



CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO ADMINISTRAÇÃO

**NAYANNA JÉSSICA FERREIRA FIALHO
WEDJA KARLA RODRIGUES DE LIMA**

**ANÁLISE DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA
IMOBILIÁRIA: Estudo De Caso.**

**FORTALEZA
2020**

NAYANNA JÉSSICA FERREIRA FIALHO
WEDJA KARLA RODRIGUES DE LIMA

ANÁLISE DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA
IMOBILIÁRIA: Estudo de Caso.

TCC apresentado no dia 19 de junho de 2020 como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO.

Orientadora: Dulcinda Silva Carneiro.

FORTALEZA
2020

NAYANNA JÉSSICA FERREIRA FIALHO
WEDJA KARLA RODRIGUES DE LIMA

ANÁLISE DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA
IMOBILIÁRIA: Estudo De Caso.

TCC apresentado no dia 19 de junho de 2020
como requisito parcial para a obtenção do grau
de bacharel em Administração do Centro
Universitário Fametro – UNIFAMETRO – tendo
sido aprovado pela banca examinadora
composta pelos professores abaixo:

Aprovado em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dulcinda Silva Carneiro, Ma.
Orientadora – Centro Universitário Fametro

Prof^a. Zaila Oliveira, Dra.
Membro - Centro Universitário Fametro

Prof^a. Olívia Lima Guerreiro de Alencar, Ma.
Membro - Centro Universitário Fametro

ANÁLISE DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA IMOBILIÁRIA: Estudo De Caso.

Nayanna Jéssica Ferreira Fialho¹, Wedja Karla Rodrigues de Lima², Dulcinda Silva Carneiro³

Unifametro – Centro Universitário Fametro

RESUMO

Inteligência Emocional (IE) é definida como a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela. Com a finalidade de estudar a IE por meio da percepção dos funcionários de uma empresa do setor imobiliário, este trabalho teve como objetivos: verificar o entendimento sobre a IE no ambiente corporativo, na percepção dos colaboradores e identificar se os colaboradores têm consciência de suas emoções. No caso em estudo, a pesquisa se tipifica como estudo de caso único, de natureza exploratória e com abordagem quantitativa, através de aplicação de questionário, com a ferramenta *Google Forms* para obtenção de dados numéricos. A partir da ideia central do trabalho, foi possível verificar que os funcionários participantes possuem entendimento sobre o tema “Inteligência Emocional” e demonstram uma autoconsciência sobre suas emoções e comportamento. Resultados obtidos apontam que os funcionários da empresa pesquisada se percebem como um grupo possuidor de habilidades emocionais, o que se constitui num valor agregado ao clima organizacional.

Palavras-chaves: Ambiente organizacional. Estudo de caso. Inteligência emocional. Importância da IE.

ABSTRACT

Emotional Intelligence (EI) is defined as the ability to perceive and express emotion, assimilate it to thought, understand and reason with it. In order to study EI within the perception of an employee in the real estate sector, this work had as objectives: to verify the importance of EI in the corporate ambience in the perception of employees, to describe the skills that constitute emotional intelligence; and how it develops in the person. In the case in study, the research is of type the case study, exploratory in nature and quantify abording with through questionnaire application, with the *Google forms* tool to obtain numerical data. From the central idea of the work, it was possible to verify that the participating employees have an understanding of the theme “Emotional Intelligence” and demonstrate a self-awareness about their emotions and behavior. Results obtained apont that the employees of the researched company perceive themselves as a group with emotional skills, which is an difference in the organization climate.

Keywords: Emotional inteligençe. Case studying. Importance of EI. Organizational ambience.

¹ Graduanda em Administração pelo Centro Universitário Unifametro.

² Graduanda em Administração pelo Centro Universitário Unifametro

³ Professora Orientadora – Centro Universitário Unifametro.

1 INTRODUÇÃO

As emoções, consideradas antigamente como irrelevantes, ou até mesmo disfuncionais para o ambiente de trabalho, hoje são vistas como um diferencial na hora de se manter no trabalho, ou até mesmo para uma recolocação no mercado. Atualmente, as organizações procuram por informações que vão além do currículo das pessoas, principalmente se possuem um diferencial quanto a forma de lidar com as tarefas e estresses que surgem no dia a dia, buscando pessoas que sejam competentes no cargo que ocupa, bem como equilibradas emocionalmente, para que possam lidar com as pressões que possam surgir (SILVA, VILARINDO & SOUZA, 2017).

Neste contexto, um fator muito importante para o desenvolvimento profissional e pessoal, é a Inteligência Emocional que, está ligada à capacidade de escolher uma carreira, a forma como lidar com conflitos, saber ouvir e se expressar, se tornando um fator que irá definir o potencial do indivíduo no mundo corporativo (MOREIRA, 2017).

Os psicólogos Peter Salovey e Jonh D. Mayer, que estudaram a fundo o tema nos anos 90, definiram a Inteligência Emocional (IE) como a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela. Basicamente, a IE está ligada a capacidade de perceber, raciocinar, entender e gerenciar as emoções as quais se é submetido ao longo da vida (BARBOSA, 2020).

Para Daniel Goleman (1995), um dos primeiros estudiosos do tema, a IE representa uma habilidade indispensável aos profissionais, está interligada a vários aspectos como relacionamento interpessoal, escolha de carreira, capacidade de lidar e reconhecer suas próprias emoções, empatia, automotivação, habilidades sociais (SBIE, 2018). Muito se fala em profissionais que deixam suas atividades de rotina devido ao estresse a falta de qualidade de vida.

Neste contexto, e entendendo que a IE é vista como um diferencial no mundo corporativo, este trabalho procura responder a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção dos funcionários de uma imobiliária sobre a inteligência emocional no ambiente de trabalho?

Para resolver a questão de pesquisa, foram estabelecidos os seguintes objetivos teóricos: Refletir sobre a importância da IE no ambiente corporativo, descrever as habilidades que constituem a inteligência emocional; e como ela se desenvolve no indivíduo, que serão abordados durante o desenvolvimento do referencial teórico. E como objetivos da pesquisa: determinar o perfil demográfico dos

colaborados da empresa referência para o presente estudo de caso; avaliar a percepção destes em relação a Inteligência Emocional e identificar sua consciência em relação às emoções no ambiente de trabalho.

