



INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NA INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEES' INTENTION TO STAY IN ACCOUNTING OFFICES

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INTENCIÓN DE PERMANENCIA DE LOS EMPLEADOS EN OFICINAS CONTABLES

Recebido em: 01-07-2024
Avaliado em: 18-11-2024
Reformulado em: 16-12-2024
Aceito para publicação em: 24-02-2025
Publicado em: 20-03-2026
Editor Responsável: Micheli Aparecida Lunardi

Rosana Santos de Oliveira¹
Janete Pinto da Silva Martins²
Maiara Nascimento Almeida³
Carlos Eduardo Facin Lavarda⁴

RESUMO

Este estudo analisa a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho nas intenções positivas e negativas de permanência dos funcionários em escritórios contábeis do Sul e Sudeste do país (Brasil). As técnicas de análise utilizadas foram a modelagem de equações estruturais (PLS-SEM) e o mapa de importância-desempenho (IPMA). Os principais resultados da PLS-SEM sugerem que a inteligência emocional influencia positivamente as dimensões da satisfação no trabalho. Também, que funcionários que se sentem satisfeitos com sua chefia e percebem oportunidades de promoção tendem a ter menos intenções negativas de deixar seus cargos no escritório. As variáveis de controle revelam que a idade exerceu uma influência significativa, sugerindo uma relação entre a faixa etária dos funcionários e sua disposição de permanecer nos escritórios. Quanto à análise do IPMA, a inteligência emocional se destaca em termos de desempenho, enquanto a satisfação com o salário é mais importante para as intenções positivas de permanência. Nas intenções negativas, a inteligência emocional tem um desempenho significativo, e a satisfação com a natureza do trabalho emerge como uma influência para reduzir as intenções negativas. Este estudo contribui para a literatura ao fornecer insights sobre os fatores que influenciam a intenção dos funcionários de permanecer nos escritórios contábeis. Contribui para a prática gerencial ao destacar que a inteligência emocional influencia a satisfação dos funcionários, esta reduz a rotatividade. Isso permite à gestão direcionar estratégias para estimular esses resultados. No âmbito social, em alinhamento com o

¹Doutoranda em Contabilidade na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9413-2394>; E-mail: oliveiraufsc2021@gmail.com

²Mestra em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3054-2164>; E-mail: janetesilvaph@hotmail.com

³Mestranda em Contabilidade na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3201-8953>; E-mail: maiaraalmeida91@hotmail.com

⁴Doutor em Contabilidade pela Universidade de Valência; Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGC/UFSC); ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1498-7881>; E-mail: elavarda@gmail.com

ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), reforça a importância de criar ambientes de trabalho saudáveis e produtivos em escritórios contábeis, promovendo o bem-estar dos funcionários e a sustentabilidade no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Satisfação no trabalho. Intenção de permanecer. Escritórios contábeis.

ABSTRACT

This study analyzes the influence of emotional intelligence and job satisfaction on the positive and negative turnover intentions of employees in accounting firms in the South and Southeast regions of Brazil. The analysis techniques used were structural equation modeling (PLS-SEM) and the importance-performance map analysis (IPMA). The main results from PLS-SEM suggest that emotional intelligence positively influences the dimensions of job satisfaction. Additionally, employees who are satisfied with their leadership and perceive promotion opportunities are less likely to have negative turnover intentions. The control variables reveal that age had a significant influence, suggesting a relationship between employees' age groups and their willingness to stay in their positions. Regarding the IPMA analysis, emotional intelligence stands out in terms of performance, while salary satisfaction is more important for positive turnover intentions. For negative intentions, emotional intelligence shows significant performance, and satisfaction with job nature emerges as an influence in reducing negative turnover intentions. This study contributes to the literature by providing insights into the factors that influence employees' intentions to remain in accounting firms. It also contributes to managerial practice by highlighting that emotional intelligence influences employee satisfaction, which in turn reduces turnover. This enables management to develop strategies that foster these outcomes. In the social sphere, aligned with SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), it emphasizes the importance of creating healthy and productive work environments in accounting firms, promoting employee well-being and sustainability in the labor market.

Keywords: Emotional intelligence. Job satisfaction. Intention to stay. Accounting offices.

RESUMEN

Este estudio analiza la influencia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las intenciones positivas y negativas de permanencia de los empleados en oficinas contables del sur y sudeste de Brasil. Las técnicas de análisis utilizadas fueron la modelización de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) y el análisis de mapa de importancia-desempeño (IPMA). Los principales resultados de la PLS-SEM sugieren que la inteligencia emocional influye positivamente en las dimensiones de la satisfacción laboral. Además, los empleados que están satisfechos con su liderazgo y perciben oportunidades de promoción tienden a tener menos intenciones negativas de dejar sus puestos en la oficina. Las variables de control revelan que la edad tuvo una influencia significativa, lo que sugiere una relación entre el grupo etario de los empleados y su disposición a permanecer en sus puestos. En cuanto al análisis del IPMA, la inteligencia emocional destaca en términos de desempeño, mientras que la satisfacción con el salario es más importante para las intenciones positivas de permanencia. En las intenciones negativas, la inteligencia emocional tiene un desempeño significativo, y la satisfacción con la naturaleza del trabajo emerge como una influencia para reducir las intenciones negativas. Este estudio contribuye a la literatura al proporcionar información sobre los factores que influyen en las intenciones de los empleados de permanecer en las oficinas contables. También contribuye a la práctica gerencial al resaltar que la inteligencia emocional influye en la satisfacción de los empleados, lo que reduce la rotación. Esto permite a la gestión desarrollar estrategias que

fomenten estos resultados. En el ámbito social, alineado con el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), refuerza la importancia de crear ambientes laborales saludables y productivos en las oficinas contables, promoviendo el bienestar de los empleados y la sostenibilidad en el mercado laboral.

Palabras-clave: Inteligencia emocional. Satisfacción laboral. Intención de permanecer. Oficinas contables.

1 INTRODUÇÃO

No contexto dinâmico dos escritórios contábeis, compreender os fatores que influenciam a intenção de permanência dos funcionários é importante para a gestão. Entre esses fatores, destaca-se a inteligência emocional, que se refere à habilidade de reconhecer, compreender e gerenciar tanto as próprias emoções quanto as dos outros (Law et al., 2004). Além disso, a satisfação no trabalho também desempenha um fator decisivo, refletindo o nível de contentamento dos funcionários com diversos aspectos, como relacionamentos com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções (Siqueira, 2008). Nesse sentido, é essencial compreender como esses elementos afetam as intenções de permanência dos funcionários nos escritórios contábeis. Essas intenções de permanência podem ser delineadas em termos de intenções positivas e negativas de continuar fazendo parte da organização (Mayfield & Mayfield, 2007).

As intenções positivas referem-se à disposição favorável dos funcionários em permanecerem vinculados à organização atual, manifestando um desejo de continuidade no emprego e identificação com a empresa (Mayfield & Mayfield, 2007). As intenções negativas referem-se à predisposição dos funcionários de se desligarem da organização atual, demonstrando insatisfação ou falta de identificação com o ambiente de trabalho (Mayfield & Mayfield, 2007).

Embora a literatura apresente estudos sobre inteligência emocional e forneça evidências sobre sua relação com a satisfação no trabalho (Kim & Kim, 2021; Huang, 2016; Winton, 2023) e a intenção de permanência (Al-Hamdan et al., 2020; Wang et al., 2018; Weeratunga & Singh, 2019), ainda existem lacunas no entendimento de como a inteligência emocional e as dimensões da satisfação no trabalho podem influenciar a intenção negativa de permanecer em escritórios contábeis.

Este é um campo de pesquisa ainda pouco explorado, especialmente no que diz respeito às variáveis investigadas, e torna-se essencial a realização de estudos adicionais. Considerando a relevância dos profissionais de escritórios contábeis tanto no contexto organizacional quanto no profissional, a compreensão desses fatores poderá contribuir de maneira significativa para o avanço da área.

Adicionalmente, há pouca compreensão sobre como as diferentes dimensões da satisfação no trabalho podem influenciar as intenções de permanência, tanto positivas quanto negativas, nos escritórios contábeis. A pesquisa busca explorar se esses elementos são evidenciados pelos funcionários de escritórios contábeis em suas intenções de permanência, considerando que o ambiente desses profissionais é marcado por altos níveis de estresse advindos de diversas demandas. Entre elas, destacam-se as exigências frequentes de clientes, que muitas vezes demandam respostas rápidas, além da necessidade contínua de atualização sobre mudanças na legislação. Soma-se a isso o papel das interações no ambiente organizacional, tanto com colegas quanto com superiores, que podem atuar como fontes de apoio ou, em certas situações, gerar conflitos. Esses fatores combinados podem afetar a percepção dos funcionários sobre sua satisfação no trabalho e influenciar suas decisões de permanência ou saída do escritório.

Este estudo fundamenta-se na Teoria das Demandas e Recursos do Trabalho (DRT) (*Job Demands-Resources – JD-R*), que propõe que todos os ambientes ou características laborais podem ser analisados a partir de duas categorias: demandas do trabalho e recursos do trabalho (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). As demandas do trabalho referem-se a aspectos que exigem esforço físico ou psicológico, como alta pressão de trabalho e interações emocionalmente desgastantes com clientes (Bakker & Demerouti, 2014). Por outro lado, os recursos do trabalho são definidos como aspectos que ajudam a alcançar objetivos, reduzem as demandas e seus custos fisiológicos e psicológicos, ou promovem o crescimento pessoal, a aprendizagem e o desenvolvimento profissional (Bakker & Demerouti, 2014).

Diante desse cenário, esta pesquisa tem como objetivo analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho nas intenções positivas e negativas de permanência dos funcionários em escritórios contábeis. Para atingir esse objetivo, foi realizado um *survey* com funcionários de escritórios contábeis nas regiões Sul e Sudeste do país (Brasil). A análise dos dados envolveu duas abordagens: a modelagem de equações estruturais por meio de mínimos quadrados parciais (PLS-SEM) para testar as hipóteses, enquanto a segunda envolveu uma análise de mapa de importância-desempenho (IPMA).

