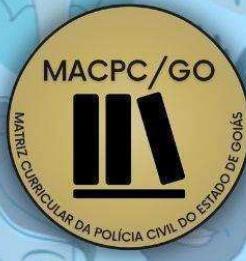




# ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

II.1.d – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL APLICADA AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO





ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA CIVIL  
ESCOLA SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL

Matriz Curricular da Polícia Civil do Estado de Goiás  
MACPC/GO

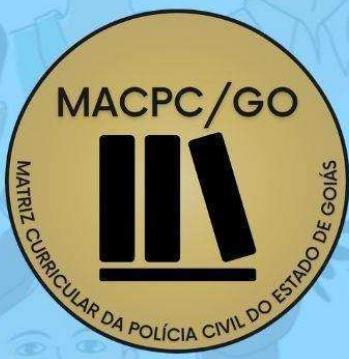
Área temática II – Investigação policial

Disciplina 1 – Atendimento ao público e encaminhamento de demandas

Módulo d – Inteligência emocional aplicada ao atendimento ao público

II.1.d

Permite-se a reprodução desta publicação, em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo, desde que citada a fonte e sem fins comerciais.



**POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS**  
Delegado Geral Alexandre Pinto Lourenço

**ESCOLA SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL**  
Diretor Daniel Felipe Diniz Adorni

**DIVISÃO PEDAGÓGICA**  
Lorennna Dantas Lara

**REDAÇÃO**  
Queops de Lourdes Barreto Silva  
**COLABORAÇÃO**  
Micheline Chaves da Fonseca Duarte

**CAPA**  
Lorennna Dantas Lara

2ª edição

E-book (2022)

Todos os direitos reservados.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais

Silva, Queops de Lourdes Barreto.

Atendimento ao Público – Apostila módulo d: inteligência emocional aplicada à atividade policial/ Queops de Lourdes Barreto Siva – Goiânia/GO: Escola Superior da Polícia Civil do Estado de Goiás – ESPC/GO, 2021.

E-book: 97p: il. color

E-book, no formato .pdf, convertido do livro impresso

1.Educação corporativa. 2.Polícia Civil do Estado de Goiás.  
3.Atendimento ao Público. 4.Inteligência emocional aplicada à atividade policial.

EMENTA	
Área temática	II - Investigação policial
Disciplina	1 - Atendimento ao público e encaminhamento de demandas
Módulo	d - Inteligência emocional aplicada ao atendimento ao público
Código	II.1.d
Mapa de competências	A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo o desenvolvimento e o domínio, pelo policial civil, dos fundamentos da inteligência emocional e do discernimento necessário para o atendimento da população e tomada de decisões efetivas.
Carga horária recomendada: 20 horas	
Descrição	<p>Emoção, do latim <i>movere</i>, de mover, com o prefixo <i>e</i>, de afastar-se, pode ser definida como um impulso para uma ação imediata<sup>1</sup>. É, uma resposta fisiológica a um estímulo, seja externo, vindo dos sentidos, seja interno, vindo dos próprios processos cognitivos humanos.</p> <p>Ao longo da evolução da espécie humana as emoções foram fundamentais na sua sobrevivência. O medo de ser morto por algum predador, por exemplo, fez todo o sistema nervoso atuar de modo a desencadear respostas fisiológicas hábeis a garantir aos nossos ancestrais o ataque ou a fuga com precisão.</p> <p>Com o desenvolvimento do lado racional do cérebro, houve uma maior ênfase no treinamento da inteligência intelectual, deixando as emoções em segundo plano. As emoções, contudo, ao contrário do que alguns acreditam, possuem uma relação íntima com a racionalidade.</p> <p>Considere-se uma situação hipotética no meio policial:</p> <p>Um cidadão procura atendimento em uma Delegacia de Polícia. Abalado emocionalmente com a situação que lhe fez procurar ajuda estatal, não consegue se expressar claramente. Diante da ausência de entendimento na comunicação o cidadão liga para um amigo para tomar alguns esclarecimentos. Ao falar ao telefone, diz o termo “é um animal”, se referindo a sua situação específica, de morte de um animal de estimação de sua filha. O policial que lhe atende na Delegacia, recém empossado no cargo, conhece de memória toda as regras e condutas que lhe são esperadas no atendimento ao público. Contudo, ao ouvir a palavra “animal” se lembra de um incidente que lhe gera a emoção de ira e cólera. O policial, então, retorque, e xinga o cidadão. Os ânimos se exaltam e o indivíduo que procura a ajuda estatal é agredido e algemado pelo policial, sai da Delegacia sem o atendimento a qual procurou e autuado pelo crime de desacato. Ainda no mesmo dia, já em sua residência, o policial se desentende com sua companheira e lhe agride na frente de seu filho de 04 anos de idade.</p> <p>Como se percebe, a ausência de inteligência emocional do policial foi a causa de toda a cadeia desastrosa de acontecimentos. Pela inabilidade de controlar as emoções, o policial foi incapaz de raciocinar e utilizar todo o conhecimento que possui. E em que pese ser uma história hipotética, retrata uma situação real que, infelizmente,</p>

<sup>1</sup> GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011, p. 34.

ocorre diariamente nas delegacias e lares brasileiros.

