

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: ANÁLISE DE UMA EMPRESA DE PLANOS DE SAÚDE DURANTE A PANDEMIA

Aline Azevedo Paiva da Silva¹
Katia Valeria Alves de Lima²

Resumo:

Tendo em vista a influência das emoções no contexto organizacional, este estudo teve por objetivo, compreender a relação entre as mudanças no clima organizacional, decorrentes da pandemia e o desenvolvimento de competências emocionais dos profissionais em uma empresa de planos de saúde no estado de Mato Grosso, no contexto de crise sanitária da Covid-19. Em termos metodológicos foram realizadas pesquisas bibliográfica e documental para dar sustentação teórica ao estudo da Inteligência emocional. Sendo também caracterizado pela natureza quali-quantitativa, que utilizou de meios para o levantamento de dados junto aos colaboradores com a aplicação de questionários em formulários eletrônicos do *Google Forms*, para viabilizar a maior participação possível, levando em consideração que a organização pesquisada conta com um quadro de 96 funcionários. Como recorte, envolveu o contexto da pandemia da Covid-19. Diante dos resultados da pesquisa, a empresa obteve dados podendo subsidiar-se deles para posteriores tomadas de decisões. Os resultados da amostra indicaram também, que de certa forma, houveram impactos ao clima organizacional decorrentes da crise sanitária e que a Inteligência emocional pode ser uma ferramenta muito útil para melhorar positivamente essas mudanças.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Clima organizacional. Crise sanitária.

Abstract:

In view of the influence of emotions in the organizational context, this study aimed to understand the relationship between the changes in the organizational climate resulting from the pandemic and the development of emotional skills of professionals in a health insurance company in the state of Mato Grosso, in the context of Covid-19's health crisis. In methodological terms, bibliographical and documentary research were carried out to give theoretical support to the study of Emotional Intelligence. It is also characterized by its quali-quantitative nature, which used means to collect data from employees by applying questionnaires in Google Forms electronic forms, to enable the greatest possible participation, taking into account that the researched organization has a 96 employees. As an outline, it involved the context of the Covid-19 pandemic. In view of the survey results, the company obtained data and could use them for further decision-making. The sample results also indicated that, in a way, there were impacts to the organizational climate resulting from the health crisis and that Emotional Intelligence can be a very useful tool to positively improve these changes.

Keywords: Emotional intelligence. Organizational climate. Health crisis.

¹ Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos. Instituto Federal de Mato Grosso. Campus Avançado Tangará da Serra. E-mail: alineazvdo407@gmail.com

² Professora, Administradora, Especialista em Gestão Empresarial e Mestre em Educação. Instituto Federal de Mato Grosso. Campus Avançado Tangará da Serra. E-mail: katia.lima@tga.ifmt.edu.br

1. Introdução

As organizações são constituídas por pessoas, que interagem umas com as outras para o desempenho profissional. Tal fato, sinaliza para uma maior atenção em relação ao ambiente corporativo, sendo importante que se tenha uma convivência satisfatória.

Em dezembro de 2019, após informação de um grupo de casos de pneumonia viral em Wuhan, na China, o mundo entrou em um processo de profundas mudanças. Desde então, o novo vírus denominado Covid-19 se espalhou, afetando milhões de pessoas em todo o mundo (OMS, 2021).

Isso gerou um estado de alerta, seguido por caos nos mais variados setores econômicos, bem como na vida dos milhões de trabalhadores que passaram a desenvolver uma série de preocupações diante da exposição ocupacional. Patologias como a ansiedade, depressão, medo de adoecer, inseguranças quanto a permanência no trabalho passaram a ser monitoradas pelos gestores.

Diante disso, esse estudo buscou como objetivo geral, compreender como o contexto de crise sanitária pode causar mudanças no clima organizacional e se o desenvolvimento da inteligência emocional melhora essa condição de modificações.

Ademais, como objetivos específicos propôs: analisar as competências emocionais na perspectiva de colaboradores e gestores de uma empresa operadora de planos de saúde em Mato Grosso no contexto da crise sanitária; E, contribuir com informações para aplicação mais assertiva das habilidades comportamentais dos entrevistados.

O ambiente corporativo é composto por pessoas, que em suas individualidades manifestam comportamentos que influenciam as relações interpessoais. Daí a necessidade de compreender as competências para lidar com emoções, tanto pessoais, quanto do outro. Portanto, é conveniente analisar o quanto a crise sanitária tem agravado o psicológico das pessoas no ambiente organizacional.

Além disso, outro agravante foram os impactos causados pela pandemia da Covid-19 que levou as empresas a se readequarem, buscando conciliar medidas de prevenção ao vírus, como adotando *home-office*³ quando possível, distanciamento físico, desinfecção de superfícies e objetos usualmente tocados, disponibilização de álcool gel e máscaras faciais. Diante desse novo cenário, muitos trabalhadores

³ Trabalho em casa.

passaram a desenvolver inseguranças, tanto pelo temor em perder o trabalho e comprometer a renda familiar quanto pelo medo de contrair o vírus.

Diante da crise sanitária a atuação médica tornou-se muito ativa, com um direcionamento contrário à crise financeira, impulsionando o mercado de saúde ao crescimento, em especial as companhias de hospitais (ANDRADE; CALAIS, 2021) e a busca por planos de saúde também, impulsionada principalmente pelo público acima de 59 anos, o mais afetado no início da pandemia (FENASAÚDE, 2021).

Com isso, as operadas de planos de saúde ficaram expostas a mudanças em decorrência de ajustes. E segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2021), a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) definiu redução nas mensalidades dos planos individuais ou familiares com percentual de reajuste negativo, onde o percentual máximo estabelecido pela ANS para ser aplicado foi de -8,19%.

