

# A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Esp. Carolina Kantek Garcia Navarro<sup>1</sup>

Me. José Manuel Kantek Garcia Navarro<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo tem por objetivo apresentar a importância do desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho. Para tanto, foram feitas pesquisas bibliográficas, buscando entender o conceito de inteligência emocional e, se além do desenvolvimento técnico, o desenvolvimento emocional do indivíduo também seria capaz de auxiliar o mesmo no seu desempenho profissional. Verificou-se que o desenvolvimento da inteligência emocional deve ser uma preocupação tanto das empresas quanto dos indivíduos e que, atualmente, existem vários fatores externos que determinam a importância deste desenvolvimento para os indivíduos que pretendem manter-se altamente produtivos em seus ambientes de trabalho. Ainda, foi feita uma pequena análise da confrontação entre a inteligência emocional e a Inteligência Artificial. Por fim, conclui-se que o desenvolvimento da inteligência emocional é uma grande ferramenta para os trabalhadores do século XXI.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional; ambiente de trabalho; desenvolvimento emocional; desenvolvimento técnico.

## ABSTRACT

The purpose of this article is to show the value of the Emotional Intelligence in the work environment. In order to do it, bibliographical research was carried out to understand the real concept of Emotional Intelligence, and if the emotional development together with the technical development, is able to help in the individual professional performance. The emotional development must be an important concern to the companies and to the individuals. Nowadays, there are external issues which show the importance of emotional development for the individuals who want to keep high performances in the work environment. A confrontation between Emotional Intelligence and Artificial intelligence was performed. In the end, it is possible to conclude that the development of Emotional Intelligence is a useful tool to workers in the XXI Century.

**Keywords:** Emotional Intelligence; work environment; emotional development; technical development.

---

<sup>1</sup>. Graduada em 2002 pela Faculdade de Direito de Curitiba, Pós-graduada em Processo Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacelar, Especialista em Aconselhamento e Gestão de Pessoas pela Faculdade Teológica Betânia (FATEBE). Advogada. E-mail: carolkantek@gmail.com.

<sup>2</sup>. Mestre em Ciências da Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (COPPEAD), Especialista em história da Arte Contemporânea pela Faculdade de Belas Artes do Paraná (EMBAP) e em Aconselhamento e Gestão de Pessoas pela Faculdade Teológica Betânia (FATEBE), Professor do Curso de Aconselhamento e Gestão de Pessoas pela Faculdade Teológica Betânia (FATEBE), Bacharel em Administração pela FAE-PUCPR e Bacharelado em Teologia pela FATEBE.

## **INTRODUÇÃO**

Apresenta-se neste artigo científico, a necessidade de compreensão da importância do desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho. O tema proposto foi escolhido visando entender se o desenvolvimento emocional é capaz de auxiliar os indivíduos a lidar com as situações vividas no ambiente de trabalho, principalmente diante dos novos cenários corporativos, desenhados ao longo dos últimos anos.

Vislumbrou-se, inicialmente, a necessidade de conceituação de inteligência emocional, ressaltando-se a adequação temporal e o seu carácter mutável, para então classificá-la como um valioso componente das habilidades humanas. Segundo o “Fórum Econômico Mundial de 2016, a inteligência emocional é uma das principais competências para o trabalho, sendo apontada como uma das dez competências para permanecer empregado em 2020. (WEF, 2016)” (GONZAGA: Rodrigues, 2018, p. 06).

Observou-se tratar de uma questão relevante tanto para as empresas, quanto para os colaboradores, sendo que, diante da relevância do tema, mostrou-se necessário entender se as empresas estão preocupadas em selecionar colaboradores com inteligência emocional desenvolvida. E mais, sendo necessário observar se as pessoas estão preocupadas em fomentar seus conhecimentos e ampliar sua formação profissional, capacitando-se no âmbito da inteligência emocional e ainda, discorrer sobre o impacto das novas tecnologias que surgem a cada dia.

### **1. O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?**

Antes de adentrar as tentativas de conceituação da expressão “inteligência emocional”, importante é destacar que as pesquisas e os estudos aprofundados e específicos sobre este tema são muito recentes, tendo os primeiros artigos sido publicados na década de 90, portanto, há menos de 30 anos.