O sistema cerebral límbico, responsável pelo conteúdo emocional e, por isso, conhecido como cérebro emocional, está diretamente conectado, em mútua influência, com a região do neocôrortex, responsável pelo pensamento racional. Assim, a capacidade de lidar com as emoções repercute, diretamente, na efetividade como o indivíduo consegue utilizar suas capacidades intelectuais.

Num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes — e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nossa desempenho na vida é determinado pelas duas — não é apenas o QI, mas a inteligência emocional também conta. Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional. Em geral, a complementaridade de sistema límbico e neocôrortex, amígdala e lobos pré-frontais significa que cada um é um parceiro integral na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta — e também a capacidade intelectual.<sup>2</sup>

Nada obstante seja uma habilidade não ministrada no ensino ordinário, a inteligência emocional se mostra essencial para a formação humana, dando ensejo à capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante (GOLEMAN, 2011, p. 63).

Salovey e Mayer<sup>3</sup>, conhecidos como os pais da teoria da inteligência emocional, a definem nos seguintes termos: “A capacidade de monitorar sentimentos e emoções próprios e alheios, de diferenciá-los e de usar essa informação para orientar o raciocínio e as ações de alguém.”

Os citados autores definiram cinco domínios específicos de atuação da inteligência emocional:

- 1-Conhecer as próprias emoções;
- 2-Lidar com emoções;
- 3-Motivar-se;
- 4-Reconhecer emoções nos outros
- 5 - Lidar com relacionamentos<sup>4</sup>

Para se ter um policial civil que seja um modelo de servidor público, ético, comprometido e eficiente é fundamental o desenvolvimento da inteligência emocional.

Neste sentido, afirma-se:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> GOLEMAN, , op. cit. p. 59-60

<sup>3</sup> SALOVEY e Mayer apud TAN, Chad-Meng. Busque dentro de você; tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014, p. 27

<sup>4</sup> SALOVEY, PETER e Mayer, John D. apud GOLEMAN, op.cit., p. 73-74

<sup>5</sup> GOLEMAN, op.cit.; p. 65-66

Já no campo investigativo, a utilização da inteligência emocional fornece um grande auxílio na descoberta real dos fatos, em razão da capacidade de empatia em reconhecer as respostas emocionais alheias.

Os estudos de neurociência e psicologia demonstraram que a inteligência emocional, assim como outras capacidades, pode ser desenvolvida e aperfeiçoada pelo treinamento.

Ao compreender melhor como o cérebro funciona e muda – de que modo ele é tomado pela emoção ou se acalma; como se dispersa ou se concentra no aqui e agora; como faz escolhas equivocadas ou sábias –, é possível obter maior controle sobre ele e, em consequência, sobre a mente.<sup>6</sup>

O desenvolvimento da inteligência emocional é necessário e benéfico para o servidor, para a instituição e, principalmente, para a população. Portanto, essencial para qualquer organização, notadamente para a Polícia Civil do Estado de Goiás, o desenvolvimento da inteligência emocional de seus servidores através de um processo de ensino-aprendizagem no ambiente corporativo.

#### Objetivo

Criar condições para que o policial civil possa:

- ampliar conhecimentos para compreender a fisiologia cognitiva, instruindo-o quanto ao funcionamento neurológico do pensamento e das emoções;
- desenvolver e exercitar habilidades para aplicar a inteligência emocional, habilitando-o a observar os estímulos, discernir as diferentes situações e escolher a ação adequada;
- fortalecer atitudes para garantir o equilíbrio e o discernimento necessários para atendimento da população e tomada de decisões efetivas.

