição de diretrizes mais claras para sustentar o crescimento organizacional.

Entretanto, o maior ponto de vulnerabilidade foi identificado na área de recursos humanos, cujos indicadores apontam para dificuldades relacionadas à gestão de pessoas, como insuficiência de capacitação, baixa motivação, dificuldades de retenção de talentos e elevados índices de rotatividade. De forma geral, os resultados reforçam a necessidade de intervenções prioritárias no setor de recursos humanos, de modo a equilibrar o desempenho organizacional e fortalecer a competitividade da empresa no mercado automotivo.

Quadro 1- Área de Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS		Ponto muito forte Nota (5)	Ponto forte Nota (4)	Ponto médio Nota (3)	Ponto fraco Nota (2)	Ponto muito fraco Nota (1)
1	A loja cumpre todas as exigências da legislação trabalhista com os funcionários?	X				
2	A rotatividade de pessoal (turnover) é baixa e aceitável?					X
3	A empresa investe em programas de motivação para a equipe (benefícios, treinamentos, incentivos)?				X	
4	A loja oferece treinamentos técnicos voltados para atualização em novas tecnologias automotivas?					X
5	Existe uma média adequada de horas de capacitação por colaborador?					X
6	Há programas de prevenção de acidentes no ambiente de loja?			X		
7	O processo de recrutamento e seleção é estruturado para contratar bons profissionais da área automotiva?				X	
8	As taxas de absenteísmo (faltas e atrasos) estão dentro do aceitável?				X	
9	Cada colaborador possui metas de desempenho individuais bem definidas?				X	
10	O RH avalia regularmente a satisfação e o engajamento dos colaboradores?					X
TOTAL (Σ)		5	0	3	8	4
MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)		0,5	0	0,3	0,8	0,4
DESEMPENHO DA ÁREA		2				

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

4.1 - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise detalhada do diagnóstico organizacional, especialmente o Quadro 1, valida a premissa central de que a Inteligência Emocional é um fator decisivo para a retenção de talentos e a melhoria do desempenho na Verde Comércio. O resultado de Nota 1 (Ponto muito fraco) para a aceitabilidade da rotatividade de pessoal (turnover), confirma o estado de crise de capital humano na empresa. Essa alta rotatividade reflete



diretamente o alerta de Dutra (2012) e Phillips & Connell (2003), que associam o elevado índice de saída de colaboradores a custos adicionais com seleção, treinamento e adaptação, além da perda de produtividade e do comprometimento da saúde organizacional. A ausência de uma cultura de IE, marcada pela Nota 1 na avaliação regular da satisfação e engajamento dos colaboradores, indica que a empresa não está praticando a escuta ativa e a conexão humana que, segundo Silva e Souza (2023), são cruciais para a liderança que busca resultados estratégicos. A demais, a falta de programas de motivação (Nota 2) e a ausência de capacitação contínua (Notas 1 nos pontos 4 e 5) impedem o desenvolvimento das *soft skills* necessárias para o ambiente competitivo. Tais deficiências comprometem diretamente a construção dos cinco pilares da Inteligência Emocional de Goleman (1995) a falta de capacitação afeta a Autoconsciência e o Autocontrole, e a ausência de motivação e engajamento enfraquece a Empatia e as Habilidades Sociais nas equipes. A não aplicação intencional das emoções a favor do comportamento e raciocínio, como define Weisinger (2001), resulta em um clima organizacional desfavorável e na dificuldade de reter profissionais. Portanto, a discussão dos resultados demonstra que os problemas de rotatividade e baixo engajamento estão profundamente ligados à ineficiência na gestão das competências socioemocionais.

Diante desse cenário, como a implementação de programas de desenvolvimento de Inteligência Emocional para gestores e equipes pode contribuir para a retenção de mão de obra e, conseqüentemente, maximizar os resultados operacionais em empresas do setor comercial automotivo?