A relevância deste estudo reside na análise da inteligência emocional e das dimensões da satisfação no trabalho em escritórios contábeis, um setor essencial para a economia e gestão empresarial. Compreender como esses fatores influenciam as intenções de permanência dos funcionários é decisivo para o desenvolvimento de estratégias adequadas de retenção de talentos, especialmente em um ambiente altamente competitivo.

A contribuição teórica deste estudo está ancorada em novas descobertas, que não só ampliam, mas também fundamentam as pesquisas anteriores sobre a relação entre inteligência emocional e satisfação no trabalho. O estudo avança os achados de Kim e Kim (2021), Huang (2016) e Winton (2023), ao trazer evidências sobre as dimensões da satisfação no trabalho. Além disso, expande os resultados relacionados à inteligência emocional e à intenção de permanência dos funcionários, conforme os estudos de Al-Hamdan et al. (2020), Wang et al. (2018) e Weeratunga e Singh (2019), fornecendo novas evidências tanto para as intenções positivas quanto para as negativas de permanência. O estudo, além disso, contribui para a teoria ao fornecer evidências da influência das dimensões da satisfação no trabalho nas intenções de permanência.

A contribuição gerencial do estudo está evidenciada ao oferecer orientações para a gestão de escritórios contábeis, facilitando o desenvolvimento de estratégias adequadas para a retenção de talentos. A satisfação com a chefia se destacou como um fator preditivo na redução das intenções negativas de permanência. Nesse sentido, é essencial que os líderes e gestores recebam treinamento e suporte adequados para aprimorar suas habilidades de liderança, incluindo comunicação, *feedback* e gestão de conflitos. Criar um ambiente de trabalho em que os funcionários se sintam valorizados, apoiados e respeitados por seus superiores é decisivo para fortalecer a retenção de talentos.

Além disso, o estudo identificou que as promoções são uma dimensão importante na redução das intenções negativas de permanência. Portanto, os escritórios contábeis devem oferecer oportunidades claras de progressão na carreira e desenvolvimento profissional. Isso pode ser alcançado por meio de programas de mentoria, treinamentos especializados, participação em projetos e outras iniciativas que ajudem os funcionários a atingirem seus objetivos de carreira dentro do escritório.

A contribuição social do estudo reside no aprimoramento do bem-estar dos funcionários, ao fornecer informações sobre as dinâmicas que influenciam a intenção de permanência. Esses dados podem ser utilizados para criar ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos nos escritórios contábeis, alinhando-se ao ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico). A pesquisa destaca a importância de assegurar condições de trabalho adequadas, promovendo a

sustentabilidade do mercado de trabalho e o desenvolvimento de uma cultura que valorize a qualidade de vida no ambiente profissional.

Os principais achados da análise por PLS-SEM sugerem que a inteligência emocional influencia positivamente as dimensões da satisfação no trabalho. Além disso, funcionários que se sentem satisfeitos com sua chefia e percebem oportunidades de promoção tendem a ter menores intenções negativas de deixar seus cargos no escritório. Quanto à análise do IPMA, a inteligência emocional se destaca em termos de desempenho, enquanto a satisfação com o salário é mais importante para as intenções positivas de permanência. Nas intenções negativas, a inteligência emocional desempenha um papel significativo, e a satisfação com a natureza do trabalho emerge como uma influência importante na redução dessas intenções.

2 Referencial teórico e Hipóteses de pesquisa

2.1 Inteligência emocional e Satisfação no trabalho

Nos últimos anos, as pesquisas têm incorporado temas da psicologia, como a inteligência emocional, com o intuito de explorar o comportamento dos indivíduos e seus impactos nas organizações (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990). Salovey e Mayer (1990) foram os pioneiros na consolidação do termo inteligência emocional, definindo-o como uma forma de inteligência social que envolve a habilidade de gerenciar as próprias emoções e as de outras pessoas, discriminando-as e utilizando essas informações para orientar pensamentos e ações.

Goleman (1995) ampliou esse conceito, descrevendo a inteligência emocional como a capacidade de reconhecer e regular as emoções em si mesmo e nos outros. Para que um funcionário obtenha sucesso no trabalho por meio da inteligência emocional, é essencial desenvolver habilidades como autoconsciência, autogestão, consciência social e competências relacionais (Goleman, 1998).

A inteligência emocional, conforme descrita por Law et al. (2004), engloba as habilidades emocionais individuais que se refletem no manejo das próprias emoções e das dos outros, bem como a capacidade de usar essas emoções de forma adequada para alcançar resultados desejáveis. Para Kim e Kim (2021) e Huang (2016), a inteligência emocional capacita as pessoas a administrarem suas emoções de forma construtiva, o que pode levar a uma maior satisfação no ambiente de trabalho. Essa satisfação é importante para a manutenção de relacionamentos profissionais saudáveis e para o estabelecimento de um ambiente organizacional promissor (Winton, 2023). No entanto, diversos aspectos, como relacionamentos com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, podem influenciar esse indicador (Siqueira, 2008).

A literatura indica que a inteligência emocional pode influenciar positivamente a satisfação no trabalho, como demonstrado em estudos anteriores (Alsughayir, 2021; Khan et al., 2017; Kim & Kim, 2021; Sembiring et al., 2020). Esses estudos apresentam evidências em diferentes contextos profissionais, como funcionários de atendimento ao cliente em agências bancárias (Alsughayir, 2021), com consultores de gestão de pequenas e médias empresas (Kim & Kim, 2021), agentes de investigação criminal (Sembiring et al., 2020) e bibliotecários (Khan et al., 2017).

Apesar das evidências anteriores, ainda não se sabe como a inteligência emocional pode influenciar os funcionários de escritórios contábeis, nem quais dimensões da satisfação no trabalho ela pode impactar. Nesse contexto, o estudo visa preencher essa lacuna, fundamentando-se na teoria DRT para fornecer suporte ao ambiente investigado, no qual as demandas enfrentadas pelos funcionários - como pressão por prazos, complexidade das tarefas e interações com clientes - podem sobrecarregar os funcionários e comprometer seu bem-estar.

Por outro lado, os recursos proporcionados pelo ambiente organizacional, como suporte emocional e relacionamentos interpessoais saudáveis, também podem influenciar positivamente seu bem-estar (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). Assim, propõe as seguintes hipóteses:

H1: Existe influência positiva entre a inteligência emocional e a satisfação com os colegas (H1a), satisfação com o salário (H1b), satisfação com a chefia (H1c), satisfação com a natureza do trabalho (H1d) e a satisfação com as promoções (H1e).

2.2 Inteligência emocional e Intenção de permanecer

A definição de inteligência emocional abrange a habilidade de monitorar não só os próprios sentimentos e emoções, mas também os dos outros, discriminá-los e usar tais informações para guiar tanto o pensamento quanto às ações, conforme indicado por Zhu et al. (2015). Law et al. (2004) afirmam que a inteligência emocional é considerada um traço de personalidade distinto, compreendendo um conjunto de habilidades que podem ser empregadas para compreender, regular e aproveitar as emoções, sendo passível de aprendizado e modificação.

A inteligência emocional, ao permitir que os indivíduos compreendam e regulem suas emoções, não apenas impacta suas reações imediatas, mas também influencia decisões e comportamentos de longo prazo no ambiente de trabalho (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990). Quando um funcionário possui um bom controle emocional, ele é mais capaz de lidar com situações de estresse, conflitos interpessoais e desafios profissionais, o que pode reduzir a probabilidade de intenção de rotatividade (Wang et al., 2018).

Isso está alinhado com os princípios da teoria DRT, que argumenta que os recursos internos, como a inteligência emocional, ajudam a mitigar os efeitos negativos das demandas externas, como o estresse e as pressões organizacionais, favorecendo a intenção de permanência dos funcionários (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014).

Desta forma, a intenção de permanência refere-se à tendência dos funcionários de manter seus cargos, envolvendo um processo psicológico de apego à organização (Naim & Lenka, 2017). Manter funcionários produtivos é um dos principais intuitos de muitas organizações e tem sido identificada como um fator importante para o sucesso da organização, independentemente do porte da organização, sua estrutura de propriedade ou os produtos e serviços oferecidos (Mayfield & Mayfield, 2007).

A literatura tem fornecido evidências de que indivíduos que demonstram inteligência emocional influencia na sua intenção de permanecer na organização (Al-Hamdan et al., 2020; Wang et al., 2018; Weeratunga & Singh, 2019). Wang et al. (2018) investigaram o impacto da inteligência emocional dos enfermeiros na relação entre liderança transformacional e intenção de permanência, encontrando que tanto a liderança transformacional quanto a inteligência emocional dos enfermeiros foram fatores significativos na explicação da intenção de permanecer, representando conjuntamente 34,3% da variação observada nessa intenção.

Al-Hamdan et al. (2020) examinaram a relação entre inteligência emocional e intenção de permanência entre enfermeiros, revelando uma correlação positiva e significativa entre inteligência emocional e a intenção dos enfermeiros de permanecer na organização. Além disso, constatou-se que certas características sociodemográficas e relacionadas ao ambiente de trabalho dos enfermeiros serviram como preditores tanto da inteligência emocional quanto da intenção de permanência. Weeratunga e Singh (2019) descobriram que níveis mais elevados de inteligência emocional e inteligência espiritual são preditores positivos da intenção de permanecer de funcionários da geração Y no setor de tecnologia da informação e comunicação na Malásia.

Portanto, é possível inferir que há uma relação entre inteligência emocional e a intenção de permanência (positiva e/ou negativa) dos funcionários em escritórios contábeis. A teoria DRT sugere que os recursos disponíveis no ambiente de trabalho, como suporte emocional e boas condições de trabalho, podem mitigar o impacto das demandas do trabalho, como pressões legais e interações com clientes exigentes (Bakker & Demerouti, 2014).