#### Conteúdo Programático

##### 1. A Fisiologia neurológica humana

###### 1.1. Os tipos de cérebros

###### 1.2. Os tipos de sistemas nervosos

###### 1.3. A fisiologia das emoções

##### 2. Emoções

###### 2.1. Conceito de emoções

###### 2.2. Diferentes tipos de emoções

###### 2.3. A relação das emoções com o processo cognitivo

##### 3. A inteligência Emocional

###### 3.1. Desenvolvimento da inteligência Emocional

###### 3.2. Ferramentas de desenvolvimento da Inteligência Emocional

##### 4. A inteligência Emocional aplicada à Atividade Policial

###### 4.1. Desenvolvimento de habilidades necessárias

###### 4.2. Atendimento ao público e a escuta inteligente

###### 4.3. Efetividade no encaminhamento de demandas

#### Bibliografia indicada

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**; tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

HANSON, Rick; Mendius, Richard. **O cérebro de buda: Neurociência prática para a felicidade**; tradução Bianca Albert. São Paulo: Alaúde Editorial, 2013.

<sup>6</sup> TAN, op.cit.; p. 20.

<p>SALOVEY, Peter; MAYER, John D. <b>Emotional Intelligence.</b> Imagination, Cognition and Personality v. 9, n. 3,1990.</p> <p>TAN, Chad-Meng. <b>Busque dentro de você;</b> tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014.</p>
<p><b>Estratégias de ensino e aprendizagem</b></p> <p>As estratégias de ensino e aprendizagem estão dispostas na MACPC/GO e devem ser escolhidas pelo facilitador, restringindo-se a métodos e técnicas adequados aos objetivos.</p>
<p><b>Avaliação de Aprendizagem</b></p> <p>A avaliação do aluno seguirá as disposições do Regimento Interno da ESPC. Serão ainda utilizadas avaliações de aprendizagem diagnóstica, formativa e somativa, como forma de aperfeiçoamento do ensino.</p>
<p><b>Referências Bibliográficas</b></p> <p>ESCOLA NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Escola Virtual de Governo. <b>Formação de facilitadores de aprendizagem.</b> Disponível em <a href="https://www.escolavirtual.gov.br/">https://www.escolavirtual.gov.br/</a>. Acesso em 10 de outubro de 2020.</p> <p>GOLEMAN, Daniel. <b>Inteligência emocional;</b> tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.</p> <p>HANSON, Rick; Mendius, Richard. <b>O cérebro de buda:</b> Neurociência prática para a felicidade; tradução Bianca Albert. São Paulo: Alaúde Editorial, 2013.</p> <p>SALOVEY, Peter; MAYER, John D. <b>Emotional Intelligence.</b> Imagination, Cognition and Personality v. 9, n. 3,1990.</p> <p>SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. <b>MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública/</b> coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014.</p> <p>TAN, Chad-Meng. <b>Busque dentro de você;</b> tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014.</p>

# APRESENTAÇÃO DO CONTEUDISTA

Antes de iniciarmos este módulo, gostaria de me apresentar. Meu nome é Queops de Lourdes Barreto Silva, exerço a função Delegado de Polícia de 1º classe e estou na Polícia Civil do Estado de Goiás desde o ano de 2014. Sou bacharel em direito pela PUC GO, especialista em Direito Público pela Universidade Cândido Mendes e especialista em Ciências Criminais pela PUC MG.

Meu envolvimento com inteligência emocional se intensificou após a posse como Delegado de Polícia, com 24 anos de idade. Dada a pouca idade e as grandes responsabilidades, passei a experimentar alguns sintomas comuns em quase todos os policiais: ansiedade e depressão.

Por conta da minha família, tive contato com práticas meditativas desde a infância. Após a posse como Delegado e as sensações dos sintomas de ansiedade e depressão voltei-me mais profundamente para estas práticas.

A vida me encaminhou para algumas experiências mais intensas na Alemanha e na Índia, oportunidade em que me tornei professor de yoga e meditação.

Em meu trabalho como Delegado de Polícia notei que o estresse, ansiedade e depressão eram mais comuns do que imaginava. A meditação era o remédio preventivo essencial para os males psicológicos que vem atingindo não apenas policiais, mas parte significativa da humanidade. E constatei que estes problemas psicológicos influenciavam não só a vida pessoal, mas a relação de trabalho e produtividade. Assim, aprofundei-me nos conhecimentos sobre inteligência emocional.

Nesses estudos me encantei com a profundidade e a importância da inteligência emocional. Me apaixonei mais ao constatar que as ferramentas de desenvolvimento da inteligência emocional são derivadas das práticas meditativas. E me entreguei completamente a este tema quando soube que a maior referência em inteligência emocional da atualidade, Daniel Goleman, também saboreou dos conhecimentos orientais da Índia.

Assim, a inteligência emocional passou a fazer parte de minha vida. E, com absoluta convicção, entendo que a inteligência emocional deve fazer parte da vida de todos.