4.2 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES INTERVENTIVAS

Com fundamento na análise realizada, foram elaboradas ações que visem solucionar problemas identificados no diagnóstico organizacional. Iniciativas que abrangem os pontos fracos e críticos, analisando aumentar a satisfação dos colaboradores, priorizando o bem estar do ambiente no trabalho e buscando priorizar as necessidades de cada setor.

Quadro 1- Ações Interventivas

Ação Interventiva	Cronograma	Duração	Custo Estimado
Criar programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação assertiva desde a entrada do colaborador.	Início: Mês 1	3 meses	R\$ 2.000 (treinamentos e materiais de integração)



Implantar treinamentos de Inteligência Emocional voltados ao autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse.	Início: Mês 2	Contínuo (revisado a cada 6 meses)	R\$ 3.500 (consultoria e workshops)
Integrar cursos técnicos em novas tecnologias automotivas a workshops de soft skills, como liderança empática e trabalho em equipe.	Início: Mês 3	6 meses	R\$ 4.000 (treinamento técnico + workshops)
Implementar pesquisas de clima organizacional e rodas de feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta.	Início: Mês 4	Contínuo (revisado trimestralmente)	R\$ 1.800 (plataforma de avaliação e reuniões)
Estabelecer metas acompanhadas de reuniões de feedback construtivo, com foco em inteligência emocional na liderança.	Início: Mês 4	4 meses	R\$ 1.500 (desenvolvimento de métodos e indicadores)
TOTAL	R\$ 12.800,00		

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

A análise do plano de ação evidencia que a incorporação da Inteligência Emocional (IE) nos processos de gestão de pessoas pode representar um diferencial estratégico para a Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda. A estruturação de um recrutamento orientado não apenas a competências técnicas, mas também a atributos socioemocionais, permite selecionar profissionais mais preparados para lidar com situações de pressão, clientes exigentes e dinâmicas de equipe, reduzindo conflitos e aumentando a coesão organizacional. Da mesma forma, a integração entre treinamentos técnicos e workshops de IE reforça a importância das soft skills, como comunicação, empatia e autocontrole, elementos diretamente associados à retenção de talentos e ao fortalecimento do clima organizacional.

O programa de motivação e reconhecimento, ajustado para contemplar práticas de liderança empática, contribui para ampliar o engajamento e a percepção de valorização dos colaboradores, fatores reconhecidos como determinantes para a diminuição da rotatividade. Já as políticas de saúde e segurança, quando vinculadas ao bem-estar emocional, ampliam a abordagem tradicional de prevenção de acidentes e passam a atuar também sobre fatores psicossociais que impactam o absenteísmo. Por fim, a implementação de metas de desempenho acompanhadas de feedbacks construtivos e práticas de escuta ativa cria um ambiente de confiança, no qual os colaboradores se sentem ouvidos e orientados em seu desenvolvimento.

Portanto, ao alinhar as ações interventivas às dimensões da Inteligência Emocional, o plano favorece não apenas a redução da rotatividade, mas também a elevação da produtividade e a consolidação de uma vantagem competitiva sustentável, demonstrando como o desenvolvimento das soft skills pode atuar como



pilar para a retenção de talentos em empresas do setor automotivo comercial.

4.1.1 Criar programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação assertiva desde a entrada do colaborador

A criação de programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação é de grande importância, pois promove um processo de integração mais humanizado e eficiente desde a entrada do colaborador. O objetivo é fortalecer a adaptação, promover vínculos de confiança e reduzir a rotatividade inicial. Ao valorizar a empatia, a cooperação e a comunicação assertiva, a empresa contribui para a adaptação mais rápida dos novos funcionários, fortalecendo vínculos de confiança e criando um ambiente de trabalho acolhedor e produtivo.