Esse artigo se torna relevante em função da demanda atual para o mercado de trabalho, que torna necessária a busca pelo entendimento do termo Inteligência Emocional, bem como a sua importância para o mundo corporativo a qual estamos inseridos, principalmente na contratação de colaboradores. Desta forma, o tema Inteligência Emocional (IE), foi escolhido porque reflete a necessidade das empresas em lidar com os vários tipos de personalidades de seus funcionários, bem como a capacidade dos indivíduos em lidar com suas emoções frente às problemáticas que possam surgir dentro do ambiente de trabalho.

O presente estudo foi delineado como um estudo de caso descritivo, com abordagem exploratória e quantitativa, realizado numa empresa do ramo imobiliário, no setor de contas a receber, localizada em Fortaleza- CE.

A escolha desse tema é de grande importância, visto que a IE é uma habilidade que rege todas as áreas do indivíduo, podendo trazer benefícios não só na vida pessoal, mas também na profissional. Neste sentido, após a conclusão deste estudo, espera-se contribuir para as pesquisas acadêmicas do curso de administração e afins, bem como para as organizações de todos os setores que poderão utilizá-la como fonte orientadora.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados assuntos relacionados a Inteligência Emocional (IE), contexto histórico do estudo desse conceito, bem como a repercussão da IE para o ambiente corporativo. Aproveitando o crescimento da busca por esta temática, o presente capítulo visa disponibilizar uma pesquisa bibliográfica, com abertura para a realização de uma pesquisa de campo, estudo de caso, durante sua execução.

2.1 Inteligência emocional: conceitos e contexto histórico

De acordo com Silva & Silva (2018), o conceito de Inteligência Emocional (IE) traz à memória Charles Darwin, criador da teoria da evolução, quando este se referiu a grande importância que eram as emoções para a sobrevivência das espécies. Com o passar do tempo, o conceito de QI (Quociente de Inteligência) já dominava parte do entendimento das pessoas em relação a capacidade intelectual. Porém, Gardner, em

1980, apresentou uma proposta onde mostrava que não existia apenas uma única inteligência, mas “Múltiplas Inteligências”.

A partir disto, é de grande importância que se tenha um entendimento do desenvolvimento da IE ao longo dos anos, do ponto de vista dos estudiosos pioneiros do assunto em questão. O contexto histórico da Inteligência Emocional, está baseado na cronologia (QUADRO 1) apresentada por SBIE (2018), onde será analisado desde o estudo sobre a origem da vida, até o momento atual.

Quadro 1 Resumo da História da Inteligência Emocional

| Ano | Estudioso | Conceito / Teoria (*1) |
|--|----------------------------|--|
| 1920 | Edward Thorndike | Renomado psicólogo, o autor descreve o conceito da “Inteligência Emocional” como a habilidade de entender, e controlar /administrar as emoções para agir de forma mais sensata nas relações humanas. |
| 1940 | David Wechsler | Sugeriu que outros fatores além da habilidade estão envolvidos num comportamento inteligente. |
| 1950 | Abraham Maslow | Descreveu como pessoas poderiam construir força emocional. |
| 1980 | Howard Gardner | Publicou o livro: Estrutura da Mente – Teoria das Inteligências Múltiplas. De acordo com o autor, os seres humanos possuem diferentes formas de processamento de informação e esses meios são relativamente independentes uns dos outros. |
| 1985 | Wayne Payne | Introdução o termo Inteligência Emocional em sua tese de doutorado intitulada: “Um estudo da emoção Desenvolvendo a Inteligência emocional”. |
| 1990 | Peter Salovey e John Mayer | Os psicólogos estadunidenses publicaram um artigo memorável sobre Inteligência Emocional na revista <i>Imagination, Cognition and Personality</i> . Os pesquisadores definiram a IE como subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as emoções dos outros. |
| 1995 | Daniel Golleman | Psicólogo e editor científico do New York Times tornou a IE popular ao publicar um livro sobre o tema. Na publicação que se tornou <i>best seller</i> mundial, Goleman fala da importância da emoções e como a capacidade para lidar com elas impactam o desenvolvimento humano. |
| (*1) Todos os direitos reservados para a Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional | | |

Fonte: Adaptado pelas autoras de SBIE (2018)

Além desses pesquisadores, que serão detalhados, a seguir, em um estudo sobre comportamento, Charles Darwin, na sua teoria sobre a evolução das espécies, declara que são as emoções que capacitam os seres para adaptarem-se e comunicarem-se, onde se reconhece, então, três níveis de seleção: O filogenético, que se define pelo comportamento adquirido geneticamente; ontogenético, que é

definida a partir do histórico de vida do indivíduo; e o cultural, que abrangem as regras, estímulos verbais passados de geração a geração (SANTOS, 2011).

A fim de abordar as emoções como algo inerente ao ser e suas capacidades mentais, Darwin publicou:

Como nenhuma classificação dos poderes mentais foi universalmente aceita, organizarei minhas observações na ordem mais conveniente para o meu propósito; e selecionarei os fatos que mais me impressionaram, na esperança de que possam produzir algum efeito sobre o leitor (CARVALHO, 2005, p. 67).

A partir disto, ele passou a descrever alguns atributos mentais como emoção, tais como: afeição, ambição, amor, humor, ira, inveja, modéstia, vaidade, entre outras, que foram divididas em 52 emoções e suas variações, podendo também ter o conjunto de faculdades mentais, a exemplo do tédio e maravilhamento, como uma definição de emoção (CARVALHO, 2005).

Com a definição do que era emoção, e apontando que esta poderia ser expressa em diferentes níveis e graus de intensidade, Darwin passou a dizer que as mudanças fisiológicas associadas a um comportamento específico definiam a emoção refletida. O que era de grande espanto na época, visto que as emoções eram vistas como algo espiritual, ou seja, atribuído a uma alma imaterial (NOVAES, 2020).

Após Darwin dar o primeiro passo em busca das emoções e a necessidade de se expressar, o psicometrista Robert L. Thorndike usou o termo “inteligência emocional” para descrever a capacidade de compreender e motivar os outros (BOAS e MORIN, 2018).

Chamando inicialmente de “inteligência social” (IS), Thorndike, em 1920, definiu IS como a capacidade de o indivíduo lidar com o sucesso em contextos sociais, sendo produtivo e favorável ao progresso social e individual, ou seja, é a capacidade de compreender e gerir as relações humanas, firmando uma relação entre a emoção e a inteligência (SANTOS, 2018).