Daniel Goleman, na primeira frase de sua clássica obra “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”, revela que:

Em 1990, quando era repórter de ciência no The New York Times, topei com um artigo em uma pequena revista acadêmica escrito por dois psicólogos, John Mayer, hoje na Universidade de New Hampshire, e Peter Salovey, de Yale. Meyer e Salovey apresentaram a primeira formulação de um conceito que chamaram de “Inteligência Emocional (GOLEMAN, 2012, p. 09)

Corroborando este contexto histórico, Alessandra Rodrigues Gonzaga nos informa que:

A jornada da Inteligência Emocional começa nos pressupostos teóricos trazidos nos anos 80, período em que Reuven–Bar On, PhD, utilizou o termo quociente emocional (QE) e o neurocientista Howard Gardner, PhD, abriu espaço para se falar das inteligências pessoais. Nos anos 90, os professores Peter Salovey, PhD e o John Mayer, PhD, das universidades de Yale e New Hampshire, trouxeram pela primeira vez o termo “inteligência emocional” à comunidade científica. (GONZAGA, 2018, p. 06).

Neste contexto e diante da complexidade do tema, considera-se que há muito ainda a ser estudado. Desta forma, é relevante salientar que a tentativa de conceituação desta expressão pode, ao longo do tempo e do aprofundamento das experiências, sofrer significativas alterações. Portanto, o conceito que aqui se propõe deve ser interpretado em conjunto com a época em que foi desenvolvido, sob pena de ser inaplicável ou equivocado.

Superado este enquadramento histórico, busca-se agora a definição do que seria a inteligência emocional.

Por terem apresentado os primeiros estudos sobre a inteligência emocional, mister é a apresentação da definição elaborada e detalhada do que é a inteligência emocional para Salovey e John Mayer (Goleman, op. cit, p. 66). Segundo os psicólogos, existem cinco aptidões necessárias para o desenvolvimento da inteligência emocional, sendo elas: i) o conhecimento das suas próprias emoções (sendo esta a mais importante: reconhecer o que se sente e o controle do que se sente), ii) a habilidade de lidar com as suas emoções, iii) a motivação, iv) o reconhecimento das emoções nos outros e a v) habilidade de lidar com os relacionamentos.

O que se observa é que tais estudos passaram a destacar e valorizar que o ser humano possui, além da inteligência racional – tão evidente e supervalorizada ao longo dos anos no que se refere ao âmbito profissional – uma ferramenta de altíssimo potencial construtivo, que é a inteligência emocional. E mais, tal ferramenta

encontra-se dentro da consciência de cada um, podendo, e, devendo, ser valorizada, explorada e desenvolvida - tal como a inteligência racional.

Segue um quadro com algumas competências que compõem a inteligência emocional:

<b>Competências emocionais – Perspectiva intrapessoal</b>
<b>Autoconsciência (Self-awareness)</b> Reconhecer sinais dos próprios sentimentos enquanto ocorrem. Perceber a influência dos diferentes estados emocionais em seu próprio rendimento cognitivo ou desempenho no trabalho.
<b>Auto-gerenciamento (Self-management)</b> Flexibilidade para lidar com diferentes situações e pessoas, capacidade de se desconectar de emoções negativas e persistência em perceber o que é positivo, de forma a atingir melhores resultados.
<b>Competências sociais – Perspectiva interpessoal</b>
<b>Consciência social (Social awareness)</b> Empatia pelos sentimentos de outras pessoas, entendimento do que pode estar subliminar a seus comportamentos e atitudes.
<b>Gestão de relacionamentos (Relationship Management)</b> Capacidade de resolução de conflitos, influência positiva em outras pessoas. Interesse por desenvolvimento de outras pessoas e de compartilhar tarefas e atividades em grupo.

Fonte: GONZAGA; RODRIGUES, 2018.

Conclui-se, portanto, que a inteligência emocional é a capacidade do ser humano, enquanto ser social, de conhecer e entender os seus próprios sentimentos aflorados diante das situações reais, e, diante da consciência da existência de tais sentimentos, reagir da forma mais adequada para cada situação, prestando atenção em si e reconhecendo os sentimentos também nos outros. De forma mais resumida e objetiva, podemos tentar conceituar a inteligência emocional como a capacidade de sentir, entender o sentimento e reagir com equilíbrio e controle emocional compatíveis com a situação.