Quadro 2- 5W2H-Criar programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação assertiva desde a entrada do colaborador

Criar programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação assertiva desde a entrada do colaborador	
O quê?	Criar programas de integração que valorizem empatia, cooperação e comunicação assertiva desde a entrada do colaborador.
Por quê?	Para fortalecer a adaptação, estimular vínculos de confiança e reduzir a rotatividade inicial.
Onde?	Na empresa (sala de integração/treinamento).
Quando	Início: Mês 1 – Duração: 3 meses.
Quem?	Recursos Humanos.
Como?	Workshops, dinâmicas em grupo, materiais de integração e palestras.
Quanto?	R\$ 2.000,00 (treinamentos e materiais).

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

Essa iniciativa reduz a rotatividade inicial, melhora o clima organizacional e potencializa o engajamento da equipe. Além disso, o uso de workshops, dinâmicas e palestras conduzidos por profissionais especializados garante uma abordagem prática e consistente, representando um investimento acessível frente aos benefícios gerados para a motivação e retenção de talentos.

4.1.2 Implantar treinamentos de IE voltados ao autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse.

A implantação de treinamentos de Inteligência Emocional (IE), com foco no



autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse é uma iniciativa busca o desenvolvimento de soft skills essenciais, que contribuem diretamente para o engajamento, a produtividade e o bem-estar dos colaboradores. Alguns pontos como o autoconhecimento dos colaboradores que passam a entender melhor suas emoções e comportamentos, o que facilita relações mais equilibradas no ambiente de trabalho. resiliência aumentando a capacidade de enfrentar desafios e mudanças sem comprometer a motivação, algo essencial em cenários competitivos, gestão do estresse reduzindo efeitos negativos da pressão diária, prevenindo conflitos e queda de produtividade e o clima organizacional mais saudável, equipes emocionalmente preparadas se comunicam melhor, resolvem problemas com mais clareza e mantêm o foco nos objetivos estratégicos da empresa.

Quadro 3-5W2H-Implantar treinamentos de IE voltados ao autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse

Implantar treinamentos de IE voltados ao autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse.	
O quê?	Implantar treinamentos de IE voltados ao autoconhecimento, resiliência e gestão de estresse.
Por quê?	Desenvolver soft skills essenciais para engajamento e produtividade.
Onde?	Na empresa (presencial) e/ou plataforma online.
Quando?	Início: Mês 2 – Contínuo, revisado a cada 6 meses.
Quem?	Recursos Humanos.
Como?	Palestras, workshops, dinâmicas e estudos de caso.
Quanto?	R\$ 3.500,00 (consultoria e workshops).

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

A ação será realizada tanto no ambiente presencial da empresa quanto em plataforma online, o que garante maior flexibilidade e alcance entre os participantes. Seu início está previsto para o segundo mês do planejamento, com continuidade e revisões semestrais para ajustes e melhorias. A responsabilidade pela implementação ficará a cargo do RH, líderes e consultoria especializada em IE, assegurando alinhamento técnico e estratégico, a eficácia dessa ação se traduz em colaboradores mais engajados, menor índice de rotatividade e maior qualidade no atendimento ao cliente, fortalecendo a imagem e a competitividade da empresa.

4.1.3 Integrar cursos técnicos em novas tecnologias automotivas a workshops de soft skills (liderança empática e trabalho em equipe).

Integrar uma ação interventiva voltada para a integração de cursos técnicos em



novas tecnologias automotivas com workshops de soft skills, como liderança empática e trabalho em equipe é uma proposta que busca unir o desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais, ampliando a competitividade e a adaptabilidade da empresa diante das exigências do mercado, melhorando assim aspectos técnicos, garantindo que os profissionais estejam atualizados com as inovações do setor automotivo, aumentando a qualidade do serviço e a competitividade da empresa no mercado e aspecto comportamentais, onde os workshops de soft skills fortalecem competências humanas fundamentais, como comunicação, colaboração e empatia, que impactam diretamente no clima organizacional e no relacionamento com clientes.