O modelo de inteligência multifatorial, apresentado pelo estudioso em questão, foi composto por três definições, sendo elas: Inteligência abstrata, onde o indivíduo é capaz de lidar com as palavras, símbolos e conceitos, medido pelo QI; inteligência mecânica/concreta, definida como a capacidade de relacionar as relações dos objetos ao mundo físico; e a inteligência social, propriamente dito, que é a relação interpessoal (CASTRO, 2019).

Apesar de ser um dos pioneiros em definir IE, Torndike, meados de 1920, não conseguiu citar diferenças entre IS e Inteligência cognitiva (IC), o que quer dizer que a capacidade sócio emocional não está definida em outras medidas de inteligência. Influenciado por Thorndike, Wechsler, em 1940, afirmou que os modelos de inteligência não estariam completos enquanto esses fatores não fossem adequadamente descritos, acrescentando ainda a compreensão e ordenação de imagens como sub escalas da IC e a IE como parte integrante do desenvolvimento de personalidade do indivíduo (MACHADO e DAVIM, 2019).

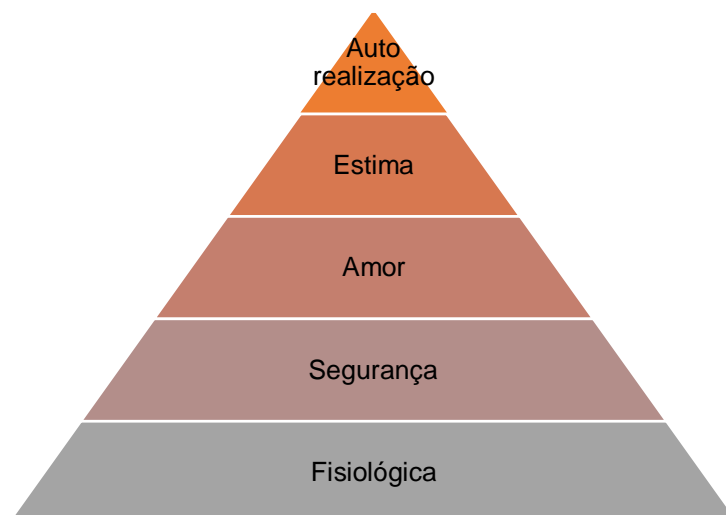
Com o desenvolvimento de testes de inteligência, especificamente o QI, Wechsler pode então definir inteligência como sendo “a capacidade global ou agregada do indivíduo para agir com propósito, pensar racionalmente e lidar eficazmente com o ambiente” (CASTRO apud KAUFMAN & KAUFMAN, 2001, p. 259).

A partir disto, sugere-se que outros fatores, além da habilidade intelectual, estão envolvidos em um comportamento inteligente, chegando à conclusão que o desempenho intelectual de uma pessoa não é um fator que está ligado ao êxito, ou ao fracasso (KREMER E FABRÍCIO, 2017), mas, um emocional saudável confere grande importância, refletindo as necessidades do indivíduo em outros âmbitos do que compõe um ser.

O que foi descrito por Abraham Maslow, mostrando que quanto mais saudável emocionalmente o indivíduo estiver, mais importância dar-se às necessidades de preenchimento criativo no trabalho, e menos se tolera a violação de nossas necessidades. Com este pensamento, Maslow desenvolveu a Teoria das Necessidades Humanas, que está diretamente relacionada à motivação e personalidade, dividindo em cinco níveis hierarquicamente (SANTOS, 2018).

Os quais podem ser vistos na Figura 1, em forma piramidal, onde é possível verificar da sua base até a ponta a ordem como os indivíduos buscam suprir essas necessidades, sendo elas: Necessidade fisiológica, de segurança, de amor, de estima e de auto realização. Para Maslow, a partir do momento que o indivíduo alcança uma das necessidades, segue para outra, até que se tenha realizado todas (DANTAS, 2018).

Figura 1: Pirâmide das necessidades, segundo Maslow.



FONTE: *Elaborada pelas autoras, adaptado de SBCOACHING (2018)*

Com o desenvolvimento da primeira escala, Maslow acrescentou a pirâmide outras três necessidades: Necessidade de aprendizado, necessidade de satisfação estética e necessidade de transcendência. Que são aspectos voltados para uma busca mais íntima de si mesmo e sua evolução pessoal/espiritual (SBCOACHING, 2018).

Isso porque com o progresso da busca pelas necessidades, a ausência de satisfação era visível já nos primeiros níveis. Constatando-se que apenas uma pequena parte da população atingia o nível máximo de plenitude cognitiva e satisfação própria, sendo necessário um agente motivacional forte o suficiente para que se atingisse os objetivos, chamada por Maslow de Força Emocional, que posteriormente seria chamada de inteligências múltiplas por Gardner (SANTOS, 2018).

Que ao falar sobre inteligência, Gardner realiza uma quebra de paradigma. Onde antes a inteligência era definida em quantidade (quão inteligente você é – QI), agora ele define em qualidade e forma (de que modo você é inteligente), redirecionando o conceito para as aptidões e características necessárias utilizadas em soluções de problemas e criação de produtos (SALES e ARAÚJO, 2018).

Howard Gardner, em 1983, escreveu a Teoria das Inteligências Múltiplas, ele buscou mostrar que o ser humano possuía inteligência independente do seu QI, e ainda pode classificar em nove categorias, das quais as sete primeiras são: musical, viso-espacial, verbal-linguístico, lógico-matemático, existencial, naturalística e, intra e

interpessoal, que entra no campo específico da Inteligência Emocional (IE) (GONZAGA e RODRIGUES, 2018).

Isso fez com que a ideia sobre inteligência se tornasse cada vez mais funcional, ou seja, hoje, admite-se que todo e qualquer ser humano pode possuir uma ou mais tipos de inteligência simultaneamente, podendo ainda ser de diferentes graus e combinações, saindo do conceito estático anteriormente definido (CARVALHO, 2018).

A partir do estudo da Teoria das Inteligências Múltiplas Payne, em 1985, foi o primeiro a utilizar o termo “Inteligência Emocional” (IE) de forma consistente, declarando que todos os seres eram dotados de IE e buscava desenvolver nos outros o desejo pela compreensão e conhecimento das emoções e seu funcionamento, refletindo que a emoção era um componente válido e necessário para os processos de tomada de decisão, seja no nível individual, ou social (ALMEIDA, 2019).