Desta forma, é decisivo realizar estudos sobre esse contexto, uma vez que os estresses provenientes de diversas fontes, incluindo dinâmicas de trabalho e relacionamentos interpessoais, podem afetar a relação entre inteligência emocional e intenção de permanência. Embora pesquisas sobre esses temas já tenham sido conduzidas em diferentes contextos, é essencial direcionar a atenção para os escritórios contábeis, considerando suas particularidades. Assim, levanta-se a hipótese de que:

H₂: Existe influência positiva entre a inteligência emocional e as intenções positivas de permanecer no escritório.

H₃: Existe influência negativa entre a inteligência emocional e as intenções negativas de permanecer no escritório.

2.3 Satisfação no trabalho e Intenção de permanecer

A satisfação no trabalho é um conceito que aborda o grau de contentamento e felicidade que os funcionários experimentam em relação aos diferentes aspectos de suas atividades laborais, abrangendo desde o ambiente de trabalho até as tarefas realizadas, o relacionamento com colegas e superiores, e os benefícios e recompensas recebidos (Siqueira, 2008). Estudos demonstram que funcionários satisfeitos tendem a ser mais produtivos em suas funções (Bangwal & Tiwari, 2019; Mardanov, 2021), e a satisfação no trabalho também se associa à saúde mental e física dos funcionários, contribuindo para um ambiente laboral mais saudável e harmonioso.

Contudo, a satisfação no trabalho vai além de um mero estado emocional; ela está intrinsecamente relacionada às intenções de permanência dos funcionários na organização (Bangwal & Tiwari, 2019; Mardanov, 2021; Myint et al., 2024). Funcionários que se encontram satisfeitos com suas ocupações são mais propensos a desenvolver um forte vínculo emocional com a empresa e a desejar continuar fazendo parte dela a longo prazo (Siqueira, 2008). Por outro lado, funcionários insatisfeitos podem nutrir intenções de deixar a organização em busca de oportunidades mais satisfatórias.

As intenções de permanência podem ser classificadas em dois tipos: positivas e negativas (Mayfield & Mayfield, 2007). As intenções positivas estão associadas a afirmações que demonstram um compromisso e uma vontade de continuar no emprego atual. Por exemplo, “espero trabalhar para meu empregador atual daqui a um ano” ou “gostaria de trabalhar para meu empregador atual até me aposentar” refletem uma forte ligação emocional e uma vontade de permanecer na organização a longo prazo (Mayfield & Mayfield, 2007). Por outro lado, intenções negativas são evidenciadas por afirmações que indicam uma insatisfação ou uma falta de compromisso com o emprego atual. Por exemplo, “estou procurando ativamente outro emprego” ou “eu mudaria de emprego se encontrasse outro que pagasse tão bem quanto o meu atual” revelam um desejo de deixar a organização em busca de condições de trabalho melhores ou mais satisfatórias (Mayfield & Mayfield, 2007).

A literatura tem apresentado evidências de que indivíduos satisfeitos com o trabalho demonstram maior propensão a permanecer na organização (Bangwal & Tiwari, 2019; Myint et al., 2024). Bangwal e Tiwari (2019) investigaram a relação entre as características do ambiente de trabalho na indústria hoteleira e a satisfação no trabalho dos funcionários, impactando suas intenções de permanecer na organização. Os resultados demonstraram que as

características do ambiente de trabalho influenciam positivamente a intenção dos funcionários de permanecer por meio da satisfação no trabalho (Bangwal & Tiwari, 2019). Myint et al. (2024) destacam que as intenções de permanência são um indicador útil para prever a taxa de rotatividade dos docentes de enfermagem. Os resultados revelaram que a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional afetaram diretamente as intenções de permanência (Myint et al., 2024).

Apesar das evidências, ainda são escassos os estudos que explorem quais dimensões da satisfação no trabalho influenciam as intenções, positivas ou negativas, de permanência dos funcionários em escritórios contábeis. As dimensões da satisfação no trabalho inclui (Siqueira, 2008): i) Satisfação com os colegas: refere-se ao contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho; ii) Satisfação com o salário: envolve o contentamento com a remuneração recebida em comparação com o esforço investido no trabalho, a capacidade profissional, o custo de vida e os esforços dedicados à realização das atividades laborais; iii) Satisfação com a chefia: diz respeito ao contentamento com a organização e a competência do superior, o interesse demonstrado pelo trabalho dos subordinados e a compreensão mútua entre o líder e sua equipe; iv) Satisfação com a natureza do trabalho: reflete o interesse despertado pelas tarefas realizadas, a capacidade de absorção do trabalhador e a diversidade das atividades desempenhadas; e v) Satisfação com as promoções: inclui o contentamento com o número de promoções recebidas, as garantias oferecidas aos promovidos, a forma como as promoções são realizadas pela empresa e o tempo de espera para ser promovido.

Deste modo, a teoria DRT pode contribuir para uma compreensão da relação entre satisfação no trabalho e intenção de permanência. Quando as demandas do trabalho, como pressão por resultados, prazos apertados e conflitos interpessoais, podem sobrecarregar os funcionários, comprometendo sua satisfação e, conseqüentemente, sua intenção de permanecer na organização (Bakker & Demerouti, 2014).

Por outro lado, quando os funcionários possuem recursos adequados, como comunicação, suporte da liderança e um bom ambiente social, há um aumento no bem-estar, o que, pode influenciar positivamente a intenção de permanência (Bakker & Demerouti, 2014). A interação entre demandas e recursos e pode ser um fator decisivo na satisfação no trabalho, afetando as intenções de permanência (Mayfield & Mayfield, 2007; Siqueira, 2008).

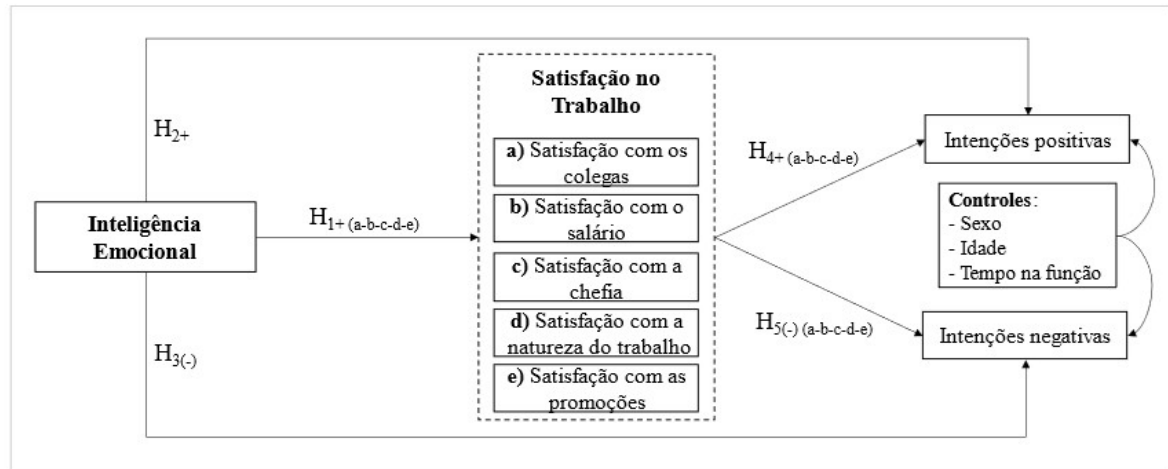
Portanto, a aplicação da teoria DRT ao contexto dos escritórios contábeis ajuda a entender como as diferentes dimensões da satisfação no trabalho, podem ser moduladas pelos recursos e pelas demandas presentes no ambiente de trabalho. Tais fatores podem influenciar a decisão dos funcionários em permanecer ou sair da organização, contribuindo para um ambiente laboral mais saudável e uma maior taxa de retenção de talentos. Dessa forma, é possível observar que os recursos disponíveis, aliados a um ambiente de trabalho equilibrado, podem mitigar as demandas estressantes, favorecendo a satisfação e a intenção de permanência. Assim, levanta-se a hipótese que:

H4: Existe influência positiva entre a satisfação com os colegas (H_{4a}), satisfação com o salário (H_{4b}), satisfação com a chefia (H_{4c}), satisfação com a natureza do trabalho (H_{4d}) e satisfação com as promoções (H_{4e}) nas intenções positivas de permanecer no escritório.

H5: Existe influência negativa entre a satisfação com os colegas (H_{5a}), satisfação com o salário (H_{5b}), satisfação com a chefia (H_{5c}), satisfação com a natureza do trabalho (H_{5d}) e satisfação com as promoções (H_{5e}) nas intenções negativas de permanecer no escritório.

Na Figura 1, apresenta-se o modelo teórico proposto com base nas hipóteses a serem testadas.

Figura 1
Modelo teórico



Além do modelo, foram incluídas variáveis de controle – sexo, idade e tempo na função - com o intuito de investigar se essas características dos indivíduos da amostra estão relacionadas à intenção de permanecer nos escritórios contábeis. Similar ao estudo de Prentice (2019) que utilizou as variáveis de controle na retenção de funcionários.

3 Metodologia da pesquisa

Um recorte transversal foi utilizado para coletar dados de funcionários de escritórios contábeis nas Regiões Sul e Sudeste do país, por meio de um survey.

3.1 Participantes e Procedimentos

A seleção dos participantes do estudo foi direcionada a funcionários de escritórios contábeis situados nas Regiões Sul e Sudeste do Brasil. Essa escolha se justifica pelo fato de essas regiões apresentarem alto desenvolvimento econômico e concentrarem um número expressivo de escritórios contábeis, permitindo a obtenção de uma amostra mais representativa e diversificada.

Dados estatísticos do Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2024), atualizados até 09/12/2024, indicam que a Região Sul conta com 19.344 organizações contábeis e a Região Sudeste, 48.157, totalizando 67.501 organizações contábeis. Esse número corresponde a aproximadamente 70,5% das organizações contábeis no Brasil, evidenciando a relevância de investigar as intenções de permanência dos funcionários desses escritórios em um contexto tão significativo.

A identificação dos escritórios contábeis foi realizada por meio de uma busca no *site* do CRC-SC. A partir dos nomes das empresas, os funcionários foram localizados na plataforma *LinkedIn*. Foram enviadas 2.153 mensagens (aceitaram a conexão) explicando o propósito da pesquisa, garantindo o anonimato dos respondentes e da empresa, e solicitando a participação na pesquisa. Caso aceitassem participar, era enviado o *link* do questionário.