Quadro 4- 5W2H-Integrar cursos técnicos em novas tecnologias automotivas a workshops de soft skills

Integrar cursos técnicos em novas tecnologias automotivas a workshops de soft skills	
O quê?	Integrar cursos técnicos em novas tecnologias automotivas a workshops de soft skills
Por quê?	Aliar competências técnicas e socioemocionais, fortalecendo a competitividade.
Onde?	Na oficina/sala de treinamento da empresa.
Quando?	Início: Mês 3 – Duração: 6 meses.
Quem?	Equipe técnica, RH e especialistas externos.
Como?	Aulas práticas, treinamentos técnicos e dinâmicas de IE.
Quanto?	R\$ 4.000,00 (treinamentos técnicos + workshops).

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

Na Verde Comércio, essa iniciativa é altamente eficaz porque une excelência técnica à inteligência relacional, criando equipes mais preparadas, coesas e capazes de entregar soluções inovadoras com foco no cliente. O resultado esperado é um diferencial competitivo sustentável, baseado não apenas em tecnologia, mas também em pessoas mais engajadas e alinhadas com os valores da empresa.

4.1.4 Implementar pesquisas de clima organizacional e feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta.

A implementação de pesquisas de clima organizacional e rodas de feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta é uma ferramenta que tem como finalidade estruturar o planejamento de forma objetiva, detalhando os aspectos fundamentais da ação e permitindo o acompanhamento de sua execução



compreensão do clima interno, a escuta ativa amplia a percepção sobre necessidades, insatisfações e pontos fortes dos colaboradores, reduzindo ruídos de comunicação, trazendo feedback ativos e construtivos, fortalecimento da confiança e tomadas de decisão mais assertivas e eficientes.

Quadro 5-5W2H-Implementar pesquisas de clima organizacional e feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta

Implementar pesquisas de clima organizacional e feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta.	
O quê?	Implementar pesquisas de clima organizacional e rodas de feedback baseadas em escuta ativa e comunicação não violenta.
Por quê?	Melhorar engajamento, prevenir absenteísmo e reduzir conflitos.
Onde?	Internamente (reuniões) e em plataforma online de avaliação.
Quando?	Início: Mês 4 – Contínuo, revisado trimestralmente.
Quem?	RH e gestores de equipe.
Como?	Questionários anônimos, reuniões de feedback e rodas de conversa.
Quanto?	R\$ 1.800,00 (plataforma de avaliação e reuniões).

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

A eficácia da ação será verificada por meio da análise comparativa dos resultados das pesquisas de clima, observando indicadores como engajamento, ausência e ocorrência de conflitos. Dessa forma, será eficaz porque ajudará a alinhar equipes em torno da missão da empresa, reduzindo conflitos e criando um ambiente mais saudável, no qual a inovação e o atendimento de qualidade podem prosperar, não apenas organizando o planejamento da ação, mas também fornecendo critérios e objetivos para a avaliação de sua efetividade, promovendo um ciclo de melhoria contínua no clima organizacional e na ocorrência de conflitos.

4.1.5 Estabelecer metas acompanhadas de reuniões de feedback construtivo, com foco em IE na liderança.

A ação tem como objetivo organizar e estruturar o estabelecimento de metas acompanhadas por reuniões de feedback construtivo, com foco em inteligência emocional (IE) na liderança. Essa prática busca promover maior clareza nos objetivos, fortalecimento da motivação dos colaboradores e estímulo ao desenvolvimento contínuo, fatores essenciais para o alinhamento estratégico da organização.