Já para Salovey e Mayer (1990), IE é a capacidade de perceber e expressar emoção, compreendê-la, através do pensamento, aliá-la ao raciocínio e, através dela se harmonizar consigo e com os outros. E essa se dividia em quatro domínios: Percepção das emoções, uso das emoções, entender emoções e controlá-las (AUR, 2017).

A partir desta definição a IE passa a ter uma relação entre emoção e cognição, e a divisão dos quatro domínios fica conhecida como “modelo dos quatro ramos” (Figura 2), representando então, as habilidades hierárquicas dos indivíduos para o desenvolvimento das emoções. De forma resumida, a percepção é a primeira a ser desenvolvida. Mesmo antes de identificar suas próprias emoções, já se é possível percebê-las através de fotos, expressões, da voz, permitindo o desenvolvimento da empatia, essencial nas relações interpessoais (SILVA e SILVA, 2018).

FIGURA 2 Modelo dos quatro ramos de Salovey e Mayer.



FONTE: *Elaborada pelas autoras. Adaptado de Silva e Silva, 2018.*

Outro ramo a ser citado é a emoção, responsável por conduzir o comportamento do indivíduo, definindo o que é relevante, facilitando a tomada de decisão, ou até mudando sua visão em determinados momentos para enfrentar algum problema. A compreensão, vai identificar qual a emoção sentida, definir a relação com a situação vivenciada e a transição dos estados emocionais. Para que então o controle das emoções possa promover o crescimento emocional e intelectual, sendo, a habilidade que permite sentir emoções positivas e negativas, mas de forma que se tenha o domínio de seus próprios atos e dos outros, sem minimizá-los, mas também, sem tornar algo extremo e agressivo (FERNÁNDEZ-BERROCAL et. al., 2001).

No decorrer dos anos, estudiosos passaram a definir IE de forma acadêmica, como sendo “a capacidade de processar informações emocionais de forma acurada e eficiente a partir de processos mentais de reconhecimento e regulação e uso adaptativo das emoções próprias e alheias” (SALOVEY & MAYER, 1990 apud SANTOS et. al., 2018, p. 15). Mas, o conceito de IE só foi popularizado a partir de 1999 através de Daniel Goleman, que definiu IE como sendo “subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as próprias emoções e a dos outros, e usar essa informação para guiar o pensamento e ações” (GOLEMAN, 1999).

Foi a partir do estudo das emoções e da IE que Daniel Goleman, em 1995, se tornou o responsável por popularizar o termo Inteligência Emocional (IE) no mundo todo, ficando conhecido como o pai da IE através de seu livro que relaciona IE com sucesso profissional, se tornando então, uma das principais competências para o ambiente de trabalho (GONZAGA, 2018).

Inspirado por Salovey e Mayer, nos anos de 1990, Goleman usou como base o modelo dos quatro ramos e a partir deste, identificou cinco capacidades na IE: Autoconsciência, gestão de emoções e automotivação, que são definidas como competências intrapessoais; empatia e gestão de relacionamento em grupo, que são competências interpessoais (CANDEIAS e CANHOTO, 2019).

Em seu livro, intitulado “Inteligência emocional”, Goleman afirma que apenas 20% das aptidões apresentadas pelo indivíduo são referentes ao QI, aptidões essas julgadas como necessárias para se tornar uma pessoa bem-sucedida, sendo as demais representadas pelo QE (Quociente Emocional), ou outras aptidões (CONQUER, 2020).

Além disso, ele aponta o fato de que o temperamento de cada indivíduo não é definido pelo destino, ou seja, não é herança genética e por isso, não define vitoriosos ou fracassados no jogo da vida. Os circuitos cerebrais são maleáveis, mostrando que é possível adquirir novas formas de aprendizado e comportamento, o que implica dizer que as aptidões e o QE pode ser trabalhado e desenvolvido (SBIE, 2016).

No geral, o objetivo em introduzir a IE no ambiente corporativo, para Goleman, é de aumentar a produtividade, dando ao funcionário maior liberdade para expressar seus sentimentos, e ao receber apoio, apresentar suas ideias e sugestões sabendo que a empresa se preocupa com seu bem-estar. Portanto, o foco é trabalhar o desenvolvimento de indivíduos emocionalmente melhores (CARDOSO, 2017).

2.2. Vantagens e habilidades da IE

Seja qual for o contexto (faculdade, escola, trabalho ou família), o indivíduo está constantemente cercado por outros indivíduos de diferentes culturas, costumes e hábitos. Tendo então que lidar com ações e reações pessoais e de terceiros, além de cobranças internas e externas, havendo a necessidade de gerenciar todas as emoções que possam vir a abatê-lo (PSICOLOGIAVIVA, 2018).

A partir da compreensão do que é IE e seus pilares, faz-se necessário identificar quais as vantagens em se obter IE nos dias atuais: o conhecimento emocional, regulação do estado de espírito, a habilidade para prevenir a angústia e, ainda, menos discussões, melhores relacionamentos, mais empatia, equilíbrio emocional, mais clareza dos objetivos e ações, melhor capacidade para tomada de decisões, entre outros (SILVA, 2017).

Essas vantagens são consequência das habilidades da IE como: autogestão, que é a forma como as pessoas reagem às situações, quando ocorre do forma pensada, é que se entende a aplicação dessa habilidade (ARRUDA, 2018); automotivação, que é o uso das nossas preferências e gostos, para nos guiar e ajudar a perseverar na busca dos objetivos e metas (ALVES, 2019); autoconsciência, que é a base da IE, pois é onde a pessoa é capaz de identificar a emoção sentida e a partir disto, trabalhar o consciente para afastar um estado negativo; empatia, dada como uma aptidão social fundamental para a compreensão dos sentimentos dos outros e adesão do ponto de vista alheio (GOLEMAN, 2011); e habilidades sociais, que são adquiridas quando se tem uma compreensão, identificação e administração das emoções de forma positiva. Ou seja, não ignorando, ou silenciando os sentimentos,

mas aprendendo a lidar com as emoções pessoais e dos outros. Entendimento esse, muitas vezes distorcidos pelos líderes empresariais (MOREIRA, 2018).

Portanto, alguns aspectos podem ser apontados para verificar a IE em cada indivíduo de forma qualitativa. Tais como: A curiosidade em saber sobre pessoas que não conhece, a forma de liderar (se é bom líder ou não), o reconhecimento de suas forças e fraquezas, a capacidade de prestar atenção nas coisas, saber exatamente o que lhe deixa chateado em determinada situação, entre outros (MENTHES, 2020).