## **2. QUAL A RELAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM O AMBIENTE DE TRABALHO?**

O ser humano contemporâneo ainda passa a maior parte de sua vida trabalhando. Portanto, é no ambiente de trabalho que surgem algumas das situações de conflito que mais exigem controle e inteligência emocional. Some-se às questões do dia-a-dia (que por si só já implica em desafios emocionais) o fato de que novas tecnologias surgem a cada dia e estudos demonstram que algumas profissões já

sofreram e ainda irão sofrer grandes e significativas modificações, decorrentes da aplicação destas novas tecnologias. Adicionalmente, importante destacar que novas profissões deverão aparecer e outras tantas irão desaparecer nos próximos anos. Indústrias já tem e ainda terão seus parques produtivos esvaziados e substituídos por máquinas e softwares. Máquinas executarão os mesmos trabalhos realizados por homens, de forma mais barata, muito mais rápida e eficiente.

No entanto, o que se observa é que não é possível substituir todo o trabalho manual por máquinas. É evidente que o trabalho executado por pessoas continuará existindo e nunca acabará, mas, para melhor ajuste neste cenário tecnológico, os profissionais devem se adaptar aos novos ambientes de trabalho, podendo o desenvolvimento da inteligência emocional ser um grande aliado na seleção, capacitação e sucesso destes profissionais.

Portanto, seja nas relações cotidianas de trabalho já existentes há vários anos, seja nas novas relações, o desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho impacta sensivelmente no desempenho pessoal, pois pessoas inteligentes emocionalmente possuem maior autoestima, autonomia, competência, capacidade de exercer a empatia e acabam por produzir mais e melhor.

Neste contexto, ao inserirmos a inteligência emocional como competência de grande valia, é necessário entender se as empresas estão preocupadas em selecionar colaboradores com inteligência emocional desenvolvida. E mais, é necessário observar se as pessoas estão preocupadas em fomentar seus conhecimentos e ampliar sua formação profissional, capacitando-se no âmbito da inteligência emocional. Trata-se de uma questão tanto para as empresas, quanto para os colaboradores.

## **2.1. Porque as empresas deveriam dedicar recursos para o desenvolvimento da inteligência emocional de seus colaboradores?**

As pessoas geralmente buscam ambientes de trabalho em que possam exercer suas atividades com motivação, confiança, autonomia e qualidade técnica, e que sejam reconhecidas pelo esforço e trabalho desenvolvido. Se conseguem trabalhar desta forma, geralmente entregam de forma brilhante todo o serviço que lhes é proposto, gerando riqueza, desenvolvimento e crescimento da empresa.

Nas relações de trabalho que envolvem líderes e liderados pode-se facilmente observar que a presença de inteligência emocional bem desenvolvida é capaz de equilibrar o relacionamento, tornando o ambiente de trabalho mais produtivo. John Haggai nos explica: “O que é liderança? É o esforço de exercer conscientemente uma influência especial dentro de um grupo para levá-lo a atingir metas de permanente benefício que atendam às reais necessidades do grupo” (HAGGAI, 2017, p. 29).

Importante também trazer um conceito de liderança exposto por Daniel Goleman: “Liderar não é demonizar, mas sim, a arte de convencer as pessoas a trabalharem com vistas a um objetivo comum”. (GOLEMAN, 2012, p. 168)

Neste cenário, como exigir que o líder exerça influência sem que o mesmo entenda qual a real necessidade de seu grupo? Como exercer a influência sem conhecer exatamente as suas emoções decorrentes de situação de conflito e mais, como exigir que o líder tenha equilíbrio para lidar com as emoções decorrentes das situações de conflito entre os liderados? Como exigir que o líder mantenha a equipe coesa, se o mesmo não dá feedback aos liderados e os enche de críticas e imposições? Como exigir que o liderado seja comandado por uma pessoa mais nova e menos experiente que ele?