Quadro 6-5W2H-Estabelecer metas acompanhadas de reuniões de feedback construtivo, com foco em IE na liderança

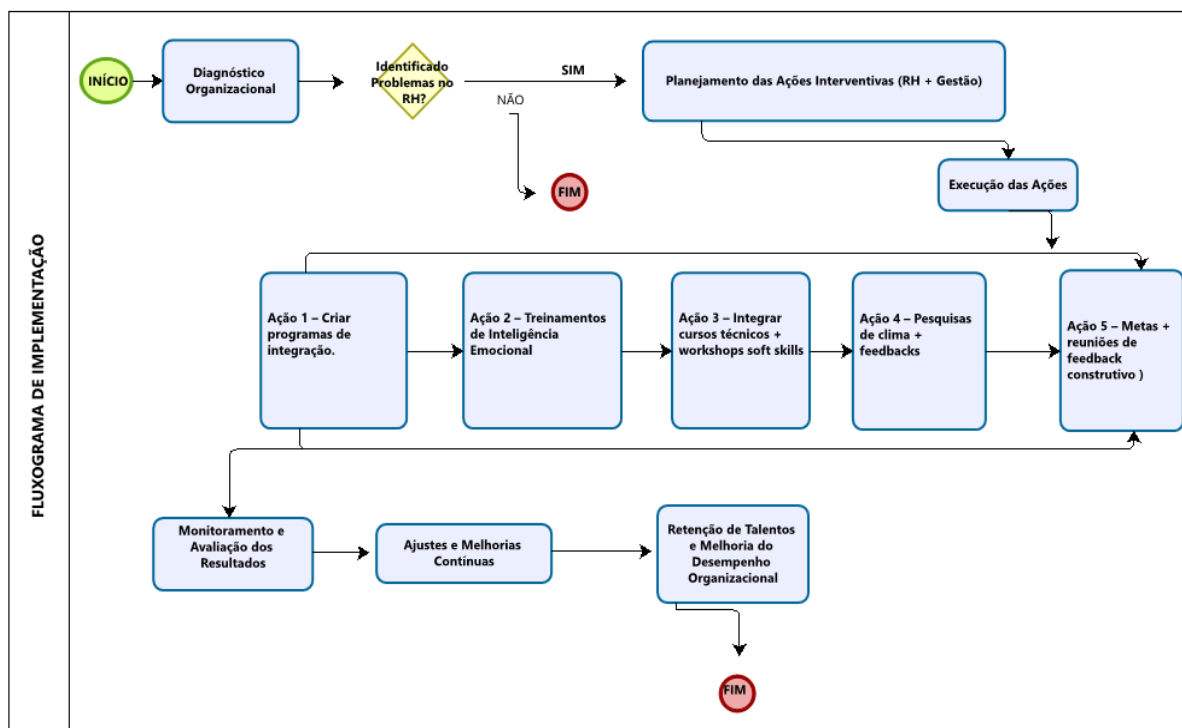
Estabelecer metas acompanhadas de reuniões de feedback construtivo, com foco em IE na liderança.	
O quê?	Estabelecer metas acompanhadas de reuniões de feedback construtivo, com foco em IE na liderança.
Por quê?	Garantir clareza, motivação e desenvolvimento contínuo.
Onde?	Reuniões periódicas nos setores da empresa.
Quando?	Início: Mês 4 – Duração: 4 meses.
Quem?	RH e gestores.
Como?	Definição de objetivos claros, acompanhamento e feedback estruturado.
Quanto?	R\$ 1.500,00 (métodos e indicadores).

Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

A ação será implementada por meio de reuniões periódicas nos setores da empresa, conduzidas pelo setor de Recursos Humanos em conjunto com os gestores. O cronograma prevê início no quarto mês do plano de intervenção, com duração total de quatro meses. O processo será fundamentado na definição de objetivos claros, na utilização de metodologias de acompanhamento e em um modelo de feedback estruturado, garantindo que a comunicação entre líderes e equipes ocorra de forma construtiva e orientada ao crescimento profissional.

4.3 FLUXOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

Fluxograma 1- Implementação



Fonte: Elaborado pelos autores,2025.