2.3 Mercado de trabalho e a inteligência emocional

De modo geral, o ambiente corporativo é descrito como um lugar onde o indivíduo se submete a pressão diária, em prol de um resultado de mercado das empresas. Neste contexto, se torna complicado identificar e gerir as próprias emoções, bem como trabalhar a IE. Neste sentido, essa tem sido uma das habilidades mais requisitadas no mercado de trabalho, visto que, um indivíduo que consegue administrar bem suas emoções, não só trará benefícios para si mesmo, como também para a empresa (GOLEMAN, 2015).

A procura por um indivíduo com o coeficiente emocional - QE avançado ocorre pelo exemplo corriqueiro, onde um indivíduo mesmo apresentando um bom tempo de experiência de trabalho, não tinha habilidade social em se tratando dos colegas de trabalho, agindo de forma insustentável com os mesmos. Pensando nisso, cada vez mais tem se buscado conhecer sobre IE e as novas aptidões para o futuro, tais como: gestão de pessoas, criatividade e a inteligência emocional (BOSCO, 2019).

Desta forma, um profissional com essa característica, consegue desenvolver um ambiente saudável para os colaboradores, deixando-os à vontade para se expressarem sem pré-julgamentos e o motivado a chegarem a ideias em comum e soluções de problemas mais bem trabalhadas. Ou seja, um profissional com a IE bem trabalhada, consegue motivar uma equipe, aumentar a produtividade e o clima organizacional devido sua habilidade em lidar com os outros e com suas emoções (GOLEMAN, 2011).

3 METODOLOGIA

A tipologia de pesquisa adotada foi baseada no método de classificação de Vergara (2017), que define a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins a pesquisa se classifica como descritiva pois, a pesquisa descritiva “expõe

características de determinadas população ou de determinado fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”

Quanto aos meios aos meios, Vergara (2017) classifica as pesquisas como: pesquisa de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, ex post fact, o participante, pesquisa-ação e estudo de caso.

No caso em estudo, a pesquisa se tipifica como estudo de caso que segundo Yin (2001, p. 32,) “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” É circunscrito “a uma ou poucas unidades” (YIN,2001, p.33), entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de produtividade e detalhamento. Pode ou não ser realizada no campo”, essa pesquisa será realizada a partir de aplicação de questionário com os colaboradores de uma empresa, para levantamento quantitativo dos dados.

O procedimento adotado foi de busca bibliográfica, em relação ao conhecimento teórico sobre IE, seu desenvolvimento e o mercado de trabalho. Enquanto o estudo de caso, se deu pela aplicação de questionário voltado para a análise da IE nos funcionários da empresa imobiliária, com um quórum de 20 participantes.

O questionário, elaborado pelas autoras (APÊNDICE I), foi desenvolvido pela plataforma *Forms* do Google e composto por 4 perguntas com o objetivo de conhecer os entrevistados, 1 pergunta para identificar o conhecimento destes em relação a IE e 9 perguntas para testar o nível de IE de cada uma, totalizando 14 perguntas fechadas, que serão analisadas de acordo como exposto sobre o que é IE e sua identificação no ambiente corporativo. Enquanto a análise e tabulação dos dados é feita automaticamente pelo *Google Forms*.

4 ANÁLISE EMPÍRICA

A partir da plataforma de pesquisa *Google forms*, foi possível obter um total de 21 respostas, resultando nos dados apresentado na Tabela 1, que é um compilado das respostas socioeconômica dos participantes. Destas 21 pessoas, é possível verificar que 57,1% (12 pessoas) dos que responderam são do sexo feminino, enquanto os 42,9% (9 pessoas) restante são do sexo masculino, revelando que o

setor onde foi aplicado o questionário, tem em sua maioria de cargo, as mulheres. Quanto a faixa etária, a empresa mostrou ser representada por uma maioria de jovens adultos (57,1% - 12 pessoas), que possuem curso superior (85,7% - 18 pessoas) e recebendo uma renda entre um e dois salários mínimos (52,4% - 11 pessoas).

TABELA 1 Levantamento de dados sociais dos respondentes do questionário sobre IE.

| Gênero (%) | | Faixa Etária (%) | | Escolaridade (%) | | Renda (%) | |
|------------------|------|------------------|------|---------------------|------|----------------------------|------|
| Masculino | 42,9 | 18 a 22 | 9,5 | Ensino Médio | 14,3 | Até 1 salário | 9,5 |
| | | 23 a 28 | 57,1 | Superior | 85,7 | De 1 a 2 salários | 52,4 |
| Feminino | 57,1 | > 28 | 33,3 | Técnico | 0 | Acima de 2 salários | 38,1 |

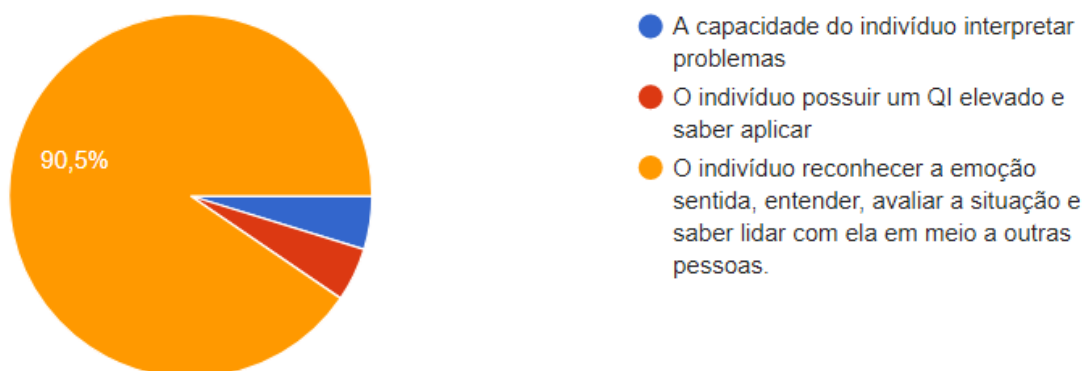
FONTE: Adaptado do *Google Forms*, 2020.

Números semelhantes foram encontrados por Cobêro & Munarão (2019), onde sua pesquisa sobre motivação no setor imobiliário trouxe como resultado social, que 85,7% das respostas são do sexo feminino, em relação a faixa etária possuem de 22 a 40 anos e a maioria tem escolaridade máxima como ensino médio, seguido dos graduados.