As emoções exercem influência sobre nossas vidas mais do que imaginamos. E podemos dizer que a educação emocional é quase que ausente em nossas escolas.

O policial civil, na sua função de atendimento ao público, precisa saber lidar com os diferentes tipos de pessoas que procuram um atendimento policial. E são pessoas que estão, em sua grande maioria, em um estado de intensa fragilidade.

Muito além da capacitar o atendimento ao público, a inteligência emocional nos proporciona conhecimento e sabedoria para a vida.

Espero que aproveitem e desfrutem deste estudo.

Queops de Lourdes Barreto Silva  
Facilitador de Aprendizagem  
ESPC/GO



# Sumário

1. Introdução.....	11
2. Fisiologia neurológica humana .....	17
2.1 - A fisiologia do sistema nervoso .....	18
2.2 Os tipos de cérebros.....	21
3 Emoções.....	27
3.1 - Entendendo o que é emoção .....	28
3.2 Classificação das emoções.....	35
3.3 Algumas emoções em detalhe.....	40
3.4 O “problema” das emoções.....	43
3.5 As estratégias de mente humana .....	45
3.6 Entendendo o sofrimento .....	47
4 Inteligência emocional .....	50
4.1 Conceito de inteligência emocional.....	51
4.2. Desenvolvimento da inteligência emocional .....	52
5. Inteligência emocional aplicada à atividade policial .....	82
5.1. Desenvolvimento de habilidades necessárias.....	83
5.2. Atendimento ao público e escuta consciente.....	84
5.3. Efetividade no encaminhamento de demandas .....	85
6. Referências bibliográficas.....	86

# 1. Introdução

[www.espc.go.gov.br](http://www.espc.go.gov.br)



# 1. Introdução

Após o estudo dos módulos A e B da disciplina Atendimento ao Pùblico, compreendemos a contextualização, os conceitos básicos e as orientações normativas que regem um atendimento ao público eficiente, humano e eficaz na Policia Civil.

Neste módulo D, estudaremos a importância da inteligência emocional na execução de nossas tarefas diárias na Policia Civil.

Precisamos compreender como a emoção influencia em nossas vidas e como a utilizarmos de forma inteligente.

Emoção, do latim *movere*, de mover, com o prefixo *e*, de afastar-se, pode ser definida como um impulso para uma ação imediata<sup>7</sup>. É, a emoção, uma resposta fisiológica a um estímulo, seja externo, vindo dos sentidos, seja interno, vindo dos próprios processos cognitivos humano.

Ao longo da evolução da espécie humana as emoções foram fundamentais na nossa sobrevivência. O medo de ser morto por algum predador, por exemplo, fez todo o sistema nervoso atuar de modo a desencadear respostas fisiológicas hábeis a garantir aos nossos ancestrais o ataque ou a fuga com precisão.

Com o desenvolvimento do lado racional do cérebro, houve uma maior ênfase no treinamento da inteligência intelectual, deixando-se as emoções em segundo plano. As emoções, contudo, ao contrário do que alguns acreditam, possui uma relação íntima com a racionalidade.

Considere a seguinte situação hipotética no meio policial:

---

<sup>7</sup> GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011, p. 34.



Uma pessoa procura atendimento em uma Delegacia de Polícia. Abalada emocionalmente com a situação que lhe fez procurar ajuda estatal, não consegue se expressar claramente.

Diante da ausência de entendimento na comunicação, a pessoa liga para um amigo para tomar alguns esclarecimentos.

Ao falar ao telefone, diz o termo “é um animal”, se referindo a sua situação específica, de morte de um animal de estimação de sua filha. O policial que lhe atende na Delegacia, recém empossado no cargo, conhece de memória toda as regras e condutas que lhe são esperadas no atendimento ao público.

Contudo, ao ouvir a palavra “animal” se lembra de um incidente que lhe gera a emoção de ira e cólera. O policial, então, retorque, e xinga o usuário. Os ânimos se exaltam e o usuário que procurou o atendimento estatal é agredido e algemado pelo policial, sai da Delegacia sem o atendimento que procurou e é autuado pelo crime de desacato.

Ainda no mesmo dia, já em sua residência, o policial se desentende com sua companheira e lhe agride na frente de seu filho de 04 anos de idade.

Como se percebe, a ausência de inteligência emocional do policial foi a causa de toda cadeias desastrosa de acontecimentos. Pela inabilidade de controlar as emoções, o policial foi incapaz de raciocinar e utilizar todo o conhecimento que possui. E em que pese ser uma história hipotética, retrata uma situação real que, infelizmente, ocorre diariamente nas delegacias e lares brasileiros.