4.4 ESTRATÉGIA DE VERIFICAÇÃO DE RESULTADOS

4.4.1 –TABELA COM INDICADORES DE DESEMPENHO

Tabela 1-Tabela com Indicadores de Desempenho

Ação Interventiva	Indicador de Desempenho (KPI)	Meta Realística	Periodicidade de Avaliação
1. Programas de integração (empatia, cooperação, comunicação assertiva)	Taxa de rotatividade nos 3 primeiros meses de contratação	Reduzir rotatividade inicial em 20%	Trimestral
	Índice de satisfação de novos colaboradores (pesquisa de integração)	Atingir 80% de satisfação	Ao final de cada ciclo de integração
2. Treinamentos de Inteligência Emocional (autoconhecimento, resiliência, gestão de estresse)	Participação média nos treinamentos	Pelo menos 85% dos colaboradores inscritos	A cada edição
	Redução de conflitos interpessoais registrados	Diminuir em 15% após 6 meses	Semestral
3. Integração de cursos técnicos e workshops de soft skills	Número médio de horas de capacitação por colaborador	20h/colaborador/semestre	Semestral
	Avaliação de desempenho técnico + comportamental	70% dos colaboradores com evolução positiva	Semestral
4. Pesquisas de clima organizacional e feedbacks estruturados	Índice de engajamento dos colaboradores	Elevar engajamento em 15% em 12 meses	Trimestral
	Taxa de absenteísmo (faltas e atrasos)	Redução de 10%	Trimestral
5. Estabelecimento de metas com feedback construtivo	% de metas individuais atingidas	75% dos colaboradores batendo metas	Mensal
	Satisfação com liderança (pesquisa interna)	Atingir 80% de aprovação	Semestral

Fonte: Elaborado pelos autores,2025



5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou a importância da Inteligência Emocional (IE) como ferramenta estratégica para a retenção de talentos na empresa Verde Comércio de Peças e Lubrificantes Ltda., situada no setor automotivo em Manaus. Inserida em um mercado cada vez mais competitivo, a organização enfrenta desafios relacionados à alta rotatividade de pessoal e à necessidade de fortalecer o clima organizacional³¹. A investigação partiu da compreensão de que as soft skills, em especial a IE, são diferenciais essenciais para o engajamento e para a sustentabilidade dos resultados:

O objetivo principal de verificar como o desenvolvimento da Inteligência Emocional pode influenciar positivamente o clima organizacional, reduzir os índices de turnover e promover ganhos de produtividade foi plenamente alcançado. Isso se deu por meio da revisão bibliográfica e, principalmente, do estudo de caso, que não só identificou pontos críticos no setor de Recursos Humanos, mas forneceu uma proposta de Intervenção estruturada. A pergunta que guiou a pesquisa foi: como a implementação de programas de desenvolvimento de Inteligência Emocional para gestores e equipes pode contribuir para a retenção de mão de obra e, conseqüentemente, maximizar os resultados operacionais em empresas do setor comercial automotivo, ao qual foi respondida ao demonstrar que a IE atua como elemento central na criação de um ambiente de confiança, empatia e comunicação assertiva. As propostas de intervenção, detalhadas no planejamento com ações de treinamentos de IE, programas de integração, pesquisas de clima e feedback estruturado, evidenciam que colaboradores emocionalmente preparados apresentam maior resiliência, engajamento e capacidade de cooperação, o que favorece diretamente a permanência na empresa e a melhoria dos indicadores de desempenho.

Os resultados obtidos confirmam a hipótese inicial de que a Inteligência Emocional é um fator decisivo para o fortalecimento do capital humano. A adoção sistemática dessas práticas, com metas mensuráveis como a redução de 20% da rotatividade inicial e a elevação de 15% no índice de engajamento, potencializa a vantagem competitiva da empresa no mercado automotivo.

Conclui-se que a combinação entre desenvolvimento técnico e habilidades



socioemocionais fortalece a cultura organizacional, amplia a motivação das equipes e promove resultados sustentáveis. Para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar o estudo para outros segmentos, comparando indicadores de desempenho antes e depois da aplicação das ações interventivas, a fim de mensurar de forma longitudinal os impactos da IE sobre o desempenho organizacional.