Oliveira (2018), em seu estudo sobre satisfação no trabalho no setor imobiliário, corrobora com os valores encontrados, posto que obtiveram resultado de 57,7% de colaboradores do sexo feminino, 26,4% dos pesquisados com idade entre 35 e 42 anos e 54,1% dos participantes graduados. Essas pesquisas trazem como ponto importante o fato de que, o número de mulheres atuantes no ramo imobiliário tem se mostrado superior ao número de homens, podendo mostrar um crescimento e inclusão da mulher no mercado, nos últimos anos, onde o resultado de atuação da mulher no ramo imobiliário era de 21% (MARQUES, 2006).

Após a análise social dos participantes, seguiu-se para a abordagem do assunto apresentado pelo estudo, Inteligência emocional (IE), questionando sobre o entendimento dos funcionários a respeito da IE. O resultado pode ser observado na Figura 3, onde verifica-se que 90,5% dos respondentes marcaram IE como a capacidade de reconhecer a emoção sentida, entender, avaliar a situação e saber lidar com ela em meio a outras pessoas, definição estabelecida por Salovey e Mayer (1990).

Gráfico 1 Resposta do questionário quanto ao entendimento do que é IE.



FONTE: *Google forms*, 2020.

De acordo com Schmidt (2018), os líderes sabem exatamente como reagir a certas situações, compreendem o significado de inteligência emocional, mas a partir do momento que precisam aplicar esse conhecimento acabam acionando seus gatilhos e muitas vezes obtendo um resultado diferente do esperado.

É importante destacar que, assim como Brito (2019), a aplicação do questionário com os funcionários não pode ser dada como certo ou errado, no que diz respeito as respostas, visto que este é apenas um medidor para que os participantes possam apontar o que mais se aproxima da sua realidade.

Compreendendo a questão de certo ou errado, e com o entendimento dos funcionários sobre o que é IE, torna-se mais segura as respostas quanto a autoanálise realizada com as questões posteriores, apresentadas pelo Quadro 2, onde é possível verificar todas as questões diretas, bem como o quantitativo de respostas obtidas para cada questão. Vale salientar, que essa parte do questionário apresentou respostas que iam de “Não se aplica” a “Se aplica perfeitamente”, enumeradas de 1 a 5 respectivamente.

Para Dantas (2017), os dados obtidos, a partir da autoanálise dos funcionários, podem ser utilizadas como um benefício para a IE no contexto de liderança e trabalho em equipe, auxiliando na gestão de desempenho do grupo e diferenciando de outras medidas de personalidade. Lembrando que, com a idade as pessoas tendem a aumentar seu nível de IE e social.

QUADRO 2 Questões específicas para autoanálise dos participantes do questionário sobre IE.

| QUESTÃO | 1* | 2** | 3*** | 4§ | 5£ |
|---|-----------|------------|-------------|-----------|-----------|
| 1.Compreendo os meus sentimentos e emoções | 1 | 0 | 5 | 10 | 5 |
| 2.Tenho problemas em receber críticas | 4 | 5 | 8 | 4 | 0 |
| 3.Sinto empatia pelos meus colegas de trabalho | 1 | 0 | 3 | 8 | 9 |
| 4.Fico irritado quando um colega ganha um prêmio que eu queria | 16 | 4 | 0 | 1 | 0 |
| 5.Consigo permanecer calmo quando estou sob tensão | 1 | 5 | 8 | 5 | 2 |
| 6.Sou indiferente à felicidade dos outros | 9 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 7.Compreendo as causas das minhas emoções | 1 | 1 | 5 | 11 | 3 |
| 8.Sou capaz de controlar minhas emoções | 1 | 2 | 6 | 8 | 4 |
| 9.Tenho dificuldade em conversar com pessoas que não compartilham da mesma visão que eu | 9 | 7 | 2 | 2 | 1 |
| *Não se aplica; **Se aplica um pouco; ***Se aplica moderadamente; § Se aplica muito; £ Se aplica perfeitamente. | | | | | |

FONTE: Adaptado do *Google Forms*, 2020.

Com o Quadro 2, é possível observar uma boa distribuição das respostas a partir do número 3, que corresponde a “Se aplica moderadamente”, e outras mais concentradas no número 1, “Não se aplica”, quando se tratava de questões que refletem baixa IE.

Desta forma, pode-se notar que, para as perguntas que demonstram um alto potencial de IE (questões 1, 3, 5, 7 e 8), grande parte das respostas estão concentradas em “Se aplica muito” e “Se aplica perfeitamente”, mostrando que as pessoas conseguem identificar suas emoções, analisar o momento, bem como saber reagir a isso.

Quanto as questões que demonstrariam uma baixa IE (questões, 2, 4, 6 e 9), é possível verificar que a grande maioria das respostas estão concentradas no número 1, “Não se aplica”, refletindo assim uma equipe preparada emocionalmente

para lidar com as situações cotidianas do trabalho, e que busca um entendimento sobre inteligência emocional, refletindo um comportamento de que as pessoas se percebem inteligentes emocionalmente.

Apesar dos resultados positivos, é importante a utilização desse estudo para o acompanhamento da satisfação e resposta produtiva dos funcionários. Como por exemplo, na questão sobre “Fico irritado quando um colega ganha um prêmio que eu queria”, onde um dos participantes marcou “se aplica muito”, além de outros pontos, onde mostra contrariedade ao que é definido como IE. Podendo ser um ponto de alerta para a empresa.

Esses valores positivos podem ser reflexo de um teste realizado com pessoas no início da fase adulta, quando se usa o entendimento de Cunha (2019) como base, sobre a inteligência emocional ser aperfeiçoada ao longo dos anos e do histórico profissional das pessoas. Ou seja, quanto mais velho e mais experiência profissional, mais maturidade e IE os funcionários apresentam, sejam em tomadas de decisão ou até na forma de lidar com os problemas.

De acordo com Goleman (2007), no ambiente de trabalho quando um líder apresenta uma boa inteligência emocional, ele é capaz de influenciar de forma contínua e positiva a equipe, obtendo um maior controle sobre o planejamento e a previsão de bons resultados. Além do fato de que, líderes de sucesso são persistentes e apresentam maior satisfação na carreira.