Pessoas devem ser treinadas para lidar com as questões acima relacionadas, sendo que as empresas que possuem esta preocupação criam times mais eficientes e mais produtivos.

Um líder com inteligência emocional bem desenvolvida procura ouvir de sua equipe o que pode ser feito, o que pode ser melhorado, oferece voz e ação ao seu time. Um bom líder externa suas insatisfações de forma a oferecer a possibilidade de melhoria aos seus liderados, colocando-se à disposição deles neste processo. Assim, somente estes líderes conseguem oferecer um ambiente de confiança e segurança, capaz de obter a entrega total de seus liderados. Esta é a razão pela qual as empresas devem aplicar recursos no desenvolvimento das habilidades emocionais de seus colaboradores.

E, presentes estas condições, certamente a empresa colherá, financeiramente, os melhores frutos. Ou seja, todos os colaboradores estarão direcionados para apresentação do melhor resultado que puderem apresentar,

serem os mais produtivos que puderem ser e, por consequência, trazerem o maior lucro que puderem trazer.

Ademais, há ainda que se abrir espaço para a discussão dos novos conceitos de ambiente de trabalho, capitaneados pelas ideias de colaboração, integração e quase ausência de privacidade, também fruto da chegada da geração Y – conhecida como *millennials*, que já está presente na qualidade de colega de trabalho, ou na qualidade de cliente a quem o serviço será prestado e sobre a qual se falará um pouco mais adiante.

Para que as pessoas consigam lidar com estas novas situações, é de suma importância que as empresas destinem recursos para capacitação e integração das novas gerações aos trabalhadores mais antigos.

## **2.2. Porque as pessoas deveriam dedicar atenção ao seu desenvolvimento emocional em seus processos de formação continuada?**

Na mesma velocidade em que as pessoas passarão a buscar ambientes de trabalho cada vez mais emocionalmente inteligentes, as empresas também passarão a recrutar colaboradores com a inteligência emocional mais aguçada e desenvolvida. Ao citar uma pesquisa feita em 1970, na qual vários executivos demonstraram grande preocupação com a aproximação afetiva entre os colaboradores, concluindo – à época – que seria impossível gerir negócios exercendo a empatia com os colaboradores:

A pesquisa foi feita na década de 1970, quando o cenário no mundo dos negócios era diferente. O que quero dizer é que, hoje, esse tipo de atitude é obsoleta, um luxo de dias passados; uma nova realidade competitiva impõe a utilização da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho e no mercado. (GOLEMAN, 2012, p. 168)

Este novo cenário corporativo certamente irá repelir aqueles profissionais que não demonstrarem – já nas entrevistas de recrutamento – seus potenciais de inteligência emocional.

Tão relevante é a análise do desenvolvimento emocional que, atualmente, muito tem se falado nas entrevistas de empregos sobre os termos *soft skills* e *hard skills*. Podemos conceituar *soft skill* como sendo o termo utilizado atualmente para conceituar as nossas habilidades sociais e comportamentais, e as *hard skills* como

sendo as nossas habilidades e conhecimentos técnicos. Assim, para que se possa demonstrar em entrevistas de empregos as tão desejadas *soft skills*, o indivíduo precisa de desenvolvimento emocional. Segundo a revista FORBES, as seis soft skills mais desejadas nos profissionais são: 1) Comunicação eficaz, 2) Pensamento crítico, 3) Resiliência, 4) Empatia, 5) Liderança e 6) Ética no trabalho. Vê-se, portanto, que nenhuma das habilidades acima é de conhecimento técnico.

Desta forma, se o profissional pretende exercer suas atividades laborativas nas empresas da atualidade – ao menos as mais conceituadas que já abandonaram as atitudes e pensamentos descritos na pesquisa citada por Goleman acima transcrita - deve preocupar-se em desenvolver a sua capacidade de ser emocionalmente inteligente.

E ainda, mesmo que seja no próprio emprego, é preciso preocupar-se com o desenvolvimento emocional, pois “quando emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram, não acompanham, não aprendem nem tomam decisões com clareza”. (GOLEMAN, 2012, p. 169). E ainda, “em grupo de profissionais ligados à Gestão de Pessoas é comum se falar que as pessoas são contratadas por suas habilidades técnicas e demitidas por suas fragilidades ou dificuldades comportamentais”. (GONZAGA, 2018, p. 16).