6 - REFERÊNCIAS

COSTA, M. de L.; GAMA, S. A. da; ALVES, V. de A.; ROBERTO, J. C. A.; PINTO JUNIOR, J. R. L. A influência da gestão de estoque na performance estratégica do setor de logística empresarial. *Cuadernos de Educación y Desarrollo - QUALIS A4, [S. l.]*, v. 17, n. 4, p. e8102, 2025. DOI: 10.55905/cuadv17n4-115. Disponível em: <https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/8102>. Acesso em: 25 set. 2025.

DA SILVA, Beatriz Xavier Ferreira; CAROLINA NETO, Victória; GRITTI, Neusa Haruka Sezaki. SOFT SKILLS: rumo ao sucesso no mundo profissional. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 17, n. 1, p. 829–842, 2020. DOI: [10.31510/infa.v17i1.797](https://doi.org/10.31510/infa.v17i1.797). Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/797>. Acesso em: 27 set. 2025.

LEITE, Gerlis Dutra da Silva. A APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA CONSTRUÇÃO DE CULTURAS ORGANIZACIONAIS DE ALTA PERFORMANCE. **LUMEN ET VIRTUS, [S. l.]**, v. 16, n. 44, 2025. DOI: [10.56238/levv16n44-068](https://doi.org/10.56238/levv16n44-068). Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/LEV/article/view/TPB83>. Acesso em: 27 set. 2025.

LIMA, Ariane Nogueira de; PASSOLONGO, Michelle Beatriz; ROBERTO, Tiago Moreno Lopes; LUZ, Priscilla Barbosa; OLIVEIRA, Elimeire Alves de; SILVA, Suéllen Danúbia da. IMPACTO DO TURNOVER EM DIVERSAS CULTURAS. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [S. l.]**, v. 11, n. 8, p. 2825–2843, 2025. DOI: 10.51891/rease.v11i8.20777. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/20777>. Acesso em: 28 set. 2025.

LUCAS, C. do N. RESILIÊNCIA E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS: PILARES ESSENCIAIS QUE SUSTENTAM A PRÁXIS. **Revista Contemporânea, [S. l.]**, v. 5, n. 8, p. e8953, 2025. DOI: 10.56083/RCV5N8-114. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/8953>. Acesso em: 27 set. 2025.

QUEIROZ, A. E. de C.; SABÓIA, C. S. de S.; ANDRADE, M. P.; ROBERTO, J. C. A. Análise e



Proposta de Intervenção para Melhoria da Gestão Organizacional na Inovaqualisaúde Serviços de Saúde e Comércio de Vestuário Ltda. **Cuadernos de Educación y Desarrollo - QUALIS A4**, [S. l.], v. 17, n. 5, p. e8305, 2025. DOI: 10.55905/cuadv17n5-030. Disponível em:
<https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/8305>. Acesso em: 25 set. 2025.

SANTOS, A. O. dos; TORRES, I. C. T.; LIMA, J. B. A. de; ROBERTO, J. C. A.; PINTO JUNIOR, J. R. L. Implementação de políticas de endomarketing para maximização dos resultados organizacionais: um estudo de caso realizado na SV Instalações. Caderno Pedagógico, [S. l.], v. 22, n. 6, p. e15715, 2025. DOI: 10.54033/cadpedv22n6-212. Disponível em:
<https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/15715>. Acesso em: 25 set. 2025.

VIANA, A. S.; QUISPE, G. A.; ROBERTO, J. C. A.; PINTO JUNIOR, J. R. L. Como a realização de um workshop online pode contribuir para o fortalecimento do marketing estratégico em uma empresa de materiais hospitalares da Região Norte. Caderno Pedagógico, [S. l.], v. 22, n. 6, p. e15730, 2025. DOI: 10.54033/cadpedv22n6-219. Disponível em:
<https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/15730>. Acesso em: 25 set. 2025.