Dessa forma, é um tema de grande relevância para pesquisa, visto que a proposta é analisar a Inteligência Emocional (IE) de colaboradores de uma empresa no ramo da saúde no estado de MT, em um contexto de crise sanitária. Permitindo uma visão do comportamento no ambiente de trabalho, com toda a pluralidade de características individuais que podem influenciar nas relações e no comportamento organizacional, além de analisar os pressupostos teóricos que ampliam conhecimentos de gestão de pessoas.

A justificativa acadêmica consiste na contribuição de material teórico a futuros pesquisadores da temática e ainda, proporcionar conhecimentos às empresas interessadas no tema. Além disso este estudo torna-se relevante à empresa estudada ao fornecer resultados sobre características comportamentais de sua equipe. E, dessa forma assegurando uma aplicação mais assertiva das habilidades comportamentais dos integrantes de seu quadro de pessoal.

2. Clima organizacional e Inteligência Emocional

Entender o comportamento humano é fundamental para compreender o comportamento organizacional. As pessoas constituem o ativo principal da empresa, pois são elas que usam os recursos e promovem estratégias almejando maior eficiência, desempenho e resultados mais assertivos, que somados às competências emocionais contribui para melhores relacionamentos interpessoais e clima positivo.

Conforme destaca Siqueira (2008), Clima organizacional corresponde ao contexto no ambiente interno de uma empresa, que afeta o comportamento e as atitudes das pessoas neste cenário, bem como sua qualidade de vida e o desempenho da organização no geral, sendo esse conceito abordado com a finalidade de se referir as influências do ambiente ocupacional sob o comportamento humano.

Segundo Nunes (2011), alguns fatores são importantes para o desenvolvimento de um bom clima organizacional, como a estrutura da organização; remuneração; estilo de liderança e a comunicação organizacional.

O clima organizacional contribui na orientação dos comportamentos do indivíduo dentro da organização, de modo a agir em conformidade com os padrões determinados pela empresa, atuando conjuntamente com a cultura organizacional, porém sendo concebido como um elemento a mais, que afeta o comportamento e consequentemente o desempenho dos trabalhadores conforme Koys e DeCotiis (1991, apud PALACIOS; FREITAS, 2006).

De acordo com Goleman (2012), seus colegas Salovey e Mayer propuseram uma definição de inteligência emocional, que expande essa aptidão em cinco domínios principais, quais são: Conhecer as próprias emoções: reconhecer um sentimento quando ele ocorre, além de conseguir controlá-lo e agir da forma mais coerente possível. Lidar com emoções: lidar com os sentimentos para que sejam apropriados, em quaisquer situações. Motivar-se: compreender que o auto desempenho depende exclusivamente de si próprio. Reconhecer emoções nos outros: ser capaz de captar a mensagem que o outro busca transmitir mesmo que empiricamente. Lidar com relacionamentos: o indivíduo empático consegue melhor lidar com os relacionamentos interpessoais no geral. Possuir essa aptidão significa ser capaz de construir mais facilmente interações com os outros.

Os níveis de Quociente de Inteligência (QI) e Quociente Emocional (QE) são variáveis em cada indivíduo, sendo possível que indivíduo tenha um alto nível de QI e baixo nível de QE, ou ao inverso, podendo a inteligência emocional ser desenvolvida, assim como a inteligência cognitiva (MARÇAL, 2019).

O desenvolvimento da inteligência emocional reputa que o indivíduo conheça as próprias emoções, compreenda-as e as gerencie de maneira eficiente. Conforme citam Morin e Aubé (2009), essa capacidade (IE) permitirá o desenvolvimento de competências emocionais, como: a consciência e gestão de si e consciência e gestão do outro, onde a consciência do outro engloba a empatia e o reconhecimento do clima

do grupo, bem como a gestão de conflitos e atuação como agente mudança no gerenciamento das relações.

Marçal (2019) descreve que o autocontrole é a parte mais importante no processo de desenvolvimento da Inteligência emocional, menciona que saber se controlar é essencial para gerir relacionamentos interpessoais de maneira eficaz.

Para Goleman (2012) a Inteligência emocional, possui um conjunto de características próprias, como: ser capaz de criar motivações para si mesmo e de persistir nos objetivos apesar das dificuldades; de controlar impulsos; de se manter em bom estado de espírito, buscando eliminar a ansiedade para que seja capaz de raciocinar melhor; de ser empático e autoconfiante.

Nesse contexto, faz-se necessária a apresentação dos temas inteligência; empatia; emoção e sentimentos para melhor compreensão deste estudo.

2.1 Inteligência, empatia, emoção e sentimentos

A Inteligência pode ser definida como uma capacidade que permite realizar operações de maiores ou menores complexidades abstratas (TIBERIUS, 2016).

Cury (2008) acrescenta que aspectos genéticos, psíquicos e sociais são considerados por grande parte dos teóricos como influenciadores na construção da inteligência.

Nesse sentido a empatia é um elemento a ser considerado nos aspectos sociais, à medida que a compreensão empática contribui para o indivíduo aceitar-se e aceitar o outro, desenvolvendo relações mais positivas no ambiente organizacional, compreendendo as diferenças individuais e culturais de cada um, como expõem as autoras Morin e Aubé (2009).

Conforme destaca Scott (2019) é importante a prática da empatia assertiva para que os resultados humanos nos diferentes relacionamentos sejam alcançados, sendo fundamental importar-se pessoalmente com cada ser.

É bastante relevante ao se fazer um estudo de comportamento organizacional, considerar o papel das emoções e sentimentos, tendo em vista que são fatores vivenciados no cotidiano do ambiente ocupacional. Estando intimamente relacionados, podem ser definidos como: emoções – intensas expressões dirigidas a alguém ou a algo; e sentimentos – também conhecido como estados de ânimo ou humores, trata-se de um estado afetivo menos intenso que as emoções, porém mais

duradouro e normalmente não requer um estímulo para manifestar-se (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

2.2 Inteligência Emocional no ambiente de trabalho

Ao passo que o ambiente corporativo se torna cada vez mais dinâmico, mais desafiadora é a adaptação das organizações. Esse contexto, impõe que empresas adotem uma postura de cuidado com seus colaboradores e monitoramento quanto ao desempenho organizacional.

Com base em uma pesquisa realizada pela consultoria *Talent Smart*, constatou-se que 90% dos profissionais mais bem avaliados pelos seus gestores foram aqueles com um bom índice de controle de suas emoções, destacando que no ambiente corporativo o controle emocional se torna essencial, principalmente aos líderes, ao passo que esses estando emocionalmente mais preparados, enxergam as oportunidades certas para rapidamente agir com mais equilíbrio, e desta forma influenciando aos demais para o controle emocional (TOZZI; LIMA, 2016).

Para Cortizo e Andrade (2018) A inteligência emocional pode ser vista como uma competência distinta, possuindo ligação no que tange a níveis de desempenho laboral mais eficazes e o principal intuito do QE é completar o QI, considerando que intelecto e a emoção caminham juntos.

O autocontrole propicia o bem-estar em relação às variáveis da vida, possibilitando ao indivíduo alterar o próprio comportamento, e, assim permite o domínio sobre pensamentos, emoções e ações seguramente (HELMSTETTER, 1995). Além disso, aceitar a dificuldade e extrair algo positivo de momentos difíceis é o que o desenvolvimento da Inteligência emocional proporciona, pois o resultado de não ter controle emocional é a piora de um cenário que já era ruim (TOZZI; LIMA, 2016).

3. Metodologia

O presente trabalho adotou uma abordagem de métodos mistos, direcionada com a pesquisa qualitativa descritiva, com uma busca por pesquisas bibliográficas e documental sobre a temática, seguida por uma abordagem quantitativa do tipo questionário com perguntas fechadas aos colaboradores e gestores, e, posteriormente, a avaliação dos resultados do estudo de caso.

Gil (1999) descreve que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida mediante material já elaborado, em especial, artigos científicos e livros.

Conforme Godoy (1995) o estudo de caso é caracterizado como um tipo de pesquisa em que o objeto do estudo é uma unidade que se analisa detalhadamente, podendo tratar-se de um estudo de uma situação específica.

A pesquisa do tipo métodos mistos, trata-se de uma abordagem que utiliza tanto a abordagem qualitativa quanto a abordagem quantitativa, conforme Creswell e Plano Clark (2007, apud CRESWELL, 2016).

O objetivo deste estudo de métodos mistos é apresentar o conceito da IE, e avaliar as competências emocionais em colaboradores de uma empresa operadora de planos de saúde, considerando o contexto da pandemia da Covid-19. No estudo, foi utilizado um questionário com perguntas fechadas aos colaboradores em geral e outro aos gestores para identificar a inteligência emocional dos profissionais, o questionário elaborado destinado aos colaboradores foi utilizada escala likert: onde as perguntas de 1 a 9 apresentaram como opções de resposta: 1=Nunca, 2=Usualmente não 3=Ocasionalmente 4=Usualmente sim 5=Sempre. E a pergunta de nº 10 teve as respostas tratadas da seguinte forma: 1=Nunca 2=Raramente 3=Ocasionalmente 4=Freqüentemente 5=Sempre e o questionário destinado aos gestores foi elaborado composto por 03 (três) questões, com opção de escolha sendo: Sim; Às vezes sim; Não. Esses instrumentos de pesquisa permitiram averiguar a relação entre as mudanças no clima organizacional, decorrentes da pandemia e o desenvolvimento de competências emocionais dos profissionais. A coleta dessas informações foi feita por meio digital com uso de dois formulários eletrônicos do *Google Forms*, onde os formulários foram encaminhados por e-mail ao setor de Recursos Humanos da empresa, que despachou aos 96 colaboradores da organização, que tiveram o prazo de 15 dias para responder.

4. Resultados e Discussão

A Análise dos Dados

O estudo dessa pesquisa ocorreu no período de outubro de 2020 à julho de 2021. Dois modelos de formulários eletrônicos foram usados para a pesquisa, sendo um direcionado aos 96 colaboradores e outro à 04 gestores, resultando em 59

participações, dessas, 57 referem-se a colaboradores e duas a gestores, as quais serão apresentadas com auxílio de tabelas e gráficos para um melhor entendimento.

Os questionários foram subdivididos em duas partes, iniciando com a caracterização da amostra, que pode ser vista conforme as tabelas. A segunda parte, aplica-se de forma mais específica aos sujeitos da pesquisa com uso de gráficos para mostra de resultados.

Para a análise dos dados foram consideradas as respostas da investigação feita junto aos colaboradores e gestores.

Parte: I

A tabela 1 mostra o perfil dos colaboradores e gestores participantes da pesquisa nos quesitos: tempo de serviço e escolaridade.

Tabela 1 – Tempo de serviço e nível de escolaridade dos participantes

Tempo de serviço	Gestores	Colaboradores	Nível de escolaridade	Gestores	Colaboradores
Menos de 1 ano		7	Ensino médio completo		9
De 1 a 5 anos	1	32	Ensino superior incompleto		17
De 6 a 10 anos	1	15	Ensino superior completo		15
Mais de 10 anos		3	Especialização	2	16

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A tabela 2 complementa a caracterização do perfil dos participantes com as declarações de idade e sexo.

Tabela 2 – Idade e sexo dos participantes

Idade/Faixa etária	Gestores	Colaboradores	Sexo/Gênero	Gestores	Colaboradores
18 a 27 anos		13	Feminino	1	48
28 a 37 anos	1	39	Masculino	1	9
38 a 47 anos	1	5			

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

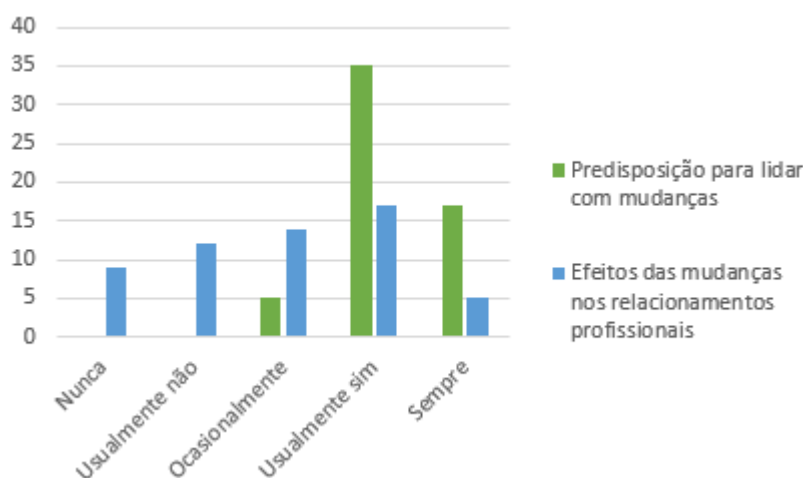
Parte: II

Análise do questionário dos Colaboradores

O questionário foi encaminhado aos 96 colaboradores, entretanto, houve 57 respondentes. Os gráficos a seguir, permitem a análise das 57 participações.

O gráfico 1 trata da predisposição para as mudanças e sobre os efeitos das mudanças nos relacionamentos no ambiente de trabalho.

Gráfico 1 – Predisposição para lidar com mudanças e efeitos das mudanças nos relacionamentos profissionais



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

De acordo com os resultados, representados no gráfico 1, mais que a metade da amostra, com percentual de 61,4% dos profissionais responderam que usualmente sim conseguem lidar com mudança de forma eficaz. Logo em seguida 29,8% disseram sempre conseguir lidar e 8,8% responderam ocasionalmente. Desse modo, a maioria da amostra selecionada demonstra ter boa predisposição para lidar com mudanças. O controle emocional para lidar com a mudança representa um fator positivo. Tozzi e Lima (2016) argumentam sobre isso ao dizer que a inteligência emocional é essencialmente importante diante dos desafios que os profissionais enfrentam.

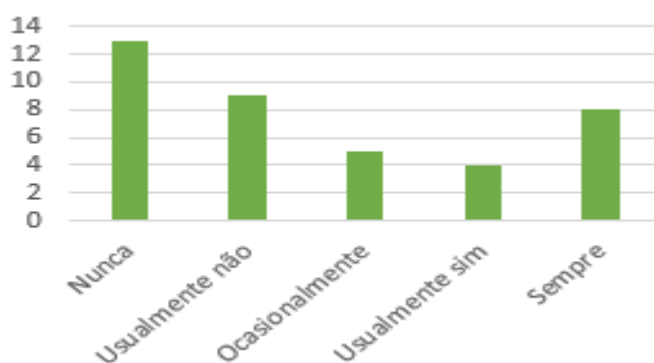
Com relação as mudanças impostas pelo contexto da crise sanitária da Covid-19 terem interferido em seus relacionamentos profissionais com colegas e clientes, 29,8% os profissionais responderam usualmente sim. Logo em seguida 24,6% responderam ocasionalmente, 21,1% responderam usualmente não, 15,8% responderam nunca e 8,8% responderam sempre. Desse modo, constatou-se que a

maioria dos profissionais sentiram que houve alguma mudança em suas inter-relações no trabalho impostas pelo contexto da crise sanitária.

Diante disso, tendo em vista que um dos pilares da Inteligência emocional é a empatia, observa-se que o amadurecimento da compreensão empática, contribui para o indivíduo aceitar-se e aceitar o outro, desenvolvendo relações mais positivas no ambiente organizacional, compreendendo as diferenças individuais e culturais de cada um, como expõem as autoras Morin e Aubé (2009).

O gráfico 2 proporciona uma compreensão acerca das percepções quanto às pressões diante as rotinas de trabalho remoto.

Gráfico 2 – Autocontrole mediante ao trabalho remoto



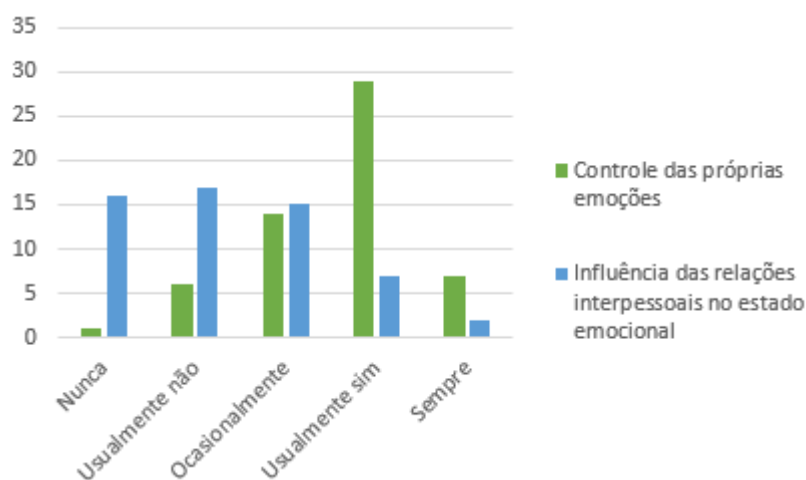
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Conforme se vê, o gráfico 2 apresenta os resultados da análise para identificação de autocontrole ao desenvolver atividades remotas. Obteve-se a resposta de 39 profissionais, os quais tiveram algum contato com o *home office*. Questionados se o trabalho em casa tem lhe gerado ansiedade ou impaciência, um percentual de 33,3% dos participantes respondeu nunca, 23,1% dos profissionais responderam usualmente não, 20,5% responderam sempre, 12,8% responderam ocasionalmente e 10,3% responderam usualmente sim.

Um dos pilares da IE, trata-se do autocontrole, segundo Goleman (2012) significa conhecer as próprias emoções, reconhecendo um sentimento quando ele ocorre, além de conseguir controlá-lo e agir da forma mais coerente possível.

O gráfico 3, apresentado a seguir complementa essa análise de autocontrole.

Gráfico 3 – Controle das próprias emoções e a influência das relações interpessoais no estado emocional



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

De acordo com os resultados explicitados no gráfico 3, um percentual de 50,9% da amostra consegue controlar suas emoções em situações difíceis. Esse indicador é bastante expressivo e retrata que nesse aspecto boa parte da equipe consegue lidar com suas emoções. Em seguida, 24,6% dos participantes responderam ocasionalmente, 12,3% responderam sempre, 10,5% responderam usualmente não, e uma pessoa disse nunca conseguir controlar suas emoções em situações difíceis.

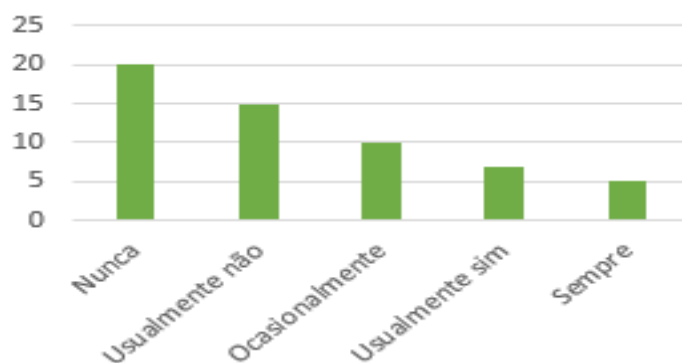
O desenvolvimento da IE reputa que o indivíduo conheça as próprias emoções, compreenda-as e as gerencie de maneira eficiente. Conforme citam Morin e Aubé (2009), essa aptidão permitirá o desenvolvimento de competências emocionais, como: a consciência e gestão de si e consciência e gestão do outro.

Com relação a falta de maior proximidade física no trabalho foi constatado que isso não têm influenciado muito o estado emocional dos profissionais. Sendo 29,8% das respostas para usualmente não, 28,1% responderam nunca e 26,3% responderam ocasionalmente. Entretanto, o percentual de 12,3% respondeu que usualmente sim e 3,5% dos participantes da pesquisa responderam sempre.

A inteligência emocional, possui um conjunto de características próprias, como: de se manter em bom estado de espírito, de ser empático e autoconfiante, além disso, existe a possibilidade de sua melhora ou desenvolvimento (GOLEMAN, 2012).

Na sequência, está o gráfico 4 que reforça a necessidade de monitoramento quanto a importância da IE.

Gráfico 4 – Influência de problemas pessoais no ambiente de trabalho

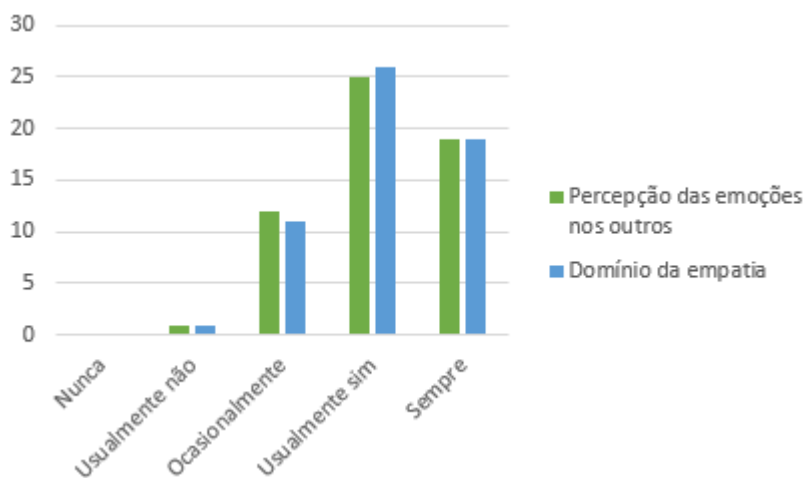


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O gráfico 4 possibilita uma compreensão sobre problemas pessoais e interferências no desempenho profissional, 35,1% da amostra responderam nunca, 26,3% responderam usualmente não, 17,5% responderam ocasionalmente, 12,3% responderam usualmente sim, e, 8,8% dos profissionais responderam sempre. Embora os resultados demonstrem que boa parte dos profissionais possuem habilidade em gerenciar as próprias emoções, torna-se relevante mencionar que conforme relata Wachowiecz (2011), a nova gestão de Pessoas, requer dos profissionais habilidades em lidar com as emoções, e isso para todos os cargos em qualquer dos níveis hierárquicos.

A fim de compreender aspectos da empatia, segue o gráfico 5.

Gráfico 5 – Percepção das emoções nos outros e domínio da empatia

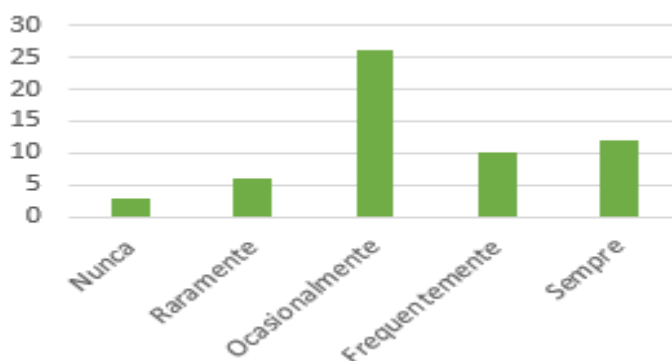


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Os resultados da pesquisa apresentados no gráfico 5, mostram um percentual de 43,9% ou seja, 25 pessoas responderam que usualmente sim são capazes de perceber as emoções dos outros, 33,3% ou 19 pessoas responderam sempre, 21,1% ou 12 pessoas responderam ocasionalmente e uma pessoa respondeu usualmente não. Dessa forma, os resultados indicam que boa parte dos profissionais da amostra pesquisada são capazes de perceber as emoções dos outros, o que demonstra desenvolvimento de inteligência emocional. Pois, segundo Goleman (2012) saber reconhecer emoções nos outros é um dos pilares da Inteligência emocional.

Observando o gráfico 5, no que diz respeito à capacidade de acolher a personalidade dos colegas de trabalho e praticar a empatia 45,6% ou 26 pessoas responderam que usualmente sim têm sido capazes de acolher a personalidade dos colegas de trabalho e praticar a empatia, 33,3% ou 19 pessoas responderam sempre, 19,3% ou 11 pessoas responderam ocasionalmente e uma pessoa respondeu que usualmente não. Conforme os resultados, a maioria dos pesquisados têm sido capazes de praticar a empatia. O desenvolvimento da Inteligência emocional pressupõe lidar com relacionamentos, o indivíduo empático consegue melhor lidar com os relacionamentos interpessoais no geral e possuir essa aptidão significa ser capaz de construir mais facilmente interações com os outros, compreendendo e sabendo lidar com as mais diversas personalidades sempre com excelência (GOLEMAN, 2012).

Gráfico 6 – Insegurança: medo e ansiedade diante da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Visualiza-se no gráfico 6 informações sobre instabilidade no trabalho diante da crise sanitária ocasionada pela pandemia da Covid-19, onde 45,6% dos participantes responderam que ocasionalmente pensam sobre instabilidade no trabalho temendo ser demitido. Adiante, 21,1% responderam sempre, 17,5% responderam

frequentemente, 10,5% responderam raramente e 5,3% dos profissionais responderam nunca. Diante dos resultados foi percebido que boa parcela da amostra pesquisada teme de alguma forma ser despedida, em um contexto de crise sanitária.

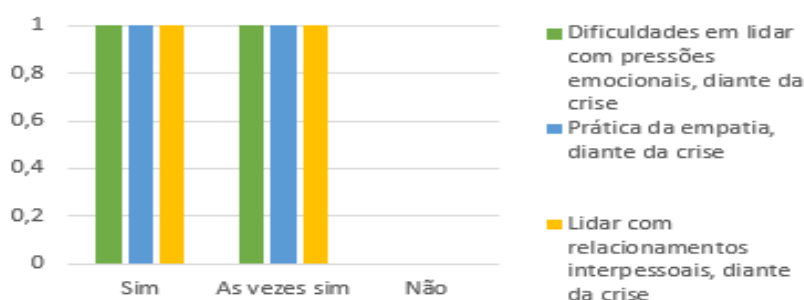
Conforme destaca Goleman (2012) a incapacidade de lidar com as emoções pode levar o indivíduo ao fracasso desde a sua vida pessoal, social e conseqüentemente profissional, dessa forma, é válido desenvolver a Inteligência emocional, para saber lidar com as adversidades da vida, de forma sábia e eficaz.

Parte: II

Análise do questionário dos Gestores

O questionário foi encaminhado aos 04 gestores, entretanto, houve 02 respondentes. O gráfico a seguir, permite a análise das 2 participações.

Gráfico 7 – Dificuldades em lidar com pressões emocionais; prática de empatia e relacionamentos interpessoais, durante a crise



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

De acordo com o gráfico 7, ao serem questionados sobre dificuldade em lidar com as pressões emocionais no trabalho diante do contexto de crise pela Covid-19, os gestores responderam: um deles, as vezes sim e um outro apontou que sim. Conforme Morin e Aubé (2009) a IE permite o desenvolvimento de competências emocionais, como a consciência de si e a gestão de si, bem como a consciência do outro, que engloba a empatia e o reconhecimento do clima do grupo, a gestão de conflitos e atuação como agente mudança no gerenciamento das relações.

Conforme o gráfico 7, no que diz respeito a ter conseguido se colocar à disposição de seus colegas e liderados nesse período de crise, um gestor respondeu que as vezes sim e um outro gestor respondeu que sim. Dessa forma, os resultados indicam que os gestores têm buscado agir com empatia. Conforme destaca Scott (2019) é importante a prática da empatia assertiva para que os resultados humanos nos

diferentes relacionamentos sejam alcançados, sendo fundamental importar-se pessoalmente com cada ser.

Percebe-se pelo gráfico 7, que quando questionados se durante o período de isolamento sentiram que suas atividades profissionais foram prejudicadas pela ausência física dos colegas, um gestor respondeu que as vezes sim e um outro gestor respondeu que sim. Conforme Goleman (2012), lidar com emoções é saber lidar com os sentimentos para que sejam apropriados, é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência. Além disso, aceitar a dificuldade e extrair algo positivo de momentos difíceis é o que o desenvolvimento da Inteligência emocional proporciona, pois o resultado de não ter controle emocional é a piora de um cenário que já era ruim (TOZZI; LIMA, 2016).

5. Considerações finais

Em uma organização, o que se espera é o desenvolvimento positivo dos profissionais e conseqüentemente das equipes.

O estudo feito junto aos colaboradores e gestores, quanto ao desenvolvimento da inteligência emocional diante o contexto de crise sanitária, revelou informações interessantes para a empresa estudada e para a pesquisa de um modo geral.

Os resultados da amostra indicaram que a Inteligência emocional é presente em grande parte dos profissionais dessa organização, observando os resultados da pesquisa juntamente com os pressupostos teóricos da IE, respondendo ao objetivo específico um desse estudo.

Foi possível uma aplicação proveitosa, devido a disposta participação dos envolvidos e diante aos resultados a empresa obteve dados podendo subsidiar-se deles para posteriores tomadas de decisões, sendo possível a empresa trabalhar de forma estratégica e direcionada as habilidades comportamentais dos integrantes de seu quadro de pessoal, respondendo ao segundo objetivo específico deste estudo.

Atendendo ao objetivo geral, os resultados da amostra indicaram também, que de certa forma, houveram impactos ao clima organizacional decorrentes da crise sanitária, como: mudança nas inter-relações de trabalho; ansiedade e impaciência; influência no desempenho profissional; medo e dificuldade para lidar com emoções. E a Inteligência emocional pode ser uma ferramenta muito útil para melhorar essas mudanças, contribuindo para um desenvolvimento mais positivo.

Portanto, conclui-se que a Inteligência emocional é de relevante importância para o crescimento pessoal e profissional de uma pessoa, tal como, de uma organização no mundo corporativo, tornando-se conveniente para toda e qualquer organização investir no desenvolvimento de competências emocionais dos seus colaboradores.

Tendo em vista que a inteligência emocional nas gerações futuras será um grande diferencial uma vez que grande parte dos rendimentos de um funcionário está ligado a essa aptidão, logo, é preciso haver mais estudos sobre essa temática, para que assim haja cada vez mais colaboradores resilientes tornando-se capazes de enfrentar os desafios diários. Dessa forma, este trabalho contribui também para essa finalidade científica/social de disseminação deste tema.

A presente pesquisa teve algumas limitações, cujas, impossibilitaram efetivar o devido planejamento desse estudo de métodos mistos. Sendo, de início planejado um questionário de abordagem qualitativa com questões abertas aos gestores, porém, não se obteve êxito devido a determinados percalços. Dessa forma, o questionário foi refeito e transformado em questões fechadas, afim de que pudesse ser colhida a resposta dos gestores conforme o planejamento desse estudo.

Sugere-se como recomendações aos futuros pesquisadores da temática apresentar mais pressupostos teóricos dos benefícios da IE dentro do ambiente organizacional.

Diante dos resultados, a empresa poderá trabalhar de forma estratégica e direcionada as habilidades comportamentais dos integrantes de seu quadro de pessoal. É sugerido que a empresa crie treinamentos voltados ao desenvolvimento de competências emocionais, assim como palestras abordando o tema Inteligência emocional para que os profissionais possam melhor compreender a importância e o que precisam desenvolver ou melhorar, afim de caminharem juntos rumo ao sucesso de ambos, organização e profissional.

6. Referências

ANDRADE, Beatriz; CALAIS, Juliana. Bilionários brasileiros da área da saúde são os que mais ganharam dinheiro durante a pandemia. **Forbes**, São Paulo, 05 de Fevereiro de 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2021/02/bilionarios-brasileiros-da-area-da-saude-sao-os-que-mais-ganharam-dinheiro-durante-a-pandemia/> Acesso em: 29 de jun. 2021.

BRASIL. **Usuários de planos de saúde individuais terão redução na mensalidade**. Brasília: Ministério da Saúde; 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2021/07/usuarios-de-planos-de-saude-individuais-terao-reducao-na-mensalidade> Acesso em: 29 de jun. 2021.

CORTIZO, Maria Luiza da Cruz; ANDRADE, Rafaella. A relação entre a inteligência emocional e a vida profissional; **Psicologia.pt** o portal dos psicólogos, Brasília, 2018. p. 05. Disponível em: <<https://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0443.pdf>> Acesso em: 07 fev. 2021.

CRESWELL, Jonh W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2016.

CURY, Augusto. **O código da inteligência**: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Ediouro, 2008.

FENASAÚDE. **Número de beneficiários de planos de saúde sobe com a pandemia**, especialmente entre os idosos. Rio de Janeiro - RJ, 27 de Abril de 2021. Disponível em: <https://fenasaude.org.br/noticias/numero-de-beneficiarios-de-planos-de-saude-sobe-com-a-pandemia-especialmente-entre-os-idosos.html>. Acesso em: 29 de jun. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

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

HELMSTETTER, Shad. **Programação neurolinguística**. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

HOFFMANN M, Cases LB, Hoffmann B, Chen R. **The impact of stroke on emotional intelligence**. BMC Neurol. 2010 Oct 28;10:103. doi: 10.1186/1471-2377-10-103. PMID: 21029468; PMCID: PMC2987854. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21029468/> Acesso em: 08 de fev. 2021.

MARÇAL, Pablo. **O destravar da inteligência emocional**: como hackear o seu cérebro. São Paulo: Plataforma, 2019.

MORIN, Estele M.; Aubé Caroline. **Psicologia e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

NUNES, Fernanda Maria Guadalupe. Fatores relevantes para avaliação de clima organizacional em uma instituição pública de pesquisas; **UNITAU**, Brasil, 2011. Disponível em: < <http://repositorio.unitau.br/jspui/handle/20.500.11874/549>> Acesso em: 02 set. 2021.

PALACIOS, Kátia Puente; FREITAS, Isa Aparecida de. Clima organizacional: uma análise de sua definição e de seus componentes; **Organizações e Sociedade**, Bahia, v. 13, n. 38, 2006. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S1984-92302006000300003>> Acesso em: 02 set. 2021.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

SAÚDE, Organização Mundial. **Coronavirus disease (COVID-19)**. New York, NY 10017, Estados Unidos. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> Acesso em: 29 de jun. 2021.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SCOTT, Kim. **Empatia assertiva**: como ser um líder incisivo sem perder a humanidade. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

TIBERIUS, José. **Inteligência, intuição e criatividade**. 3. ed. Editora Molwick, 2016. Disponível em: <https://molwick.com/pt/cerebro/510-teoria-cognitiva.html>. Acesso em: 26 de mar. 2021.

TOZZI, E.; LIMA, L. Inteligência Emocional: lidar melhor com as emoções negativas (e positivas) é o caminho para liderar com eficiência, entregar resultados sob pressão e se destacar em um mercado em crise. **Revista Você S/A**. São Paulo, ago. 2016.

WACHOWIECZ, Marta Cristina. **Psicologia das Relações Humanas**. Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil - e-Tec Brasil. Curitiba: 2011.

Apêndice A

Pesquisa para coleta de informações que serão utilizadas na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), que tem como objeto de estudo, a Inteligência Emocional (IE) no ambiente organizacional no contexto da crise sanitária da Covid-19. Tal estudo, faz parte dos requisitos obrigatórios para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Federal de Mato Grosso Campus Avançado Tangará da Serra. Será assegurado o anonimato de cada participante.

Questionário para os Colaboradores da Organização:

Tempo de serviço na empresa:	Escolaridade:	Idade:	Sexo:
<input type="checkbox"/> Menos de 1 ano	<input type="checkbox"/> Ens. Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Entre 18 e 27 anos	<input type="checkbox"/> Feminino
<input type="checkbox"/> De 1 a 5 anos	<input type="checkbox"/> Ens. Fundamental completo	<input type="checkbox"/> Entre 28 e 37 anos	<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> De 6 a 10 anos	<input type="checkbox"/> Ens. Médio incompleto	<input type="checkbox"/> Entre 38 e 47 anos	<input type="checkbox"/> Outro
<input type="checkbox"/> Mais de 10 anos	<input type="checkbox"/> Ens. Médio completo	<input type="checkbox"/> Entre 48 e 57 anos	
	<input type="checkbox"/> Ens. Superior incompleto	<input type="checkbox"/> Outro	
	<input type="checkbox"/> Ens. Superior completo		
	<input type="checkbox"/> Especialização		
	<input type="checkbox"/> Mestrado		
	<input type="checkbox"/> Doutorado		

OBSERVAÇÃO: Será utilizado como ferramenta de avaliação a Escala Likert. Portanto, ao responder a um item esteja ciente que as respostas serão tratadas da seguinte forma: **1=Nunca 2=Usualmente não 3=Ocasionalmente 4=Usualmente sim 5=Sempre.**

A sua sinceridade nas respostas é muito importante, dessa forma, responda conforme você realmente é. Será assegurado o anonimato de cada participante.

1) Consegue lidar com mudança de forma eficaz?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) As mudanças impostas pelo contexto da crise sanitária da Covid-19, têm interferido em seus relacionamentos profissionais (colegas e clientes)?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) No contexto atual, de crise sanitária, o home office têm sido uma alternativa para a função que você exerce na empresa?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Caso sua resposta seja afirmativa na questão anterior: O trabalho em casa gera ansiedade ou impaciência?

1 2 3 4 5

5) Você consegue controlar suas emoções em situações difíceis?

1 2 3 4 5

6) A falta de maior proximidade física no trabalho tem influenciado o seu estado emocional?

1 2 3 4 5

7) Os problemas pessoais tem influenciado seu desempenho profissional?

1 2 3 4 5

8) Você é capaz de perceber as emoções dos outros?

1 2 3 4 5

9) Têm sido capaz de acolher a personalidade dos colegas de trabalho e praticar a empatia?

1 2 3 4 5

OBSERVAÇÃO QUANTO A PERGUNTA DE Nº 10

Quanto à pergunta de número 10, considere que as respostas serão tratadas da seguinte forma:

1=Nunca 2=Raramente 3=Ocasionalmente 4=Freqüentemente 5=Sempre

10) Diante da crise da Covid-19, com que frequência você pensa sobre instabilidade no trabalho (medo de ser demitido)?

1 2 3 4 5

Agradeço a sua colaboração.

Aline Azevedo Paiva da Silva

Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

e-mail: alineazvdo407@gmail.com

Apêndice B

Pesquisa para coleta de informações que serão utilizadas na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), que tem como objeto de estudo, a Inteligência Emocional (IE) no ambiente organizacional no contexto da crise sanitária da Covid-19. Tal estudo, faz parte dos requisitos obrigatórios para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Federal de Mato Grosso Campus Avançado Tangará da Serra. Será assegurado o anonimato de cada participante.

Questionário para os Gestores da Organização:

Tempo de serviço na empresa:	Escolaridade:	Idade:	Sexo:
<input type="checkbox"/> Menos de 1 ano	<input type="checkbox"/> Ens. Médio completo	<input type="checkbox"/> Entre 18 e 27 anos	<input type="checkbox"/> Feminino
<input type="checkbox"/> De 1 a 5 anos	<input type="checkbox"/> Ens. Superior incompleto	<input type="checkbox"/> Entre 28 e 37 anos	<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> De 6 a 10 anos	<input type="checkbox"/> Ens. Superior completo	<input type="checkbox"/> Entre 38 e 47 anos	<input type="checkbox"/> Outro
<input type="checkbox"/> Mais de 10 anos	<input type="checkbox"/> Especialização	<input type="checkbox"/> Entre 48 e 57 anos	
	<input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="checkbox"/> Outro	
	<input type="checkbox"/> Doutorado		
	<input type="checkbox"/> Outro		

1) Sente dificuldade em lidar com as pressões emocionais no trabalho diante do contexto de crise pela Covid-19?

- Sim
- As vezes sim
- Não

2) Têm conseguido se colocar à disposição de seus colegas e liderados nesse período de crise?

- Sim
- As vezes sim
- Não

3) Durante o período de isolamento, sentiu que suas atividades profissionais foram prejudicadas pela ausência física dos colegas?

- Sim
- As vezes sim
- Não

Agradeço a sua colaboração.

Aline Azevedo Paiva da Silva

Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

e-mail: alineazvdo407@gmail.com