Ou seja, mesmo que a inteligência emocional não observada quando da contratação do indivíduo, certamente ela o será quando do desenvolvimento do trabalho e da resposta dos indivíduos às situações do cotidiano empresarial.

O desenvolvimento emocional permite ao indivíduo conhecedor de suas emoções, entender, inclusive, quais são suas melhores capacidades e competências.

Importante destacar também que a força do trabalho raramente é exercida sozinha. Normalmente, nas empresas, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte, a soma dos esforços de todos os trabalhadores, de forma organizada, é que faz com que a empresa exista. Assim, quase ninguém trabalha sozinho. Por isso, também para além do desenvolvimento emocional individual, o desenvolvimento emocional em grupo é importante. No entanto, o desenvolvimento das equipes para trabalharem em harmonia só será possível se os indivíduos que as compõem estiverem preocupados com o seu desenvolvimento emocional. Com relação ao



trabalho em equipe, destaca-se que, “a chave para um alto QI de grupo é a harmonia existente entre os membros que o compõem. É essa a capacidade de harmonizar que, mantida a igualdade de condições e tudo mais, tornará o grupo especialmente talentoso, produtivo e bem-sucedido”. (GOLEMAN, 2018, p. 179).

Não bastasse a busca de profissionais emocionalmente inteligentes pelas empresas, a necessidade do autoconhecimento de suas habilidades sociais, ainda é preciso ter em mente que o mercado de trabalho já está sendo habitado por profissionais da Geração Y, os já anteriormente citados *millennials*. Estes profissionais têm por características o nascimento nas décadas de 80 e 90, portanto, quando o mundo já estava integralmente conectado pela internet. Por desconhecerem as barreiras tecnológicas e de conhecimento, estes profissionais modificaram muitos conceitos nos ambientes de trabalho e trouxeram consigo ideias de colaboração, integração, cooperação.

Para integração com estes novos profissionais, com culturas profissionais tão divergentes, necessário é que se tenha capacidade de administrar os conflitos que certamente ocorrerão, reconhecendo as emoções e utilizando, com consciência e respeito pelo próximo, as ferramentas para busca da solução mais adequada para todos. Somente uma inteligência emocional aguçada será capaz de possibilitar a coexistência sadia das gerações. Assim, justifica-se novamente a necessidade de desenvolvimento emocional do indivíduo, caso contrário, ele certamente será substituído por outro profissional, este sim portador de uma inteligência emocional bem desenvolvida.

### **2.3 Inteligência emocional e inteligência artificial**

É de conhecimento público que a sociedade atual está vivendo a chamada Quarta Revolução Industrial, ou também conhecida por Revolução 4.0. Esta revolução decorre dos avanços tecnológicos que modificaram de forma avassaladora o mercado de trabalho,

Segundo Klaus Schwab (2016), a quarta revolução industrial está sendo impulsionada por avanços dos *Cyber-physical Systems* (Sistema físico cibernético)(...)”A quarta revolução industrial trouxe diversos avanços tecnológicos que estão mudando o mundo, as empresas, os produtos e o mercado de trabalho. (REIS, HASAN, 2018, p. 12 e 13).

Referida revolução foi impulsionada pela crescente propagação da utilização da Inteligência Artificial, conceituada por John McCarthy, citado por (LOPES, p. 7), como sendo: fazer com que a uma máquina se comporte de maneira que, caso se tratasse de um ser humano, seria considerada inteligente. Ou seja, máquinas programadas para raciocinar como seres humanos.

Atualmente, seja nas indústrias ou nos escritórios, os termos Inteligência Artificial, robótica, internet das coisas já fazem parte do cotidiano. Em decorrência desta revolução, muito capital humano já foi substituído por máquina. Ainda, muitos serviços foram reduzidos ou quase extintos, tais como serviços de táxis e de mensagens através de companhia telefônica, que foram substituídos por aplicativos, tais como Uber, WhatsApp, etc.