Durante o período de 15 de novembro de 2023 a 30 de janeiro de 2024, as mensagens foram enviadas e, se não houvesse resposta em cinco dias, era enviada uma segunda mensagem enfatizando a importância da pesquisa. Para evitar a concentração de respondentes de uma única empresa, foram tomadas precauções no envio de conexões, limitando-se o envio de duas conexões por empresa. Como resultado, foram obtidas 134 respostas, sendo que uma pessoa optou por não participar, resultando em uma amostra final de 133 respostas válidas.

3.2 Variáveis e Medidas

Inteligência emocional: a avaliação da inteligência emocional dos participantes foi realizada utilizando a escala desenvolvida por Wong e Law (2002), a qual foi validada por Law et al. (2004). Essa escala é composta por quatro dimensões: Avaliação de Autoemoções, Avaliação de Outras Emoções, Uso da Emoção e Regulação da Emoção, totalizando 16 itens avaliados em uma escala Likert de sete pontos (Discordo totalmente a Concordo totalmente).

Neste estudo, adotou-se a abordagem de Prentice (2019), que considera a inteligência emocional como uma variável latente de segunda ordem. Essa perspectiva reflete sua natureza abrangente, integrando aspectos distintos, mas interdependentes, que influenciam de forma conjunta as respostas dos participantes. Assim, a abordagem não apenas identifica os efeitos individuais de cada dimensão, mas também evidencia suas interações, formando um construto unificado.

Satisfação no trabalho: a escala de satisfação no trabalho desenvolvida por Siqueira (2008) é uma medida multidimensional elaborada para avaliar o grau de contentamento do trabalhador em relação a cinco dimensões: satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. A versão completa do instrumento é composta por 25 itens, avaliados em uma escala Likert de sete pontos (Totalmente insatisfeito a Totalmente satisfeito).

Ao considerar a satisfação no trabalho como um construto multidimensional, torna-se possível entender melhor como cada dimensão influencia o comportamento dos indivíduos em escritórios contábeis, proporcionando evidências dos diferentes aspectos que influenciam suas percepções e atitudes.

Intenção de permanecer: para avaliar a intenção de permanecer, as atitudes foram avaliadas usando um instrumento adaptado de Mayfield e Mayfield (2007), composto por sete itens que abordam intenções positivas e negativas dos funcionários em relação à permanência na organização. As intenções positivas dos funcionários foram medidas por uma subescala de três itens, enquanto as intenções negativas foram capturadas por uma subescala de quatro itens, utilizando uma escala Likert de sete pontos (Discordo totalmente a Concordo totalmente).

Variáveis de controle: as variáveis de controle - sexo, idade e tempo na função - foram mensuradas da seguinte maneira: o sexo foi categorizado em uma escala binária, em que 0 representa feminino e 1 representa masculino. A idade e o tempo na função foram expressos em anos (variáveis contínuas).

Os instrumentos, com exceção da escala de satisfação no trabalho, foram traduzidos para o português e submetidos a pré-testes. Inicialmente, foram conduzidos com três pesquisadoras na área de contabilidade gerencial (duas doutorandas e uma mestra). Em seguida, foram testados três funcionários de escritórios contábeis nos estados de Mato Grosso do Sul, Goiás e Pará: dois analistas fiscais e um analista contábil. Apesar de serem de outros estados, o intuito foi verificar a compreensão e a clareza das questões do questionário. Com base nesses testes preliminares, foram realizados ajustes, e as afirmativas utilizadas na coleta podem ser encontradas no apêndice A.

3.3 Métodos de análise dos dados

Para a análise dos dados, utilizou-se a técnica de modelagem de equações estruturais com mínimos quadrados parciais (PLS-SEM) no software SmartPLS 4.0 (Ringle et al., 2022). Esse processo compreende duas etapas: o modelo de mensuração e o modelo estrutural. A PLS-SEM tem ganhado destaque em pesquisa nas áreas das ciências sociais e comportamentais devido à sua relevância na compreensão das relações entre diversos construtos (Nitzl & Chin, 2017).

Adicionalmente, foi realizada uma análise do mapa de importância-desempenho (IPMA). O IPMA contrasta os efeitos totais, representando a importância de diferentes construtos preditores na previsão de um construto alvo, com as pontuações médias dos

indicadores que compõem esses construtos, obtidas a partir das respostas da amostra. Dessa forma, as pontuações médias dos indicadores refletem o desempenho desses construtos, sendo que valores mais altos indicam um desempenho superior (Hair et al., 2017). O IPMA combina esses dois aspectos graficamente, relacionando os efeitos totais no eixo x (importância) com os scores dos indicadores, ajustados para um intervalo de 0 a 100, no eixo y (desempenho).

Assim, enquanto as análises da PLS-SEM oferecem informações sobre a importância relativa dos construtos na explicação de outros construtos no modelo estrutural, a análise IPMA amplia esses resultados ao considerar também o desempenho e a importância de cada construto (Ringle et al., 2022).

No contexto das variáveis do modelo teórico, destaca-se a presença de uma variável latente de segunda ordem (inteligência emocional), para a qual foi adotada a abordagem de repetição de indicadores. Essa estratégia é recomendada quando todas as dimensões possuem a mesma quantidade de itens, como é o caso das quatro dimensões, cada uma com quatro itens. Esse procedimento é realizado antes de iniciar as etapas da PLS-SEM (Bido & Silva, 2019).

4 Resultados

4.1 Caracterização da amostra

A Tabela 1 apresenta informações sobre a caracterização da amostra. Observa-se que a maioria dos respondentes é do sexo masculino, com a maior faixa etária entre 31 e 40 anos. Quanto à escolaridade, uma parte significativa dos participantes possui especialização, e a maioria está na função há até cinco anos. As funções exercidas variam de auxiliar a sócio/proprietário, sendo a maior parte analistas, atuando em áreas como contabilidade, fiscal, tributária e recursos humanos.

Tabela 1
Caracterização da amostra

Sexo	n	Idade	n	Escolaridade	n
Masculino	92	Até 30 anos	50	Médio	4
Feminino	41	Entre 31-40 anos	64	Técnico	1
		Entre 41-50 anos	15	Graduação	47
		Entre 51-60 anos	4	Especialização	76
				Mestrado	5
Tempo na função	n	Função	n	Função	n
Até 5 anos	94	Auxiliar	6	Coordenador	7
Entre 6-10 anos	25	Analista	75	Gerência	8
Entre 11-15 anos	7	Especialista	5	Diretor	3
Acima de 16 anos	7	Consultor	2	Sócio/proprietário	8
Função	n	Contador	11		
Assistente	8				

Além disso, os escritórios estão distribuídos entre os estados de Santa Catarina (68%), São Paulo (11%), Minas Gerais (8%), Paraná (5%), Espírito Santo (4%), Rio Grande do Sul (3%) e Rio de Janeiro (2%).

4.2 Modelo de mensuração

Antes de iniciar a análise utilizando PLS-SEM, foi conduzido o teste de fator único de Harman para identificar possíveis vieses do método comum. Os resultados indicaram que o primeiro fator explicava 35,72% da variância total, sugerindo a ausência de tal viés na amostra, utilizou-se o *software* SPSS para essa análise. Prosseguindo para o modelo de mensuração, não houve necessidade de excluir nenhum indicador. Os índices de confiabilidade e validade dos construtos são detalhados na Tabela 2.

Tabela 2

Confiabilidade e validade

Construtos	α	ρ_a	CR	AVE
Inteligência emocional	0,937	0,939	0,882	0,652
Satisfação com os colegas	0,924	0,931	0,943	0,770
Satisfação com o salário	0,952	0,952	0,963	0,840
Satisfação com a chefia	0,946	0,949	0,959	0,823
Satisfação com a natureza do trabalho	0,947	0,948	0,959	0,825
Satisfação com as promoções	0,967	0,972	0,974	0,883
Intenções positivas	0,763	0,805	0,861	0,676
Intenções negativas	0,867	0,904	0,907	0,712

Nota: alfa de Cronbach (α); Composite Reliability (CR); Average Variance Extracted (AVE).

Conforme apresentado na Tabela 2, todos os índices estão em conformidade com as recomendações de Hair et al. (2019). A consistência interna foi confirmada pelos coeficientes de alfa de Cronbach (α), ρ_a e Composite Reliability (CR), todos excedendo o limite de 0,70. A validade convergente foi evidenciada pelos valores do Average Variance Extracted (AVE), todos superiores a 0,50.

Para calcular a AVE e a CR do construto latente de segunda ordem (inteligência emocional), foram realizados cálculos no *Microsoft Office Excel*, utilizando indicadores das cargas externas, conforme recomendado por Bido e Silva (2019). Essa abordagem é necessária, uma vez que o *software* não reconhece o construto de segunda ordem como tal. Os detalhes do cálculo podem ser observados na Tabela 3.

Tabela 3

Cálculo da CR e AVE de segunda ordem

Inteligência emocional	Carga	1 – Carga ²
Avaliação de Autoemoções	0,848	0,280896
Avaliação de Outras Emoções	0,752	0,434496
Uso da Emoção	0,787	0,380631
Regulação da Emoção	0,840	0,2944
AVE		0,652
CR		0,882

A validade discriminante foi verificada por meio do critério de *Heterotrait-monotrait ratio of correlations* (HTMT), em que os valores obtidos foram inferiores a 0,85, conforme sugerido por Hair et al. (2019) (Tabela 4).