O sistema cerebral límbico, responsável pelo conteúdo emocional e, por isso, conhecido como cérebro emocional, está diretamente conectado, em mútua influência, com a região do neocôrte, responsável pelo pensamento racional. Assim, a capacidade de lidar com as emoções repercute, diretamente, na efetividade como o indivíduo consegue utilizar suas capacidades intelectuais.

Num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes — e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nossa desempenho na vida é determinado pelas duas — não é apenas o QI, mas a inteligência emocional também conta. Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional. Em geral, a complementaridade de sistema límbico e neocôrte, amígdala e lobos pré-frontais significa que cada um é um parceiro integral na vida mental. Quando esses parceiros interagem bem, a inteligência emocional aumenta — e também a capacidade intelectual.<sup>8</sup>

O tema Inteligência emocional, apesar de não ter sido incluído em nosso sistema educacional, é essencial para a formação humana. Esse conhecimento é importante para despertar habilidades e atitudes, no sentido de criar motivações para si próprio e para persistir num objetivo apesar dos percalços; para controlar impulsos e para saber aguardar pela satisfação de seus desejos; para se manter em bom estado de espírito e para impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante (GOLEMAN, 2011, p. 63).

Podemos compreender a expressão inteligência emocional, recorreremos ao conhecimento de Salovey e Mayer<sup>9</sup>, conhecidos como os pais da teoria da inteligência emocional, que a definem nos seguintes termos:

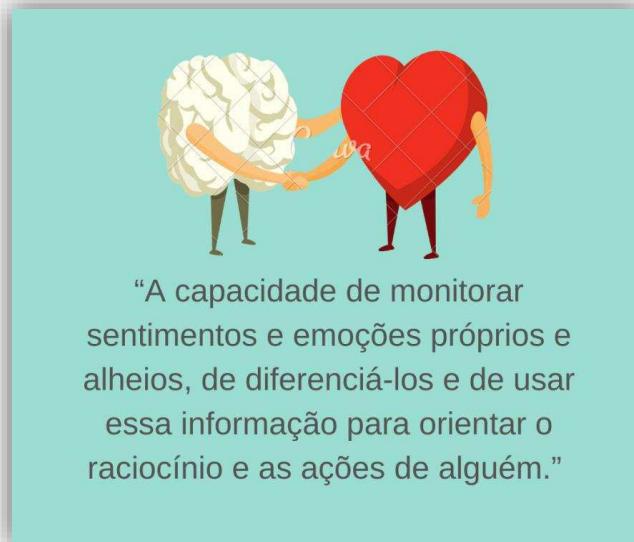
Fonte: elaborado pelos autores no editor Canva

---

<sup>8</sup> GOLEMAN, , op. cit. p. 59-60

<sup>9</sup> SALOVEY e Mayer apud TAN, Chad-Meng. Busque dentro de você; tradução Paulo Polzonoff Jr. Ribeirão Preto, SP: Novo Conceito Editora, 2014, p. 27

*Figura 1 - elaboração própria*



“A capacidade de monitorar sentimentos e emoções próprios e alheios, de diferenciá-los e de usar essa informação para orientar o raciocínio e as ações de alguém.”

Os autores definiram cinco domínios específicos de atuação da inteligência emocional:

- 1 - Conhecer as próprias emoções;
- 2 - Lidas com emoções;
- 3 - Motivar-se;
- 4 - Reconhecer emoções nos outros
- 5 - Lidar com relacionamentos<sup>10</sup>

Para se ter um policial civil que seja um modelo de servidor público, ético, comprometido e eficiente é fundamental o desenvolvimento da inteligência emocional.

Nesse sentido, afirma-se:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento.<sup>11</sup>

Os estudos de neurociência e psicologia demonstraram que a inteligência emocional, assim como outras capacidades, pode ser desenvolvida e aperfeiçoada pelo treinamento.

---

<sup>10</sup> SALOVEY, PETER e Mayer, John D. apud GOLEMAN, op.cit., p. 73-74

<sup>11</sup> GOLEMAN, op.cit.; p. 65-66

Ao compreender melhor como o cérebro funciona e muda – de que modo ele é tomado pela emoção ou se acalma; como se dispersa ou se concentra no aqui e agora; como faz escolhas equivocadas ou sábias –, é possível obter maior controle sobre ele e, em consequência, sobre a mente.<sup>12</sup>

O desenvolvimento da inteligência emocional é necessário e benéfico para o servidor, para a instituição e, principalmente, para a população. Portanto, é essencial para a Polícia Civil do Estado de Goiás, o desenvolvimento da inteligência emocional de seus servidores.

---

<sup>12</sup> TAN, op.cit.; p. 20.