Indústrias já têm e ainda terão seus parques produtivos esvaziados e substituídos por máquinas e *softwares*. Estas mudanças serão necessárias para que as empresas permaneçam competitivas. Escritórios serão cada vez mais ambientalizados por máquinas e robôs, que executarão os mesmos trabalhos realizados por homens, de forma mais barata, muito mais rápida e eficiente.

No campo do direito, por exemplo, já existe um programa chamado ROSS, criado pela IBM. Este programa é uma plataforma utilizada dentro do conhecido sistema computacional Watson. O ROSS consegue identificar e apresentar materiais legais através de um aprimorado sistema de buscas, ou seja, dentre muitas atividades ele executa pesquisas – o que certamente é a atividade que toma mais tempo dos advogados - com altíssimo grau de eficiência e rapidez, ou seja, é sim capaz de substituir profissionais.

No entanto, não é possível substituir todo o trabalho manual por máquinas. É evidente que o trabalho executado por pessoas continuará existindo e nunca acabará. Para melhor ajuste neste cenário tecnológico, os profissionais terão que se adaptar aos novos ambientes de trabalhos, podendo o desenvolvimento da inteligência emocional ser um grande aliado na seleção, capacitação e sucesso destes profissionais.

Desta forma, o medo de que as máquinas e a tecnologia possam causar desemprego e avanços na desigualdade social não pode ser maior do que a

capacidade de que os indivíduos possam se desenvolver em outros campos, dentre eles a inteligência emocional.

Isto porque, diante desta nova realidade, os indivíduos terão que, de maneira rápida, adaptar-se ao novo conceito de trabalho (resiliência – capacidade de lidar com a próprias emoções e adaptar-se às novas realidades).

Deverão também estar sensíveis às necessidades dos outros, pois esta habilidade é essencial para atender aos pedidos e necessidades dos clientes e da sociedade (empatia – reconhecimento das emoções dos outros). Ou seja, esta capacidade humana é necessária para dizer aos sistemas operacionais o que deve ser feito, vez que tais sistemas certamente não terão esta capacidade.

Portanto, por mais que a Inteligência Artificial avance em ritmo acelerado, sempre será necessário que um humano emocionalmente inteligente adicione as emoções para que os produtos e serviços possam ser utilizados pela sociedade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do que foi observado durante a elaboração e execução do presente artigo, verifica-se que o desenvolvimento da inteligência emocional no Ambiente de trabalho é de suma importância para que o indivíduo possa manter-se ajustado às condições de trabalho na atualidade. Isto porque a sociedade contemporânea, tendo em vista o avanço ativo da tecnologia, que, por sua vez, revela inéditas situações no âmbito profissional, demanda dos indivíduos situações para as quais a melhor solução excede o conhecimento técnico.

Desta forma, recomenda-se ao profissional que anseia o sucesso profissional e, por consequência, o sucesso pessoal, que busque ferramentas de aprimoramento no campo da inteligência emocional. Precavendo-se com relação às fontes de conhecimento, tendo em vista a extensa quantidade de material desprovido de qualidade, buscando-se publicações de trabalhos acadêmicos, ou livros publicados por profissionais capacitados.

Com relação às empresas, sugere-se que as mesmas dediquem tempo e recursos para a capacitação emocional de seus colaboradores posto que

profissionais emocionalmente inteligentes produzirão mais e melhor, ajudando desta forma a melhorar os resultados financeiros das organizações.

## **REFERÊNCIAS**

**GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente, 2ª ed., Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.**

**GONZAGA, A. R.; RODRIGUES, M. C. Inteligência emocional nas organizações, 1ª ed., Canoas: Editora Unilasalle, 2018.**

**HAGGAI, J. Seja um líder de verdade – Liderança que permanece para um mundo em transformação. 2ª edição, Curitiba, Editora Betânia, 2017.**

**LOPES, G.F.P. Inteligência Artificial e Pessoaalidade.** Disponível em: <http://repositorio.ufjf.br:8080/xmlui/bitstream/handle/ufjf/6558/giovanafigueiredopelusolopes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 19/05/2019.

**REIS, J., HASAN, N. Organizações inovadoras que utilizam a Revolução 4.0, Interfaces Científicas – Exatas e Tecnológicas. Aracaju. V.2, N.3, p.9-20, fev.2018**