Tabela 4

Validade discriminante (HTMT)

	Sexo	IE	IN	IP	Idade	STC	STCH	STN	STP	STS	TF
Sexo											
IE	0,117										
IN	0,123	0,120									
IP	0,105	0,186	0,456								
Idade	0,201	0,178	0,123	0,414							
STC	0,044	0,512	0,263	0,442	0,193						
STCH	0,050	0,281	0,452	0,464	0,042	0,709					
STN	0,145	0,451	0,272	0,511	0,167	0,766	0,678				
STP	0,135	0,223	0,440	0,514	0,062	0,490	0,599	0,610			
STS	0,125	0,184	0,370	0,594	0,227	0,557	0,564	0,592	0,751		
TF	0,142	0,143	0,067	0,306	0,468	0,173	0,130	0,173	0,074	0,244	

Nota: Inteligência emocional (IE); Intenções negativas (IN); Intenções positivas (IP); Satisfação com os colegas (STC); Satisfação com a chefia (STCH); Satisfação com a natureza do trabalho (STN); Satisfação com as promoções (STP); Satisfação com o salário (STS); Tempo na função (TF).

Para garantir a ausência de multicolinearidade entre as variáveis latentes realizou-se a análise dos indicadores de *Variance Inflation Factors* (VIF), cujos valores devem ser inferiores a 5, sendo o ideal inferior a 3 (Hair et al., 2019). Na Tabela 5 apresenta-se os resultados da VIF.

Tabela 5
Variance Inflation Factors (VIF)

	Intenções negativas	Intenções positivas
Inteligência emocional	1,395	1,395
Satisfação com os colegas	2,796	2,796
Satisfação com o salário	2,549	2,549
Satisfação com a chefia	2,364	2,364
Satisfação com a natureza do trabalho	2,690	2,690
Satisfação com as promoções	2,534	2,534

Dessa forma, confirma-se a ausência de multicolinearidade entre as variáveis, as quais apresentaram valores abaixo de 3. Portanto, as análises realizadas neste tópico indicam a validade do modelo de mensuração, o que permite avançar para a próxima etapa, o modelo estrutural.

4.3 Modelo estrutural

A execução do modelo estrutural foi realizada utilizando a técnica de *bootstrapping* (Ringle et al., 2022). Foi adotado um parâmetro de 5.000 subamostras. Os resultados estão detalhados na Tabela 6, em que são apresentadas as relações estipuladas, os coeficientes de beta, os valores t, os valores p e as decisões para cada hipótese.

Os resultados expostos na Tabela 6 serão abordados na seção 4.4, dedicada à discussão dos resultados.

Tabela 6
Resultados do modelo estrutural

	Hipóteses	Beta (β)	T-value	P-value	Decisão
Hipótese H ₁	H _{1a} IE -> STC	0,476	4,889	0,000***	Aceita-se
	H _{1b} IE -> STS	0,174	2,043	0,041**	Aceita-se
	H _{1c} IE -> STCH	0,262	2,957	0,003***	Aceita-se
	H _{1d} IE -> STN	0,424	4,697	0,000***	Aceita-se
	H _{1e} IE -> STP	0,214	2,606	0,009***	Aceita-se
	H ₂ IE -> IP	-0,069	0,594	0,553	Rejeita-se
	H ₃ IE -> IN	0,192	1,928	0,054	Rejeita-se
Hipótese H ₄	H _{4a} STC -> IP	-0,009	0,088	0,930	Rejeita-se
	H _{4b} STS -> IP	0,215	1,762	0,078*	Aceita-se
	H _{4c} STCH -> IP	0,159	1,281	0,200	Rejeita-se
	H _{4d} STN -> IP	0,150	1,106	0,269	Rejeita-se
	H _{4e} STP -> IP	0,134	1,282	0,200	Rejeita-se
Hipótese H ₅	H _{5a} STC -> IN	0,004	0,030	0,976	Rejeita-se
	H _{5b} STS -> IN	-0,014	0,106	0,916	Rejeita-se
	H _{5c} STCH -> IN	-0,383	2,675	0,007***	Aceita-se
	H _{5d} STN -> IN	0,098	0,645	0,519	Rejeita-se
	H _{5e} STP -> IN	-0,282	2,516	0,012**	Aceita-se

Nota 1: Significante ao nível de *p<0,10; **p<0,05; ***p<0,01.

Nota 2: Inteligência emocional (IE); Intenções negativas (IN); Intenções positivas (IP); Satisfação com os colegas (STC); Satisfação com a chefia (STCH); Satisfação com a natureza do trabalho (STN); Satisfação com as promoções (STP); Satisfação com o salário (STS).

As variáveis de controle - sexo, idade e tempo na função - estão apresentadas nas informações da Tabela 7, em que serão analisadas suas relações com as intenções positivas e negativas de permanência nos escritórios contábeis.

Tabela 7
Variáveis de controle

	Beta (β)	T-value	P-value	Resultado
sexo -> Intenções positivas	-0,067	0,461	0,645	Não
Idade -> Intenções positivas	0,273	3,155	0,002***	Sim
Tempo na função -> Intenções positivas	0,036	0,437	0,662	Não
sexo -> Intenções negativas	-0,093	0,572	0,567	Não
Idade -> Intenções negativas	-0,152	1,689	0,091*	Sim
Tempo na função -> Intenções negativas	0,036	0,429	0,668	Não

Nota: Significante ao nível de * $p < 0,10$; *** $p < 0,01$.

Na Tabela 8, estão apresentados o coeficiente de determinação de Pearson (R^2), Relevância Preditiva, avaliada pelo indicador de Stone-Geisser (Q^2), os quais são fundamentais para garantir a validação e precisão do modelo de caminhos e o tamanho do efeito (f^2) (Hair et al., 2019).

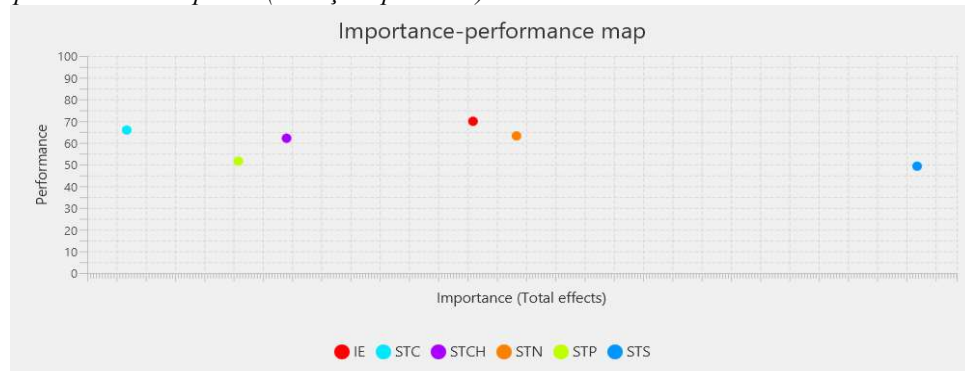
Tabela 8
 R^2 , R^2 ajustado, Q^2 e f^2

	R^2	R^2 ajustado	Q^2	f^2
Satisfação com os colegas	0,226	0,220	0,209	0,000
Satisfação com o salário	0,030	0,023	0,015	0,000
Satisfação com a chefia	0,069	0,062	0,050	0,088
Satisfação com a natureza do trabalho	0,179	0,173	0,163	0,005
Satisfação com as promoções	0,046	0,039	0,032	0,044
Intenções positivas	0,401	0,357	0,086	0,006
Intenções negativas	0,294	0,243	-0,037	0,038

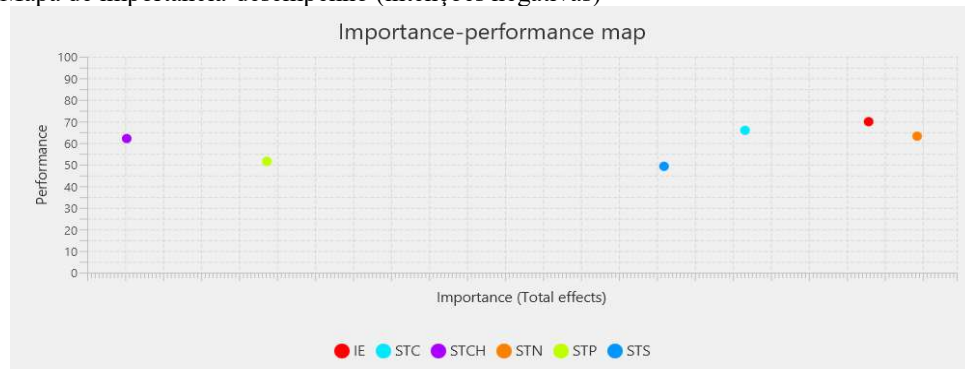
O coeficiente R^2 , que representa a capacidade explicativa do modelo. Consistente com Cohen (1988), o R^2 pode ser pequeno (2%), médio (13%) ou grande (26%). Deste modo, pelo R^2 as intenções positivas (40,1%) e as intenções negativas (29,4%) têm um grande poder explicativo, a satisfação com os colegas (22,6%) e satisfação com a natureza do trabalho (17,9%) têm um médio poder explicativo e os outros construtos de pequeno a médio poder explicativo. A relevância preditiva das variáveis endógenas foi determinada pelo indicador Stone-Geisser (Q^2), obtendo valores acima de zero para os construtos, exceto as intenções negativas (Hair et al., 2019). Por fim, o tamanho do efeito (f^2), conforme Cohen (1998), é classificado da seguinte forma: 0,02 para efeito pequeno, 0,15 para efeito médio e 0,35 para efeito grande. Assim, apresentaram um efeito pequeno.

4.4 Análise do Mapa de Importância-Desempenho (IPMA)

Os resultados da PLS-SEM podem ser complementados com a Figura 2 e 3, que relaciona os efeitos totais (importância) com o desempenho (*scores* médios em escala de 0 a 100) (Bido & Silva, 2019). A Figura 2 mostra o IPMA para intenções positivas.

Figura 2*Mapa de importância-desempenho (intenções positivas)*

Na Figura 2, é evidente que a satisfação com o salário apresenta uma maior importância ($\beta=0,313$), enquanto a inteligência emocional demonstra o maior desempenho (69,915) nas intenções positivas de permanência nos escritórios. Na Figura 3, é apresentada a análise do IPMA para as intenções negativas.

Figura 3 - Mapa de importância-desempenho (intenções negativas)

Na Figura 3, a satisfação com a natureza do trabalho apresenta a maior importância ($\beta=0,076$), enquanto a inteligência emocional demonstra um maior desempenho (69,915) como fatores que atenuam as intenções negativas de permanência dos funcionários nos escritórios contábeis.