Em uma análise geral, relacionando os resultados obtidos com as capacidades descritas por Goleman (2012), no que se trata a “autoconsciência”, “auto regulação” e “consciência social”, o grupo apresentou uma percepção positiva sobre suas próprias habilidades emocionais, o que deveria ser confirmado em outros estudos, sejam os que apresentaram alta IE, ou ainda os que marcaram mais características de baixa IE, podendo ser avaliado através da heteropercepção (percepção dos outros). Além disso, a maioria conseguiu declarar um bom nível de IE, visto que apresentaram respostas positivas frente a problemáticas comuns no ambiente de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES GERAIS E SUGESTÕES PARA ESTUDOS POSTERIORES

Com a análise dos dados obtidos, foi possível verificar que os funcionários participantes possuem entendimento sobre o tema “Inteligência Emocional” e demonstram uma autoconsciência sobre suas emoções e comportamento. Quando analisado de forma geral, com as informações apresentadas sobre IE e suas características, a empresa está representada por pessoas que se percebem maduras e com altas capacidades de inteligência emocional.

Em contrapartida, as informações também podem ser utilizadas como ponto de observação para os gestores. Com a análise das respostas, é possível associar ao comportamento e desempenho no trabalho, já que em uma autoanálise a pessoa é capaz de se reconhecer como uma pessoa motivada e/ou satisfeita.

Com isso, pode-se considerar a importância da IE para o ambiente corporativo, pois, com um questionário voltado para autoanálise já foi possível verificar o entendimento dos funcionários sobre as situações cotidianas e como eles reagem a isso. Mas, deve-se considerar para estudos posteriores o direcionamento dessa pesquisa para a questão da avaliação do funcionário em relação ao que o líder tem de sua equipe, como a equipe avalia uns aos outros, além das características definidas por Goleman e o fator motivacional, agregando essas informações ao grau de satisfação dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. M. O NÍVEL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESEMPENHO ACADÊMICO DE ALUNOS DE MAEDICINA. Dissertação. UJRV. 2019. Disponível em:

<http://tede2.unifenas.br:8080/jspui/bitstream/jspui/218/2/Dissertação%20Almir.pdf>.

Acesso em: 30 de março de 2020.

ANDRÉ ALVES DUARTE, ANDRÉ. **Caracterização da Capacidade de Automotivação do Militar da Guarda Nacional Republicana**. 2019. Tese de Doutorado.

ARRUDA, Jenifer Rosa; MORAES, Jhony Pereira; COLLING, Tais. Desenvolvendo capacidades da inteligência emocional através do coaching. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 8, n. 12, p. 92-112, 2018.

AUR, D. AFINAL, O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL¿ COMO DESENVOLVÊ-LA¿ **GreenMe**. 2017. Disponível em: <https://www.greenme.com.br/viver/segredos-para-ser-feliz/6002-o-que-e-inteligencia-emocional-como-desenvolve-la/>. Acesso em: 31 de março de 2020.

BOAS, A. A. V., MORIN, E. M. Inteligência emocional e qualidade de vida no trabalho dos docentes de instituições federais de ensino superior no brasil. **XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Gestión de la Gobernanza y la Estrategia orientadas al desarrollo sustentable**. 2018. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190527/101_00065.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 25 de Março de 2020.

BOSCO. Inteligência emocional é essencial para o novo profissional. **UniBBSCO**. 2019. Disponível em: <https://www.domboscoead.com.br/pos-graduacao/noticias/inteligencia-emocional-essencial-para-o-novo-profissional/129>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

BRITO, A. R. C. **A importância da inteligência emocional nas organizações**. 2019. 43p. Curso superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão (Monografia) – UFMA, São Luís – MA.

COBÊRO, CLAUDIA; MUNARÃO, GABRIELE APARECIDA TORRES. ANÁLISE MOTIVACIONAL DOS COLABORADORES EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO IMOBILIÁRIO. **Revista Científica e-Locução**, v. 1, n. 16, p. 26-26, 2019.

CANDEIAS, A. A., CANHOTO, M. Estudos de inteligência emocional em contextos profissionais com o IEVQ. Metanálise dos trabalhos de adaptação à população portuguesa. **Desenvolvimento ao longo da vida: Aprendizagem, bem-estar e inclusão**. Cap 11, p. 190-203. Évora: Universidade de Évora. 2019.

CARDOSO, L. **Aprendizagem Emocional: Desvendando o Mundo da Emoções e Sentimentos**. EDITORA BIBLIOMUNDI SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, 2017.

CARVALHO, A. L. L., **O ANIMAL DARWINIANO: O Status das emoções na teoria da mente em Charles Darwin**. Dissertação em História das Ciências da Saúde da Fundação Oswaldo Cruz. 2005, disponível em <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/3994>, acessado em 30 de março de 2020.

CARVALHO, H. S. N. A Aplicação Da Teoria De Inteligências Múltiplas De Howard Gardner No Ensino De Geografia. Dissertação. **FLUP**. 2018. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/117829/2/304243.pdf>. Acesso em: 30 de março de 2020.

CASTRO, S. I. P. L., **Inteligência emocional e Engagement no trabalho. Um estudo em contexto organizacional**. Dissertação de mestrado. 2019.

CONQUER. Quem é Daniel Goleman e o que ele pode te ensinar sobre Inteligência Emocional. **Escola Conquer**. 2020. Disponível em: <https://escolaconquer.com.br/quem-e-daniel-goleman-e-o-que-ele-pode-te-ensinar-sobre-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

CUNHA, G. S. **O desenvolvimento da inteligência emocional de executivos e as práticas de liderança**. 2019, 68p. Ciências Administrativas (Trabalho de conclusão de curso) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRS. Porto Alegre.

DANTAS, I. F., A motivação e a Inversão da Pirâmide de Maslow. **Revista Gestão & Sustentabilidade Grupo de Estudos em Operações e Sustentabilidade**. 2018. Disponível em: <https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RGES/article/view/10895/7171>. Acesso em: 29 de março de 2020.

DANTAS, A. P. P. **O papel da inteligência emocional na gestão de conflitos**. 2017. 73p. Escola de Economia e gestão (Dissertação de Mestrado – Mestrado em Estudo de Gestão) – Universidade do Minho.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, Pablo et al. Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. **Revista electrónica de motivación y emoción**, v. 4, p. 1-15, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**, 5 ed. São Paulo, Editora Atlas, S.A., 1999.

GOLEMAN, Daniel. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente** [Recurso eletrônico], Rio de Janeiro, Objetiva, 2011.