4.5 Discussão dos achados

A confirmação de todas as hipóteses propostas na H_1 (H_{1a} , H_{1b} , H_{1c} , H_{1d} e H_{1e}) indicam uma relação positiva entre inteligência emocional e as dimensões da satisfação no trabalho dos funcionários da amostra de escritórios contábeis da Região Sul e Sudeste. Isso sugere que o desenvolvimento da inteligência emocional pode desempenhar um papel importante na promoção de um ambiente de trabalho mais satisfatório e produtivo nesses escritórios.

A confirmação da hipótese H_{1a} ($\beta=0,476$, $p<0,01$), que indica uma correlação positiva entre inteligência emocional e satisfação com os colegas, sugere que os funcionários da amostra que demonstram habilidades emocionais bem desenvolvidas tendem a estabelecer relacionamentos interpessoais positivos e colaborativos. Esses achados ecoam os argumentos de Kim e Kim (2021) e Huang (2016), os quais propõem que a inteligência emocional capacita os indivíduos a lidarem com suas emoções, resultando em uma maior satisfação no ambiente de trabalho. Essa dinâmica pode contribuir para um ambiente organizacional mais coeso e para maior efetividade dos funcionários.

A confirmação da hipótese H_{1b} ($\beta=0,174$, $p<0,05$), que evidencia uma relação positiva entre inteligência emocional e satisfação com o salário, ressalta a importância das habilidades emocionais na percepção da remuneração. Isso está alinhado com a visão de Siqueira (2008), que associa a satisfação com o salário ao contentamento com o equilíbrio entre a remuneração, a capacidade profissional, o custo de vida e o esforço dedicado ao trabalho. Além disso, contribui para um ambiente organizacional mais harmonioso e colaborativo (Winton, 2023). Esses resultados indicam que os funcionários da amostra com maior inteligência emocional podem estar mais aptos a lidar com questões salariais, buscando formas de valorizar seu trabalho e negociar por condições salariais mais favoráveis.

A confirmação da hipótese H_{1c} ($\beta=0,262$, $p<0,01$), que evidencia uma relação positiva entre inteligência emocional e satisfação com a chefia, sugere que indivíduos com habilidades emocionais desenvolvidas estão mais inclinados a cultivar relacionamentos positivos e produtivos com seus superiores. Essa dinâmica pode facilitar a comunicação, o *feedback* e a gestão de conflitos no ambiente de trabalho. Este achado está alinhado com estudos similares realizados por Alsughayir (2021), Sembiring et al. (2020) e Khan et al. (2017), que identificaram que níveis elevados de inteligência emocional estimulam maior satisfação entre funcionários de diferentes áreas, como atendimento ao cliente em agências bancárias, agentes de investigação criminal e bibliotecários. Da mesma forma, a amostra de funcionários de escritórios contábeis pesquisada também apresentou uma maior satisfação, influenciada pela inteligência emocional, refletindo contentamento com a organização, a capacidade profissional do chefe, o interesse demonstrado no trabalho dos subordinados e o entendimento mútuo entre eles (Siqueira, 2008).

A confirmação da hipótese H_{1d} ($\beta=0,424$, $p<0,01$), que sugere uma influência positiva da inteligência emocional na satisfação com a natureza do trabalho, indica que funcionários com maior inteligência emocional são capazes de encontrar significado e propósito em suas atividades laborais. Este achado está em consonância com o estudo de Prentice (2019), que corrobora a influência da inteligência emocional em atitudes favoráveis ao trabalho, como satisfação. Além disso, essa satisfação é caracterizada pelo contentamento, pelo interesse despertado pelas tarefas, pela capacidade de absorver o trabalhador e pela variedade das mesmas (Siqueira, 2008). Isso sugere que os funcionários de escritórios da amostra, ao demonstrarem uma maior inteligência emocional, tendem a sentir-se mais satisfeitos com as demandas e características de seu trabalho.

A confirmação da hipótese H_{1e} ($\beta=0,214$, $p<0,01$), que sugere uma relação positiva entre inteligência emocional e satisfação com as promoções, indica que funcionários com habilidades emocionais bem desenvolvidas estão mais preparados para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades associadas ao avanço na carreira. Esse achado é respaldado pelos estudos similares de Alsughayir (2021) e Kim e Kim (2021). Tal dinâmica pode contribuir para um maior desenvolvimento profissional e uma maior motivação para o crescimento dentro dos escritórios. Isso influencia o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção (Siqueira, 2008). Essa influência se dá devido à inteligência emocional dos funcionários da amostra, que é caracterizada pela capacidade de compreender e gerenciar suas próprias emoções e as dos outros (Law et al., 2004). Indivíduos com maior inteligência emocional são mais propensos a demonstrar resiliência diante das adversidades e a buscar soluções para os desafios que surgem no ambiente de trabalho.

Deste modo, os resultados obtidos nas hipóteses confirmadas destacam como os aspectos emocionais dos funcionários influenciam as diferentes dimensões da satisfação no trabalho. À luz da teoria DRT, esses aspectos emocionais, ao serem considerados recursos no ambiente organizacional, ajudam os indivíduos a enfrentarem as demandas interpessoais e

organizacionais de maneira mais equilibrada (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). A satisfação com os colegas, chefia, salário, natureza do trabalho e promoções reflete a capacidade dos funcionários de gerenciar emoções e interações, permitindo que lidem melhor com pressões relacionadas às características do trabalho. Assim, os aspectos emocionais não apenas mitigam os efeitos adversos das demandas organizacionais, mas também promovem um ambiente mais favorável ao bem-estar.

Após os testes das hipóteses H_2 e H_3 , não foi possível aceitá-las estatisticamente. Isso sugere que a relação entre inteligência emocional e as intenções de permanecer no escritório não é direta como inicialmente sugerido, diferentemente dos estudos de Wang et al. (2018), Al-Hamdan et al. (2020) e Weeratunga e Singh (2019) que demonstraram que a inteligência emocional tem uma correlação positiva na intenção de permanecer nas organizações.

A não aceitação da hipótese H_2 , que postula uma influência positiva entre inteligência emocional e intenções positivas de permanecer no escritório, pode indicar que outros fatores estão envolvidos. Embora a inteligência emocional seja geralmente associada a resultados positivos, como bem-estar emocional e satisfação no trabalho (Zhu et al., 2015; Law et al., 2004; Naim & Lenka, 2017), sua relação com a intenção de permanecer no escritório pode ser mais complexa. Por exemplo, indivíduos com alta inteligência emocional pode ser mais consciente das insatisfações no trabalho e, portanto, mais propensos a buscar oportunidades fora da organização (Mayfield & Mayfield, 2007). Além disso, a percepção de um ambiente de trabalho desafiador ou a falta de oportunidades de crescimento dentro da organização podem influenciar negativamente a intenção de permanência, independentemente do nível de inteligência emocional dos funcionários.

Da mesma forma, a não aceitação da hipótese H_3 , que sugeria uma influência negativa entre inteligência emocional e intenções negativas de permanência no escritório, pode ser explicada pela presença de uma cultura organizacional tóxica. Essa cultura é caracterizada por práticas, comportamentos e valores que criam um ambiente de trabalho insalubre, prejudicando o bem-estar, a produtividade e a retenção dos funcionários. Entre suas características mais comuns estão a sobrecarga de trabalho constante, com prazos excessivamente curtos, jornadas longas e expectativas irreais, sem considerar os recursos disponíveis, além da falta de reconhecimento e apoio por parte da gestão. Esses fatores podem impactar negativamente as intenções de permanência, independentemente do nível de inteligência emocional dos funcionários.

A ausência de significância estatística entre inteligência emocional e a intenção de permanência pode ser interpretada com base na teoria DRT. Embora a inteligência emocional seja um recurso que facilita a gestão de emoções e relacionamentos no trabalho, sua influência direta na decisão de permanecer pode ser limitada se outros fatores críticos relacionados à permanência - como oportunidades de crescimento, reconhecimento ou alinhamento de valores - não estiverem presentes. A teoria DRT postula que a intenção de permanência depende do equilíbrio entre demandas e recursos (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). Nesse contexto, mesmo com altos níveis de inteligência emocional, os funcionários podem não perceber razões suficientes para permanecer, especialmente se fatores externos, como falta de perspectivas de carreira ou condições adversas no ambiente de trabalho, pesarem mais em suas decisões.

Apesar da falta de suporte estatístico para as hipóteses H_2 e H_3 , a análise IPMA oferece uma perspectiva complementar à PLS-SEM, ao focar na importância e no desempenho das variáveis independentes (inteligência emocional e as dimensões da satisfação no trabalho) em relação às intenções de permanência (positivas e negativas - dependentes). Diferentemente da PLS-SEM, que avalia o impacto estatístico direto, o IPMA destaca quais variáveis possuem maior relevância no contexto analisado.

Os resultados dessa análise indicam que a inteligência emocional apresenta um alto desempenho tanto no incentivo às intenções positivas de permanência quanto na redução das intenções negativas de saída dos escritórios. Isso sugere que, apesar da ausência de significância estatística, a inteligência emocional continua a exercer uma influência prática importante no comportamento dos funcionários.

Sob a ótica da teoria DRT, esses achados podem ser interpretados como a inteligência emocional funcionando como um recurso que auxilia os indivíduos a gerenciarem melhor suas demandas laborais e relacionais. Isso implica que, embora a inteligência emocional não explique diretamente as intenções de permanência ou saída, ela desempenha um papel decisivo no equilíbrio entre as demandas organizacionais e os recursos pessoais disponíveis.

Na Hipótese H₄, que sugeria que as dimensões da satisfação no trabalho influenciam positivamente as intenções de permanência, apenas a H_{4b} apresentou suporte estatístico ($\beta=0,215$, $p<0,10$). Essa hipótese indicou uma relação positiva entre a satisfação com o salário e as intenções positivas de permanência, o que está em linha com estudos similares que destacam a importância da satisfação na intenção de permanência dos funcionários (Bangwal & Tiwari, 2019; Mardanov, 2021). Isso sugere que boa parte dos funcionários que estão satisfeitos com sua remuneração tendem a sentir-se valorizados e motivados a permanecer nos escritórios contábeis a longo prazo, conforme refletido nas intenções positivas de permanência observadas na amostra.

Quando os funcionários se sentem bem recompensados financeiramente, isso pode atuar como um fator de motivação que ajuda a compensar as demandas do trabalho, o que fortalece o compromisso com a organização e a intenção de permanecer nela. Isso ocorre porque, segundo a teoria DRT, a percepção de que os recursos disponíveis (neste caso, a remuneração) são adequados e recompensadores pode diminuir o impacto das demandas, levando a uma maior satisfação e, conseqüentemente, à intenção de permanecer no trabalho.

Este resultado está em consonância com a análise do IPMA, que indica que a satisfação com o salário tem a maior importância nas intenções positivas. Isso sugere que a remuneração, enquanto recurso, pode ter um impacto direto e substancial nas decisões dos funcionários de permanecer na organização, alinhando-se à premissa da DRT de que recursos adequados ajudam a mitigar os efeitos negativos das demandas e a promover a retenção.

Entretanto, a não confirmação das outras dimensões de satisfação, como com os colegas, chefia, natureza do trabalho e promoções, pode ser explicada pelo fato de que os funcionários de escritórios contábeis podem perceber esses aspectos de forma diferente ou atribuir menos importância a eles em comparação com a remuneração. Isso destaca a importância de os escritórios entenderem as preferências e necessidades específicas de seus funcionários ao desenvolver estratégias de retenção de talentos e promoção de um ambiente de trabalho satisfatório.

A teoria DRT oferece uma explicação para essa falta de evidências, de acordo com a DRT, os funcionários tendem a avaliar a relação entre as demandas do trabalho e os recursos disponíveis para lidar com essas demandas (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). Quando as demandas do trabalho são altas, um recurso significativo, como uma boa remuneração, pode ser mais valorizado do que outras dimensões de satisfação, como o relacionamento com colegas e chefia ou as oportunidades de promoção. A satisfação com o salário pode ser vista como um recurso que ajuda a compensar as demandas intensas ou os aspectos negativos do trabalho, como a pressão para cumprir prazos ou as exigências organizacionais.

Nesse sentido, os funcionários de escritórios contábeis podem perceber as dimensões relacionadas à interação social ou à progressão na carreira como menos significativas em comparação com a satisfação com a remuneração. Embora aspectos como relacionamento com chefia e colegas ou oportunidades de promoção sejam certamente importantes, sua influência

na intenção de permanência pode ser secundária quando os funcionários percebem que sua principal motivação para permanecer na organização está relacionada à segurança financeira e valorização material.

Na H_5 , que sugeria que as dimensões da satisfação no trabalho influenciam negativamente as intenções negativas, as hipóteses H_{5c} e H_{5e} apresentaram significância. Assim, a satisfação com a chefia ($\beta=-0,383$, $p<0,01$) e a satisfação com as promoções ($\beta=-0,282$, $p<0,05$) influenciam negativamente nas intenções negativas de permanência, foram confirmadas. Isso indica que quando os funcionários estão satisfeitos com seus superiores diretos ou chefias e os escritórios possuem uma política de promoções, eles tendem a ter menos intenções negativas de deixar seus cargos no escritório (Mardanov, 2021; Myint et al., 2024).

Dentro do contexto da teoria DRT, esses resultados podem ser explicados pela ideia de que, quando os funcionários percebem que estão sendo tratados de forma justa e têm oportunidades de crescimento (como a satisfação com a chefia e com as promoções), eles sentem que suas necessidades e demandas estão sendo atendidas de maneira adequada. A teoria DRT sugere que as organizações devem fornecer recursos suficientes para que seus funcionários possam lidar com as demandas organizacionais e pessoais (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Demerouti, 2014). No caso dos escritórios contábeis, a satisfação com a chefia pode ser vista como um recurso emocional e de suporte que contribui para o bem-estar dos funcionários, enquanto a satisfação com as promoções pode ser entendida como um recurso material e de desenvolvimento de carreira.

Esse processo de troca, em que os funcionários percebem que suas necessidades estão sendo atendidas pela organização, reduz a percepção de escassez de recursos e, consequentemente, diminui as intenções de saída. O alinhamento com a teoria DRT sugere que, ao fornecer esses recursos, a organização não apenas satisfaz as expectativas de seus funcionários, mas também promove um ambiente de trabalho mais estável, em que as intenções de saída são minimizadas.

No entanto, a não confirmação das outras dimensões, como a satisfação com os colegas, o salário e a natureza do trabalho, pode ser explicada pelas particularidades do ambiente dos escritórios contábeis. Nesse contexto, a dinâmica do trabalho pode ser mais centrada em tarefas individuais ou processuais, o que pode reduzir a relevância percebida da satisfação com os colegas. Além disso, os funcionários desses escritórios podem valorizar mais a estabilidade financeira proporcionada pelo salário do que outros aspectos do trabalho, o que pode ter diminuído a relação com a intenção negativa de permanência.

Quanto à satisfação com a natureza do trabalho, pode ser que as atividades desempenhadas em escritórios contábeis sejam percebidas como menos suscetíveis a mudanças ou inovações, o que poderia reduzir o impacto dessa dimensão na intenção de permanência. Essas particularidades destacam a importância de considerar as características específicas do contexto organizacional ao interpretar os resultados das dimensões da satisfação no trabalho e seu impacto nas intenções dos funcionários (Mayfield & Mayfield, 2007; Siqueira, 2008).

A análise do IPMA revela que a satisfação com a natureza do trabalho possui uma importância significativa na redução das intenções negativas de saída dos escritórios. Isso indica que, embora fatores como a remuneração sejam essenciais para promover a permanência, a satisfação com a natureza do trabalho se destaca ao minimizar a intenção de desligamento. Portanto, os resultados sugerem que, enquanto a remuneração é crucial para incentivar a permanência, a natureza do trabalho assume maior relevância na diminuição da intenção de saída, conforme evidenciado pelo IPMA.

No que concerne às variáveis de controle - sexo, idade e tempo na função - em relação às intenções positivas e negativas, somente a idade teve significância nos tipos de intenções. Isso indica que a idade dos funcionários pode desempenhar um papel importante na

determinação de suas intenções de permanência ou saída da organização. Funcionários mais jovens podem estar mais propensos a buscar novas oportunidades de emprego ou a explorar diferentes caminhos de carreira, o que pode resultar em maiores intenções negativas de permanência. Por outro lado, funcionários mais antigos podem valorizar a estabilidade e a segurança no emprego, levando a uma maior propensão a intenções positivas de permanência. Essa descoberta destaca a importância de considerar fatores como idade ao desenvolver estratégias de retenção de talentos e gestão nas organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo proporciona *insights* sobre a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho nas intenções positivas e negativas de permanência dos funcionários em escritórios contábeis da Região Sul e Sudeste. A confirmação das hipóteses relacionadas à inteligência emocional e satisfação no trabalho ressalta a importância de promover um ambiente de trabalho que valorize o desenvolvimento das habilidades emocionais dos funcionários.

Os resultados também destacam a relevância da remuneração como um incentivo para as intenções positivas de permanência dos funcionários, com a satisfação com o salário emergindo como um fator determinante. No entanto, outras dimensões da satisfação no trabalho, embora não tenham sido confirmadas como influentes nas intenções positivas de permanência, ainda merecem atenção por parte dos gestores. Outros achados indicam que as dimensões da satisfação com a chefia e com as promoções influenciam negativamente as intenções negativas de permanência, evidenciando a importância da qualidade da liderança e das oportunidades de progressão na carreira para a retenção de funcionários em escritórios contábeis.

5.1 Contribuições teóricas, gerenciais e sociais

Contribuições teóricas: o estudo amplia o entendimento sobre a relação entre inteligência emocional, satisfação no trabalho e intenções de permanência dos funcionários em escritórios contábeis, preenchendo uma lacuna na literatura. A pesquisa avança a teoria ao investigar como esses fatores interagem e influenciam as intenções de permanência (Al-Hamdan et al., 2020; Alsughayir, 2021; Khan et al., 2017; Kim & Kim, 2021; Sembiring et al., 2020; Wang et al., 2018; Weeratunga & Singh, 2019). Além disso, contribui para a teoria ao se apoiar na teoria DRT, oferecendo novas evidências, e para o campo dos escritórios contábeis.

Contribuições gerenciais: no contexto gerencial, o estudo oferece orientações para a gestão de escritórios contábeis, facilitando o desenvolvimento de estratégias adequadas para a retenção de talentos. Além disso, a identificação de lacunas no entendimento da influência desses fatores na intenção negativa de permanência permite que os gestores implementem ações direcionadas para mitigar riscos e promover um melhor ambiente de trabalho.

Outras contribuições gerenciais podem ser extraídas dos resultados. A satisfação com a chefia foi destacada como um preditor na redução das intenções negativas de permanência. Assim, é fundamental que os líderes e gestores recebam treinamento e suporte adequados para aprimorar suas habilidades de liderança, incluindo comunicação, *feedback* e gestão de conflitos. Criar um ambiente de trabalho no qual os funcionários se sintam valorizados, apoiados e respeitados por seus superiores é essencial para fortalecer a retenção de talentos.

Além disso, as promoções foram identificadas como uma dimensão importante na redução das intenções negativas de permanência. Diante disso, os escritórios contábeis devem oferecer oportunidades claras de progressão na carreira e desenvolvimento profissional. Isso pode ser alcançado por meio de programas de mentoria, treinamentos especializados, participação em projetos desafiadores e outras iniciativas que ajudem os funcionários a alcançarem seus objetivos de carreira dentro da organização.

Contribuições sociais: em termos sociais, o estudo contribui para o bem-estar dos funcionários, ao proporcionar informações sobre as dinâmicas que influenciam a intenção de permanência. Essas informações podem ser aplicadas para promover ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos nos escritórios contábeis, alinhando-se ao ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico). A pesquisa reforça a importância de garantir condições adequadas de trabalho, contribuindo para a sustentabilidade do mercado de trabalho e o desenvolvimento de uma cultura que priorize a qualidade de vida no ambiente profissional.

5.2 Limitações do estudo

Generalização dos resultados: este estudo foi conduzido em escritórios contábeis das regiões Sul e Sudeste, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras regiões ou setores. Futuras pesquisas podem considerar amostras mais diversas geograficamente e em diferentes setores para aumentar a validade externa dos resultados.

Uso de métodos de coleta de dados: o estudo utilizou métodos de coleta de dados baseados em questionários autorrelatados, o que pode estar sujeito a vieses de autoavaliação e falta de objetividade. Incorporar métodos de coleta de dados mistos, como observação direta ou entrevistas estruturadas, pode fornecer uma compreensão mais holística das relações estudadas.

Variáveis não consideradas: este estudo delimitou sobre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho como preditores das intenções de permanência dos funcionários. No entanto, outras variáveis, como cultura organizacional, clima de trabalho e equilíbrio entre vida pessoal e profissional, não foram consideradas. Futuras pesquisas podem explorar o papel dessas variáveis adicionais para uma compreensão mais completa dos determinantes das intenções de permanência.

Natureza transversal do estudo: este estudo adotou um recorte transversal, o que permite inferências de associação e não causalidade entre as variáveis estudadas. Futuras pesquisas longitudinais ou experimentais podem ajudar a estabelecer relações causais entre inteligência emocional, satisfação no trabalho e intenções de permanência dos funcionários.

5.3 Sugestões para pesquisas futuras

Exploração de mediadores e moderadores: futuras pesquisas podem investigar mediadores e moderadores das relações estudadas. Por exemplo, variáveis como clima organizacional, suporte da liderança e qualidade das interações entre colegas podem mediar ou moderar as relações propostas neste estudo.

Comparação entre setores e tipos de organização: comparar os resultados entre diferentes setores e tipos de organização pode fornecer insights sobre como os determinantes das intenções de permanência dos funcionários variam em contextos organizacionais diversos. Por exemplo, as influências da inteligência emocional e da satisfação no trabalho podem diferir significativamente entre setores como saúde, educação, serviços financeiros e indústria.

Estudos longitudinais: realizar estudos longitudinais que acompanhem os funcionários ao longo do tempo podem ajudar a entender melhor as mudanças nas intenções de permanência e os fatores que contribuem para essas mudanças ao longo da carreira profissional.

Abordagem multissetorial: considerar uma abordagem multissetorial ao examinar as relações entre inteligência emocional, satisfação no trabalho e intenções de permanência pode indicar padrões e tendências gerais que transcendem setores específicos. Isso pode ajudar a desenvolver estratégias de gestão de recursos humanos mais amplas e aplicáveis em diferentes contextos organizacionais.

Agradecimentos: O trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento

001, da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação de Santa Catarina (FAPESC) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

REFERÊNCIAS

- Alsughayir, A. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 1309–1316. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.11.008>
- Al-Hamdan, Z. M., Muhsen, A., Alhamdan, M., Rayan, A., Banyhamdan, K., & Bawadi, H. (2020). Emotional intelligence and intent to stay among nurses employed in Jordanian hospitals. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 351–358. <https://doi.org/10.1111/jonm.12932>
- Bangwal, D., & Tiwari, P. (2019). Workplace environment, employee satisfaction and intent to stay. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 268–284. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2017-0230>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands–Resources Theory. In Wellbeing, 1–28. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bido, D. de S., & da Silva, D. (2019). SmartPLS 3: especificação, estimação, avaliação e relato. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 20(2), 488–536. <https://doi.org/10.13058/raep.2019.v20n2.1545>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Psychology Press.
- Conselho Federal de Contabilidade – CFC. 2024. *Dados estatísticos*. Acesso em: 09 de dezembro de 2024. Disponível em: <https://cfc.org.br/registro/quantos-somos-2/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Huang, S.-P. (2016). A study on the effects of emotional intelligence and workplace friendship on job satisfaction and performance of employees in micro-enterprises. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 19(3), 567–583. <https://doi.org/10.1080/09720502.2016.1196050>
- Khan, A., Masrek, M. N., & Nadzar, F. M. (2017). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship Information Science*, 49(2), 199–210. <https://doi.org/10.1177/0961000616650733>
- Kim, D. K., & Kim, B. Y. (2021). The effect of emotional intelligence and on job satisfaction: A case study of SME Management Consultants in Korea. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1129–1138.
- 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. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.89.3.483>

- Mardanov, I. (2021). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 9(3), 223–240. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-02-2020-0018>
- Mayfield, J., & Mayfield, M. (2007). The effects of leader communication on a worker's intent to stay: An investigation using structural equation modeling. *Human Performance*, 20(2), 85-102. <https://doi.org/10.1080/08959280701332018>
- Myint, L. L., Akkadechanunt, T., Sirakamon, S., & Chitpakdee, B. (2024). Factors influencing nursing faculty members' intent to stay: A structural equation modeling approach. *Nursing & Health Sciences*, 26(1). <https://doi.org/10.1111/nhs.13080>
- Nações Unidas. (2024). *Objetivos de desenvolvimento sustentável*. Nações Unidas Brasil. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>
- Naim, M. F., & Lenka, U. (2017). How does mentoring contribute to Gen Y employees' intention to stay? An Indian perspective. *Europe's Journal of Psychology*, 13(2), 314–335. <https://doi.org/10.5964/ejop.v13i2.1304>
- Nitzl, C., & Chin, W. W. (2017). The case of partial least squares (PLS) path modeling in managerial accounting research. *Journal of Management Control*, 28(2), 137-156. <https://doi.org/10.1007/s00187-017-0249-6>
- Prentice, D. C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344–351. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.07.001>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2022). “SmartPLS 4.” Oststeinbek: SmartPLS GmbH. <http://www.smartpls.com>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sembiring, N., Nimran, U., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2020). The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(5), 1113–1130. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2019-1908>
- Siqueira, M. M. M. (2008). Satisfação no trabalho. In M. M. M. Siqueira (Ed.), *Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*, 257-266. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., Brown, R., & Zhang, Y. (2018). When nurse emotional intelligence matters: How transformational leadership influences intent to stay. *Journal of Nursing Management*, 26(4), 358–365. <https://doi.org/10.1111/jonm.12509>
- Weeratunga, A., & Singh, J. S. K. (2019). Influence of emotional and spiritual intelligence towards intention to stay by generation y employees in the information and communication technology sector in Malaysia: the mediating role of perceived organizational support. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5c), 954–961. <https://doi.org/10.35940/ijeat.E1135.0585C19>
- Winton, B. G. (2023). Disaggregating emotional intelligence: building job satisfaction through emotional abilities. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 569–586. <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2021-2669>
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

Zhu, Y., Liu, C., Guo, B., Zhao, L., & Lou, F. (2015). The impact of emotional intelligence on work engagement of registered nurses: the mediating role of organisational justice. *Journal of Clinical Nursing*, 24(15–16), 2115–2124. <https://doi.org/10.1111/jocn.12807>

Apêndice A. Instrumento da pesquisa

Bloco 1. Inteligência emocional

Indique em cada assertiva a sua percepção sobre sua capacidade de avaliar as emoções próprias e dos outros. Escala 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

Avaliação de Autoemoções

1. Tenho uma boa noção do motivo pelo qual tenho certos sentimentos na maior parte do tempo.
2. Tenho uma boa compreensão das minhas próprias emoções.
3. Eu realmente entendo o que sinto.
4. Eu sempre sei se estou feliz ou não.

Avaliação de Outras Emoções

5. Eu sempre conheço as emoções dos meus amigos a partir de seu comportamento.
6. Sou um bom observador das emoções dos outros.
7. Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros.
8. Tenho uma boa compreensão das emoções das pessoas ao meu redor.

Uso da Emoção

9. Eu sempre defino metas para mim mesmo e então tento o meu melhor para alcançá-las.
10. Eu sempre digo a mim mesmo que sou uma pessoa competente.
11. Eu sou uma pessoa automotivada.
12. Eu sempre me encorajaria a dar o meu melhor.

Regulação da Emoção

13. Sou capaz de controlar meu temperamento para poder lidar racionalmente com as dificuldades.
14. Sou bastante capaz de controlar minhas próprias emoções.
15. Sempre consigo me acalmar rapidamente quando estou com muita raiva.
16. Tenho bom controle das minhas próprias emoções.

Bloco 2. Satisfação no Trabalho

Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com o seu trabalho. Escala 1 (totalmente insatisfeito) a 7 (totalmente satisfeito).

Satisfação com os colegas

1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
2. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
3. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
4. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
5. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.

Satisfação com o salário

1. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
2. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
3. Com o meu salário comparado ao custo de vida.
4. Com a quantia que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.
5. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.

Satisfação com a chefia

1. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
 2. Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.
 3. Com o entendimento entre mim e meu chefe.
-

-
4. Com a maneira como meu chefe me trata.
 5. Com a capacidade profissional do meu chefe.
-

Satisfação com a natureza do trabalho

1. Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam.
 2. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
 3. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
 4. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
 5. Com a variedade de tarefas que realizo.
-

Satisfação com as promoções

1. Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
 2. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
 3. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
 4. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
 5. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
-

Bloco 3. Intenção de permanecer

Indique em cada assertiva o que melhor descreve seus sentimentos sobre sua situação atual de trabalho. Escala 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

Intenções positivas

1. Espero trabalhar para meu atual empregador daqui a um ano.
 2. Gostaria de trabalhar para meu empregador atual até me aposentar.
 3. Não consigo me imaginar trabalhando para nenhuma outra organização.
-

Intenções negativas

1. Eu mudaria de emprego se encontrasse outro emprego que pagasse tão bem quanto o meu atual.
 2. Estou procurando ativamente outro emprego.
 3. Prefiro trabalhar em outra organização.
 4. Eu ficaria muito feliz em trabalhar para outro empregador.
-