_____, **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Edição de 10º aniversário. Tradução do original: Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ para o português por Marcos Santarrita. 10. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

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

_____, **La inteligencia Emocional en la empresa**. Barcelona: Vergara. 1999.

_____, **Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Objetiva, 2015.

GONZAGA, A. R. RODRIGUES, M. C. **Inteligência Emocional nas Organizações**. Dados eletrônicos. Canoas, RS: Ed. Unilasalle, 2018.

HIPER CULTURA. O que é e como desenvolver inteligência emocional. 2020. Disponível em: <https://www.hipercultura.com/o-que-e-e-como-desenvolver-sua-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 09 de abril de 2020.

KREMER, T. R., FABRÍCIO, A. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA VISÃO DE PÓS-GRADUANDOS DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.

Biblioteca digital. Disponível em:

<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/5649/Tatiana%20dos%20Reis%20Kremer.pdf?sequence=1>. Acesso em: 29 de março de 2020.

LG. Inteligência emocional é exigência do mercado de trabalho. **LG Lugar de Gente Sistemas Humanos**. 2016. Disponível em: <https://www.lg.com.br/blog/inteligencia-emocional-e-exigencia-do-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

MACHADO, C., DAVIM, J. P. **Resiliência e Inteligência Emocional**. Leya, 2019.

MARQUES, Osiris. As mulheres e os serviços formais-o que mudou na década de 1990?. **Revista Gênero**, v. 7, n. 1, 2006.

MENTHES. 14 sinais de que você tem inteligência emocional. **Menthes métodos Augusto Cury**. 2020. Disponível em: <https://menthes.com.br/14-sinais-de-que-voce-tem-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 10 de abril de 2020.

MOREIRA, B. Inteligência emocional: como desenvolver essa habilidade no trabalho. **Inteligência corporativa**. 2018. Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/inteligencia-emocional/>. Acesso em: 09 de abril de 2020.

NOVAES, Felipe C. O legado de Darwin para a compreensão das emoções. **Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal**. Disponível em: <https://ibralc.com.br/o-legado-de-darwin-para-compreensao-das-emocoes/>. Acesso em 28 Mar 2020.

OLIVEIRA, Daniela Filipa Ramos de. **O efeito das recompensas na satisfação do trabalho e na retenção de talentos: o caso do setor imobiliário**. 2018. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Economia e Gestão.

SALES, L. M. M., ARAÚJO, A. V. A TEORIA DAS INTELIGÊNCIAS MÚLTIPLAS DE HOWARD GARDNER E O ENSINO DO DIREITO. **Novos Estudos Jurídicos**. V. 23, n. 2, p. 682-702, 2018.

SANTOS, C. A. Inteligência Emocional e Motivação: Um estudo com cadetes. Dissertação. **Academia Militar de Agulhas Negras**. 2018.

SANTOS, Franklin. **Inteligência emocional**. Clube de Autores (managed), 2011.

SANTOS, J. V., LIMA, D. C., SARTORI, R. M., SCHELINI, P. W., MUNIZ, M., Inteligência Emocional: Revisão Internacional da Literatura. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, v. 9, n. 2, p. 78-99, ago. 2018.

SANTOS, R. J., **A inteligência emocional em empresas familiares do Médio Tejo: implicações para a relação líder-liderado**. 2018. Tese de doutorado.

SBCOACHING. Pirâmide de Maslow: O que é, conceito e definição. **SBCoaching**. 2018. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/piramide-de-maslow/>. Acesso em: 30 de março de 2020.

SBIE. Daniel Goleman e a Inteligência Emocional. **SBIE**. 2016. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/daniel-goleman-e-a-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 09 de abril de 2020.

SCHMIDT, E. L. **Inteligência emocional como recurso estratégico para manejar a pressão no ambiente organizacional**. 2018. 23p. MBA em Gestão de Pessoas e Liderança Coach da Universidade La Salle (Trabalho de Conclusão de Curso) – Unilasalle.

SILVA, ELIZANDRA DE LIMA FERREIRA E. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O TRABALHO DO ENFERMEIRO. 2017.

SILVA, José Saraiva. VILARINDO, Maria de Nazaré Lisboa da Silva, SOUZA, Flávia Moreno Alves de. DOMÍNIO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO PROCESSO DE LIDERANÇA. **Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação**. 2017. 4(2) 72-98.

DA SILVA, Marcio Moreira; DA SILVA, Adriana Maria Simião. Inteligência emocional e sua aplicação no contexto educacional. **LUMINAR-Revista de Ciências e Humanidades**, v. 1, n. 2, 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

Yin, Robert K, Estudo de Caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman. 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE I: Questionário aplicado para funcionários da empresa imobiliária.

Inteligência Emocional no ambiente corporativo

Este questionário tem como objetivo verificar o nível de inteligência emocional dos colaboradores, segundo sua auto avaliação, bem como verificar o entendimento que se tem de si mesmo.

*Obrigatório

1. Olá. Vamos começar nossa pesquisa conhecendo um pouco do nosso público. Por favor, nos informe o seu sexo biológico. * Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

2. Qual a sua faixa etária? *

Marcar apenas uma oval.

18 a 22

23 a 28

> 28

3. Qual o seu nível de escolaridade? *

Marcar apenas uma oval.

Médio

Superior (Graduação)

Técnico

4. Qual a sua renda? *

Marcar apenas uma oval.

Até 1 salário

De 1 a 2 salários mínimos

Acima de 2 salários

Vamos iniciar verificando seu entendimento sobre Inteligência Emocional (IE)

5. Das opções abaixo, o que você entende como IE? *

Marcar apenas uma oval.

A capacidade do indivíduo interpretar problemas

O indivíduo possuir um QI elevado e saber aplicar

- O indivíduo reconhecer a emoção sentida, entender, avaliar a situação e saber lidar com ela em meio a outras pessoas.
- Outro:
-

Nesta seção, você irá marcar uma pontuação de 1 a 5, sendo 1 não se aplica e 5 aplica-se perfeitamente.

Dada a informação acima. Vamos verificar o nível de IE que você mesmo se atribui.

6. Compreendo os meus sentimentos e emoções *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

7. Tenho problemas em receber críticas *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

8. Sinto empatia pelos meus colegas de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

9. Fico irritado quando um colega ganha um prêmio que eu queria *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

10. Consigo permanecer calmo quando estou sob tensão *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

11. Sou indiferente à felicidade dos outros *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

12. Compreendo as causas das minhas emoções *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

13. Sou capaz de controlar minhas emoções

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

14. Tenho dificuldade em conversar com pessoas que não compartilham da mesma visão que eu *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários