

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:

A importância do tema nas empresas de tecnologia no município de Medianeira/PR

RAFAEL GUSTAVO FRANZ

VALTER RODRIGO EKERT

RESUMO

Inteligência emocional e satisfação no trabalho são dois conceitos de grande interesse no ambiente de trabalho moderno. Eles podem ser uma vantagem competitiva na vida pessoal e profissional. Este trabalho tem como objetivo analisar a importância dada pelas organizações e demais colaboradores no desenvolvimento de competências relacionadas com a inteligência emocional. Através da realização de uma pesquisa quantitativa baseada em estudo bibliográfico sobre como esses conceitos foram desenvolvidos, verificou-se que o desenvolvimento da inteligência emocional e a melhoria no ambiente, impactam diretamente na melhoria da qualidade no desenvolvimento do trabalho, comprometimento, desenvolvimento de melhores estratégias para neutralizar o estresse, melhor gerenciamento da carreira, liderança, tomada de decisão e bem-estar. Esses fatores estão associados a melhores níveis de satisfação e influenciam melhores performances no ambiente de trabalho.

Palavras Chave: Inteligência Emocional, Ambiente, Satisfação Profissional.

ABSTRACT

Emotional intelligence and job satisfaction are two concepts of great interest in the modern workplace. They can be a competitive advantage in personal and professional life. This work aims to analyze the importance given by organizations and other employees in the development of skills related to emotional intelligence. By carrying out an quantitative research based on a bibliographic study on how these concepts were developed, it was found that the development of emotional intelligence and the improvement in the environment directly impact the improvement of quality in the development of work, commitment, development of better strategies to neutralize stress, better career management, leadership, decision-making and well-being. These factors are associated with better levels of job satisfaction and influence better performance in the work environment.

Keywords: Emotional Intelligence, Environment, Job Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

O aumento do nível de exigência no mercado de trabalho vem crescendo significativamente, sendo importante o estudo da inteligência emocional no ambiente organizacional, o que é relevante para os administradores e os demais funcionários de uma empresa.

No começo do século não havia tanto interesse relacionado às necessidades de cada indivíduo no local de trabalho, pois as emoções eram constantemente reprimidas. A satisfação no trabalho está ligada ao bem-estar e saúde mental. Ter funcionários satisfeitos dentro da organização melhora a performance, diminui a rotatividade de pessoal, contribui com a assiduidade e comprometimento dentro da empresa.

Entretanto, pode-se ver uma mudança de pensamento nas empresas e acredita-se que é preciso autoconhecimento e administrar as emoções, o que pode causar melhores níveis de satisfação na vida pessoal e profissional.

O conhecimento desenvolvido e associado ao tema da Inteligência Emocional (IE) oferece um novo panorama para a compreensão e avaliação comportamental, nos estilos de liderança e gestão, bem como a postura e habilidades de cada indivíduo.

Portanto, o objetivo da gestão de pessoas é melhorar a performance e qualidade de vida dos trabalhadores, sendo primordial que as empresas proporcionem aos seus funcionários um ambiente que possam se sentir reconhecidos e com chances de crescimento.

Nesse estudo, pretende-se mostrar a relação existente entre inteligência emocional e satisfação profissional, através de uma pesquisa quantitativa, demonstrando conceitos e dicas para desenvolver inteligência emocional, suprimindo as necessidades que líderes, gestores e demais colaboradores possam ter no ambiente competitivo das organizações e possam continuar inseridos no mercado de trabalho.

Em empresas de softwares é primordial que seja estimulado aos funcionários a criatividade, o conhecimento e a iniciativa. Ter um ambiente voltado a valorização das pessoas pode ser um diferencial competitivo na capacidade de inovação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Capital humano, o maior patrimônio de uma empresa

Em um mundo dinâmico e competitivo como o atual, em que as empresas precisam de alto rendimento, o capital humano é fator chave para a sobrevivência e também é considerado um diferencial competitivo. Deste modo as organizações, independentemente do ramo de atuação e tamanho, precisam compreender a importância de se administrar juntamente com os colaboradores e parceiros internos que mais entendem dela e de seu futuro. Ademais, precisam ter ciência do valor que as pessoas motivadas e satisfeitas com o seu trabalho, agregam à empresa (NASCIMENTO, 2019).

Portanto, o capital humano é, na atualidade, o principal elemento estratégico das organizações, mas, para que se possam alocar as pessoas e organizações nos rumos da produtividade, lucro e resultado, faz-se necessário manter os colaboradores sempre motivados e engajados (ULRICH, 2002).

Carvalho & Souza (1999, p. 2) definem capital humano como:

O Capital Humano é a capacidade, conhecimento, habilidade, criatividade e experiências individuais dos empregados e gestor transformados em produtos e serviços que são o motivo pelo qual os clientes procuram a empresa e não outros concorrentes.

Para manter uma empresa funcionando precisa-se de pessoas que realizem as atividades com competência, que se sintam bem onde trabalham e segundo Chiavenato (1999), as pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro das organizações, e por sua vez ambos os lados dependem para alcançar sucesso.

De fato, o fator humano é o ponto chave para a evolução das organizações diante um mercado tão concorrido. É nesse contexto que as pessoas se tornam cada vez mais disputadas e almejadas pelas organizações, pois elas têm o maior valor dentro da mesma.

2.2. Dos conceitos de inteligência emocional ao sucesso profissional

As emoções desempenham um papel de considerável importância no local de trabalho. Afinal, diariamente o sujeito defronta-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados. Portanto, a aplicação da inteligência emocional no ambiente de trabalho conduz a resultados produtivos, tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização (LIMA, 2019).

A Inteligência Emocional é importante para a vida pessoal e profissional de qualquer indivíduo, uma vez que, a emoção é responsável pelas ações e, por isso, equilibra-la é fundamental. Por essa razão, faz-se necessário compreender os itens que compõem a inteligência emocional, seja a autoconsciência, o controle emocional e a motivação (LEITE, 2017).

A IE é compreendida por Soleimani (2017), como a capacidade de perceber os sentimentos internos de si mesmo e dos outros, encorajar a si mesmo, regular os sentimentos e gerenciar as relações humanas.

De acordo com Goleman (2015), as pessoas emocionalmente inteligentes têm a capacidade de controlar seus impulsos emocionais, mais do que aqueles que não são emocionalmente inteligentes, eles têm a autoconsciência para saber o que estão sentindo, e através do autoconhecimento conseguem definir seus pontos fortes e fracos. Também possuem empatia pelos sentimentos de outros e insights sobre como os outros pensam, eles podem fazer coisas como adiar a gratificação, são otimistas e geralmente positivos; eles entendem facilmente a dinâmica de um determinado grupo e, mais importante, onde eles se encaixam dentro deste.

Desta forma, pode se compreender inteligência emocional como sendo a capacidade de adquirir conceitos e, a partir deles, compreender e raciocinar de maneira a resolver um devido problema, no momento apropriado e de maneira correta (NUNES, 2009).

2.3 Motivação

A palavra motivação tem origem na palavra latina *movere*, que significa mover. Sobre isso, Bergamini (2007, p. 31) comenta: “essa origem da palavra encerra a noção de dinâmica ou de ação que é a principal tônica dessa função particular da vida psíquica”.

Luthans (2018, p. 161) compreende a motivação como “um processo originário de uma deficiência ou então de uma necessidade física ou psicológica”. De acordo com o autor “esse processo é o responsável por ativar o comportamento direcionado a um objetivo ou incentivo”

Para a organização interessa que as razões que motivam seus colaboradores estejam diretamente ligadas à cultura interna e atitude perante os funcionários (KAHALE, 2010).

Todavia, Kahale (2010) adverte que ninguém pode motivar outra pessoa, cada pessoa se motiva por razões diferentes. Porém, algumas dimensões-chave são consideradas pelo autor como impactantes sobre a motivação, a saber: desafios, realização/satisfação, valorização/reconhecimento, participação, perspectiva de crescimento profissional, liderança, integração, reconhecimento financeiro.

A motivação atua provocando uma atividade e indicando a direção do comportamento, no entanto cada pessoa possui vários motivos que competem por sua conduta ou comportamento. É impossível considerar a possibilidade de que uma pessoa tenha tantas condutas como necessidades. Somente aquele motivo ou necessidade com força maior num determinado momento é o que conduz à atividade (KAHALE, 2010).

Os principais fatores que atuam de forma decisiva como determinante de um motivo são, para Bergamini (2007, p. 49), a expectativa e a acessibilidade:

A expectativa: É a probabilidade que percebe um indivíduo de poder satisfazer uma necessidade de acordo a sua experiência; A acessibilidade: Reflete as limitações que pode encontrar uma pessoa no meio para poder satisfazer uma necessidade.

No contexto da inteligência emocional, motivação significa utilizar a energia necessária para um propósito específico, mantendo esse processo em andamento e sendo persistente até finalizar o trabalho, ou seja, até atingir o objetivo almejado. Esta motivação pode ser intrínseca, ou seja, vir de dentro do indivíduo, ou extrínseca, quando vem de fora, ou seja, do meio, por meio de gerente (RIOS, 2014).

2.4 Inteligência emocional e satisfação no trabalho

A autogestão contribui para o bem-estar psicológico, comportamentos de promoção da saúde, socialização dos funcionários e alto desempenho no trabalho. A autogestão inclui a capacidade de manter a calma apesar de uma situação provocativa ou conflitante, mantendo a

defensividade ao mínimo e tendo uma forte orientação para a motivação (WOLMARAN & MARTINS, 2001).

Güteryüz *et al.* (2008) mostraram que a autogestão tem um efeito significativo na satisfação, onde indivíduos que auto gerenciam suas emoções podem estar mais bem equipados para lidar com emoções intensas que podem aumentar o estresse e esgotamento, o que reduzirá a satisfação.

Os funcionários que praticam a autogestão serão menos propensos a recordar e insistir em eventos perturbadores que ocorrerem no local de trabalho (MEISLER & VIGODA-GADOT, 2010). A autoconsciência prediz a IE e permite que os trabalhadores reconheçam seus pontos fortes e fracos (GOLEMAN, 2015).

2.5 Empresas de software

Os produtos de software estão cada vez mais complexos, demandando, para seu desenvolvimento, recursos, pessoas, capital e tempo. É importante conhecer estas complexidades e entender as questões que envolvem a qualidade de software e de sua aplicação, principalmente na visão de quem o utiliza, para melhor definir a avaliação (ROCHA, 2011).

Segundo Matsubara (2016), a missão fundamental da engenharia é controlar a complexidade. Os sistemas construídos são tão complexos que não podemos esperar que os engenheiros compreendam toda a sua complexidade de uma só vez. Os usuários encaram um cenário significativo de problemas gerenciais ainda não tratados adequadamente pela teoria ou na prática, e estão exigindo soluções para estes problemas.

Conhecendo os problemas complexos que envolvem a elaboração, produção e implantação de software, e a dificuldade em se entender e corresponder às necessidades do usuário, é preciso desenvolver um modelo que minimize o impacto de possíveis falhas advindas deste cenário. E nesse momento que engloba a Inteligência Emocional, onde os indivíduos envolvidos no processo, precisam estar bem emocionalmente e motivados a fazer o melhor e assim diminuir os impactos negativos, oriundos da complexidade da construção de um Software. A característica mais importante de um modelo é a inclusão das complexas interdependências entre as interações do usuário, das funções internas do sistema e de sua arquitetura. Deste modo, um modelo possibilita uma base analítica para a modelagem de dependências críticas de um

produto, a compreensão de como um produto de software trabalha, e um estudo sobre possíveis mudanças para este produto (MAIDEN, NCUBE, 2014).

No entanto, segundo Lawrence (2011), a principal saída é uma compreensão coletiva do problema do cliente. A especificação é somente uma representação, um modelo desta compreensão. Modelar as necessidades não necessariamente corresponde a entender os problemas do cliente. Assim, ainda que todos os envolvidos com um software dediquem seus esforços para que não ocorram falhas, provavelmente lacunas ou novas necessidades serão contempladas durante o seu desenvolvimento ou mesmo após a sua implantação. Estes fatos costumam surgir diante da dificuldade de entendimento de alguns clientes quanto às limitações de um produto de software.

2.6 A importância da inteligência emocional para as empresas de software

A Inteligência emocional, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional têm sido vistos como cruciais para as organizações em geral (GÜLERYÜZ *et al*, 2008). Ainda mais em empresas de software, que precisam trabalhar em equipe e cumprimento de projetos. Deste modo garantir a inteligência emocional da equipe é importante porque, a inteligência emocional impacta positivamente no desempenho da equipe (FENTON, 2016).

De acordo com Moghadam & Jorfi (2010) funcionários e gerentes que ocupam cargos e responsabilidades de nível superior enfrentam estresse que afeta seu humor. Mas Ismail (2018) descobriu que a inteligência emocional media o efeito do estresse ocupacional na satisfação no trabalho. Os funcionários podem lidar com estresses fisiológicos e psicológicos que podem levar a um melhor desempenho no trabalho; portanto, eles precisam desenvolver suas habilidades na área interpessoal, intrapessoal, adaptabilidade, gerenciamento de estresse e humor geral.

A criatividade dos funcionários significa o desenvolvimento de ideias inovadoras e úteis relacionadas a bens, serviços, procedimentos ou processos nas empresas (SCOTT; BRUCE, 1994). Zhou; Hoever (2014) também concordam que a criatividade é o processo pelo qual novas ideias são executadas. A criatividade se estabelece profunda e firmemente a partir da própria experiência e conhecimento, o que exige um alto nível intelectual. Assim, a mente

criativa dos colaboradores é reconhecida como um dos componentes primordiais que compõem o sucesso e o desenvolvimento dos negócios (SACRAMENTO, 2013).

A literatura encontrou conexões entre aspectos emocionais e desempenho criativo, indicando que as emoções são propícias à criatividade. A inteligência emocional precisa ser controlada de forma eficiente para funcionar criativamente todos os dias. Aqueles com alto nível de IE também podem ficar com elevada pontuação de criatividade. Uma vez que os funcionários tenham um desempenho criativo, suas tarefas diárias serão inovadas com eficiência (SACRAMENTO, 2013).

Portanto, a inteligência emocional está positivamente relacionada com a criatividade dos funcionários, um dos aspectos inerentes as empresas de tecnologia. Quando os indivíduos se sentem bem tratados, tendem a se envolver mais em todas as atividades com seus melhores esforços para sua organização (ZHOU; HOEVER, 2014). As cinco questões mais importantes relativas à satisfação no trabalho são condições de trabalho, política de recompensas, relacionamento, ambiente de trabalho e natureza do trabalho. Quando as pessoas realizam trabalhos com satisfação, muitas vezes pensam em como seu trabalho pode ser melhorado ou apresentam as melhores ideias para dedicar à sua organização (SACRAMENTO, 2013).

3 METODOLOGIA

Pode-se definir uma pesquisa como o procedimento racional e sistemático onde seu objetivo é fornecer respostas para os problemas levantados. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente que possam responder a tal problema, ou então quando as informações disponíveis não estão de forma organizadas, (GIL, 2018). Para esse trabalho utilizou-se as seguintes metodologias apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Característica da pesquisa

Item	Descrição
Natureza	Pesquisa básica estratégica
Abordagem do problema	Quantitativa
Objetivo	Descritiva/Exploratória
Procedimentos Metodológicos	Bibliográfico/Levantamento

FONTE: O autor (2022).

Para fim de levantamento dos dados foi aplicado um questionário estruturado, com 10 questões denominadas como (variáveis), V1, V2, V3... disponibilizado por meio do *Google Forms* para os respondentes, sendo que os resultados foram padronizados, registrados e analisados de forma quantitativa utilizando a escala tipo *Likert* de 5 pontos, sendo: (1 - Nunca, 2 - Raramente, 3 - Ocasionalmente, 4 - Frequentemente, 5 - Muito Frequentemente), o questionário será apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 – Variáveis da pesquisa (Questionário)

V1	Consigo compreender as emoções que estou sentindo? Compreendendo meus pontos fortes e fracos?
V2	Diante de situações difíceis e indesejadas, perco a cabeça quando me sinto desafiado ou frustrado?
V3	Quando sou testado e desafiado, persisto e não desisto na primeira dificuldade?
V4	Tenho empatia, procuro me colocar no lugar das pessoas e tento compreender o momento que aquela pessoa está passando?
V5	Sempre que posso desfruto de atividades sociais, em grupo de colegas ou pessoas. Construindo relações próximas com outras pessoas?
V6	Estou satisfeito com o meu trabalho?
V7	Peço feedback sobre aquilo que faço bem e sobre como posso melhorar?
V8	Um bom ambiente (pessoas felizes), me deixa confortável no meu trabalho?
V9	A decoração, cores, frases, me deixam mais feliz para realização do meu trabalho?
V10	A interação com meus colegas, me faz sentir mais confiante no meu trabalho?

FONTE: O autor (2022).

A população estudada foi constituída de trabalhadores do ramo de tecnologia da informação, na cidade de Medianeira-PR, que segundo dados da associação empresarial de Medianeira (ACIME), conta com 18 empresas do ramo de tecnologia e aproximadamente 89 funcionários.

Dessa forma, para calcular a quantidade de respondentes para o questionário, utilizou-se a fórmula do tamanho da amostragem, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Fórmula para calcular o tamanho da amostra

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Sendo:

z = grau de confiança em desvios padrões

e = margem de erro

N = tamanho da população

p = desvio padrão

FONTE: O Autor (2022).

Considerando um erro amostral de 0,05 (5%), um nível de confiança de 95% ($Z=1,65$), e um desvio padrão de 0,5 e o tamanho da população de 89 respondentes, temos uma amostra populacional que foi utilizada para este trabalho de 73 pessoas respondentes.

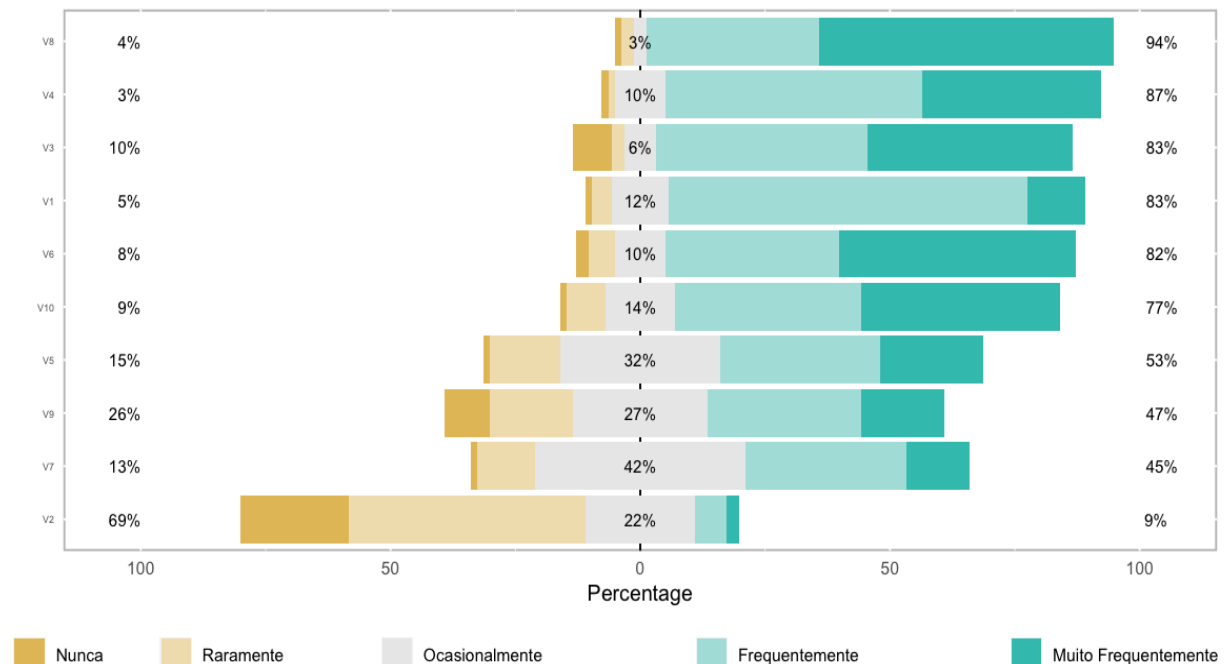
Para a análise dos resultados, foi utilizado o *Microsoft Excel* na sua versão 16.65, assim como o *R* na sua versão 4.2.1, neste utilizando as bibliotecas *Rcmdr* e *Likert*, e para a geração dos gráficos foi utilizado o histograma do *R*.

4 ANÁLISE DA PESQUISA

Segundo Goleman (2015) a empatia é alimentada pelo autoconhecimento, quanto mais você se conhece, quanto mais consciente a respeito das suas próprias emoções, pontos fortes e fracos, mais facilmente poderemos entender os sentimentos alheios. O autoconhecimento é importante para um melhor entendimento sobre aquilo que precisamos melhorar.

Antes da análise propriamente dita, é necessário avaliar a consistência dos dados. Como a percepção do usuário é um conceito subjetivo e está baseado em características do indivíduo, torna-se necessário verificar se o instrumento utilizado no estudo consegue, de fato, medir aquilo que se propõe. O Gráfico 1, mostra o grau de concordância dos fatores agrupando todas as variáveis pesquisadas.

Gráfico 1 - Concordância dos fatores



FONTE: Dados da pesquisa (2022).

Analisando o Gráfico 1, é possível perceber que as variáveis mais relevantes são: V8, V4, V3, V1, V6 e V10, dando ênfase para a variável V8, que se destaca com mais de 90% de positividade, sendo que ela trata da felicidade dentre as pessoas que trabalham no mesmo ambiente, “Um bom ambiente (pessoas felizes), me deixa confortável no meu trabalho?”, mostrando a importância que é trabalhar com pessoas felizes e positivas ao lado. A seguir os Gráficos 2, 3, 4, 5, 6 e 7, que apresentaram um nível de concordância acima de 70% e serão apresentados de forma mais detalhada.

Gráfico 2 - Pontos Fortes e Fracos

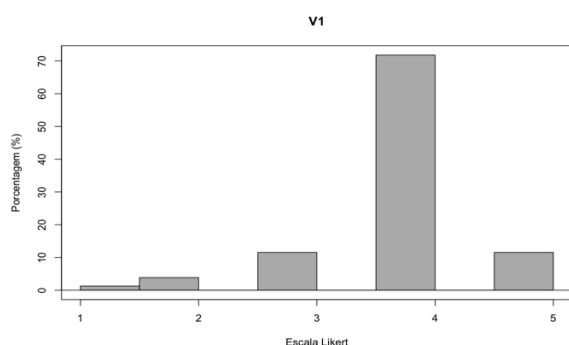
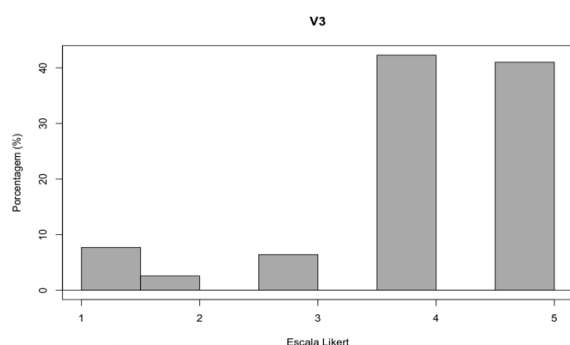


Gráfico 3 – Persistência



FONTE: Dados da pesquisa (2022).

Pode-se perceber que no Gráfico 2 mostrando a escala da variável 1 (V1), “Consigo compreender as emoções que estou sentindo? Compreendendo meus pontos fortes e fracos?”, o item 4 “Frequentemente”, obteve 72% dos votos, enquanto o item 3 “Ocasionalmente” 12%, item 5 “Muito frequentemente” 12%, e o item 2 “Raramente” 4%.

Constatou-se então, que mais de 80% dos respondentes dizem conhecer seus sentimentos, pontos fortes e fracos.

Todavia o Gráfico 3 demonstra a escala da variável 3 (V3), “Quando sou testado e desafiado, persisto e não desisto na primeira dificuldade?”, os resultados apontam que o item 4 “Frequentemente”, obteve 42%, enquanto o item 5 “Muito frequentemente” teve 41%, “Ocasionalmente” 6 %, “Nunca” 8% e “Raramente” 3%.

Constata-se que mais de 80% dos respondentes dizem possuir motivação e persistência.

Segundo Nascimento (2006), automotivação é a capacidade de elaborar metas, persistindo e entusiasmando-se com os objetivos. Essa habilidade permite um alto nível de otimismo e esperança, viabilizando a superação de qualquer obstáculo que possa impedir a realização das metas previamente estabelecidas. A seguir serão apresentados os Gráficos 4 e 5, que abordam temas como empatia e satisfação.

Gráfico 4 – Empatia

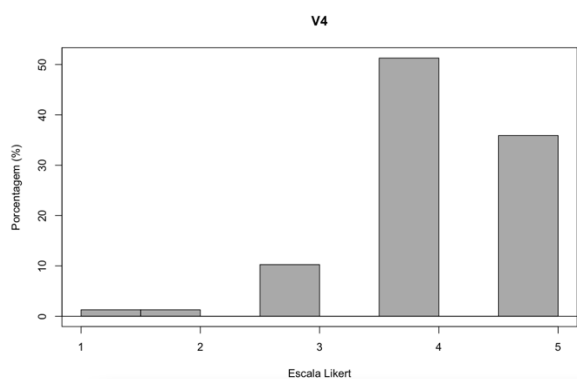
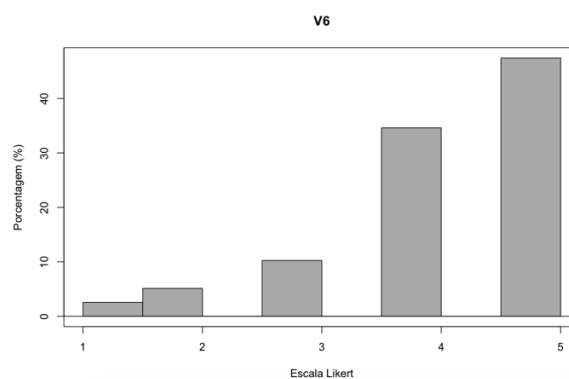


Gráfico 5 - Satisfação



FONTE: Dados da pesquisa (2022).

Para Nascimento (2006), empatia é a capacidade de compreender os sentimentos dos outros, percebendo através da leitura e compreensão dos comportamentos, tais como a expressão facial, tom de voz e postura corporal.

Percebe-se que no Gráfico 4 mostrando a escala da variável 4 (V4), “Tenho empatia, procuro me colocar no lugar das pessoas e tento compreender o momento que aquela pessoa está passando? O item 4 “Frequentemente”, obteve 51%, enquanto o item 5 “Muito frequentemente” teve 36%, e o item 3 “Ocasionalmente” 10%.

A satisfação dos funcionários é um sentimento positivo que os encoraja a tentar cada vez mais se sacrificar por sua empresa. Como consequência, a satisfação no trabalho melhora a eficiência geral e ajuda a organização a atingir seus objetivos (KHAN, 2017).

De acordo com o gráfico 5, pode-se analisar os dados obtidos na variável 6 (V6), “Estou satisfeito com o meu trabalho?”, O item 5 “Muito frequentemente”, obteve 47% dos respondentes, enquanto o item 4 “Frequentemente” teve 35%, o item 3 “ocasionalmente” 10%, o item 2 “Raramente” 5% e o item 1 “Nunca” 3%. Constatando-se que, dentre os respondentes que participaram da pesquisa, mais de 80% estão a maior parte do tempo, satisfeitos com o seu trabalho, enquanto outros 8% não estão satisfeitos. A seguir serão apresentados os Gráficos 6 e 7, que abordam temas como felicidade no trabalho e interação com os colegas durante o trabalho.

Gráfico 6 – Ambiente

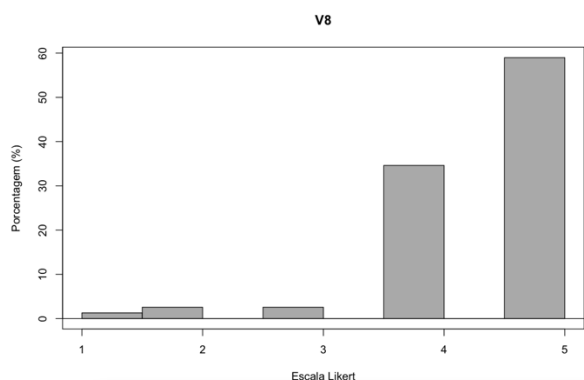
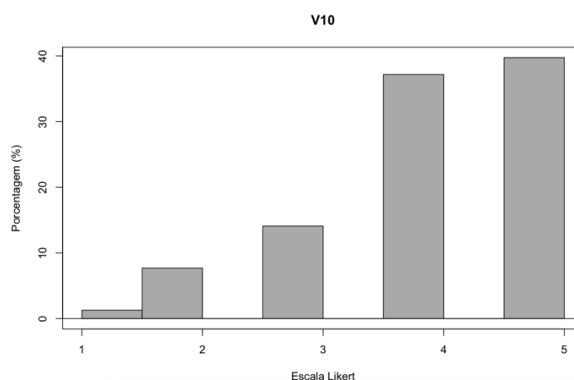


Gráfico 7 - Interação com Colegas



FONTE: Dados da pesquisa (2022).

Ambiente organizacional em que haja espaço para a criatividade das pessoas, e que o sistema de comunicação permita o compartilhamento de ideias, informações, experiências e valores que tenham como foco principal a inovação (FONSECA, 2015).

Em relação a variável 8 (V8) “Um bom ambiente (pessoas felizes), me deixa confortável no meu trabalho?”, por intermédio do gráfico 6, pode-se perceber que o item 5 “Muito frequentemente”, obteve-se 59% dos votos, enquanto o item 4 “Frequentemente” teve

35% dos respondentes, os itens 3 e 2 “Ocasionalmente” e “Raramente” respectivamente 3%, enquanto o item 1 “nunca” 1%.

Com isso, verifica-se que 94% dos respondentes acreditam que um bom ambiente, com pessoas felizes, frequentemente ou muito frequentemente causam conforto no trabalho.

Segundo Lima (2019) é muito importante ter a capacidade de interagir com outras pessoas. Substituir os sentimentos negativos por outros positivos em relação àqueles que o rodeiam, fazendo com que os relacionamentos se tornem mais verdadeiros, profundos e longos.

De acordo com o gráfico 7, analisa-se a variável 10 (V10), “A interação com meus colegas, me faz sentir mais confiante no meu trabalho?” O item 5 “Muito frequentemente”, obteve 40% dos votantes, enquanto o item 4 “Frequentemente” teve 37%, item 3 “Ocasionalmente” 14%, e o item 2 “Raramente” 8%. Então pode-se concluir que 77% das pessoas que responderam o questionário, dizem que se sentem mais confiantes no trabalho quando interagem com os colegas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como finalidade identificar a relação entre a inteligência emocional e a satisfação profissional em empresas de tecnologia, na cidade de Medianeira-PR. De maneira a analisar a importância dada pelas organizações e demais colaboradores no desenvolvimento de competências relacionadas com a inteligência emocional.

Conhecendo os conceitos da inteligência emocional e o impacto na produtividade, competências associadas a este tema visam maior comprometimento, desenvolvimento de melhores estratégias para neutralizar o estresse, melhor gerenciamento da carreira, liderança, tomada de decisão e bem-estar.

É preciso verificar as respostas do questionário que são associadas aos pilares da inteligência emocional:

- **Autoconhecimento:** a partir das respostas coletadas podemos verificar que 83% dos respondentes acreditam que o autoconhecimento impacta na produtividade.
- **Persistência:** também 83% dos respondentes acreditam que a persistência impacta na produtividade.

- **Satisfação:** constatamos então que 82% dos respondentes acreditam que a satisfação impacta na produtividade organizacional.
- **Empatia:** constata-se que 87% dos respondentes acreditam que a empatia impacta positivamente na produtividade.
- **Relacionamento social:** verifica-se então que 77% dos respondentes acreditam que o relacionamento social tem impacto na produtividade.
- **Ambiente:** e por fim, com o maior destaque é possível verificar que, um ambiente, com pessoas felizes, impacta em 94% na melhoria da produtividade, se tornando um tema essencial e que deve ser tratado com muito cuidado pelos gestores da empresa.

Portanto, podemos constatar o quanto a Inteligência emocional impacta na produtividade e na melhoria da qualidade de ambiente de trabalho.

De acordo com os resultados da pesquisa e mediante o tema escolhido para elaboração deste estudo, percebe-se a importância da inteligência emocional, assim como a melhoria do ambiente no trabalho. De fato, conhecendo os conceitos e domínios da IE podemos ampliar a satisfação profissional dos empreendedores, líderes e demais colaboradores.

É de grande importância para o melhoramento do ambiente e a satisfação dos colaboradores, impulsionar as ideias e dar ênfase nos resultados da pesquisa, visto que buscam uma qualidade melhor e um desenvolvimento maior na organização.

REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, C. W. CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 4^a. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- CARVALHO, A. M. & SOUZA, L. P. (Jun 1999). **Ativos Intangíveis ou capital intelectual: discussões da contradição na literatura e proposta para a sua avaliação**. Prespect Cien. Inf: Belo Horizonte, Vol.4, Nº1, pp. 73-83.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- FENTON, N. **How to model mutually exclusive events based on independent causal pathways in Bayesian network models**. 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.knosys.2016.09.012>>. Acesso em: 19 mar. de 2022.
- GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. NY: Bantam, 2015.
- GÜLERYÜZ, G.; GÜNEY, S.; AYDIN, E. M.; & AŞAN, Ö. **The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey**. International Journal of Nursing Studies, 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.02.004>>. Acesso em: 05 de abr. de 2022.
- KAHALE, F. **Pesquisando a motivação: a pesquisa de clima organizacional**. Instituto MVC. 2003/2010. Disponível em: <<http://institutomvc.com.br/clima.htm>> Acesso em: 28 de abr. de 2022.
- KHAN, A.; MASREK, M. N.; & NADZAR, F. M. **Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship**. Journal of Librarianship and Information Science, 49(2),199-210. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/0961000616650733>> Acesso em: 17 de mar. de 2022. 2017.
- LAWRENCE, B.; MIDDLETON. **The Earth System Grid Federation: software framework supporting CMIP5 data analysis and dissemination**. 2011.
- LEITE, G. A. F. **Influência da inteligência emocional e personalidade na satisfação profissional**. Ponta Delgada: Universidade dos Açores, 2017. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10400.3/4679>> Acesso em: 02 de abr. de 2022.
- LIMA, B. C. **Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho**. Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Psicologia – Habilitação Psicólogo – do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2019. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/198029/001099268.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 10 de abr. de 2022.
- LUTHANS, F. **Organizational Behavior**. 12 th. ed. New York: McGraw-Hill International Edition, 2018.
- MAIDEN, N. A. E NCUBE, C. **Software selection requirements**. IEEE Software, 2014.

MATSUBARA, Y.; WANG, H.; BANDARA, M.P.A.; MAYER, L.P. **Samaranayake. Applied Microbiology and Biotechnology** 100 (14), 6415-26, 2016. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/citations?user=oLoT3wIAAAAJ&hl=pt-BR>> Acesso em: 11 de mar. de 2022.

MEISLER, G.; VIGODA-GADOT, E. G. **Emoções na gestão e na gestão das emoções: O impacto da inteligência emocional e das políticas organizacionais nos funcionários do setor público.** *Public Administration Review*, 70 (1), 72–86, 2010. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/2009-24981-011>> Acesso em: 14 de abr. de 2022.

MOGHADAM, S. K., JORFI, H., JORFI, S. **Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees.** 2010.

NASCIMENTO, S. H. **As relações entre inteligência emocional e bem-estar no trabalho.** São Bernardo do Campo. 2006. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/1327/1/Silvana%20Helal%20Nascimento.pdf>> Acesso em: 10 de fev. de 2022.

NASCIMENTO, T. M. **Examinando o domínio do comportamento pró-ambiental na promoção do bem estar individual e coletivo.** *Consumer Behavior Review*, 3(1), 27-41. 2019. Disponível em: <<file:///C:/Users/Renata/Downloads/237497-141312-1-PB.pdf>> Acesso em: 07 de abr. de 2022.

NUNES, P. C. M. **Inteligencia emocional: uma habilidade essencial nos negócios.** Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/I101127.pdf> Acesso em: abr. de 2022.

RIOS, L. B. **A inteligência emocional no ambiente de trabalho.** Fortaleza. 2014. Disponível em: <<https://www.faculdescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/ADM/A%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20NO%20AMBIENTE%20DE%20TRABALHO.pdf>> Acesso em: 19 de abr. de 2022.

ROCHA, A. R. C. da. **Uma investigação sobre os fatores críticos de sucesso em iniciativas de melhoria de processos de software.** Curitiba. 2011.

SACRAMENTO, C.A.; MARTINAITYTE, I. **When creativity enhances sales effectiveness: the moderating role of leader–member exchange.** 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1002/job.1835>> acesso em: 18 de abr. de 2022.

ISMAIL, S.; GEES, Y. V.; MALONE, M. S. **Organizações exponenciais: por que elas são 10 vezes melhores, mais rápidas e mais baratas que a sua (e o que fazer a respeito).** 2018.

SCOTT, S.G.; BRUCE, R.A. **Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace.** *Academy of Management Journal*, v. 37, nº. 3, p. 580-607, 1994.

SOLEIMANI, A.G; EINOLAHZADEH, H. **O efeito mediador da troca líder-membro em relação a inteligência emocional, satisfação no trabalho e intenção de rotatividade.** *Negócios e Gestão*, 2017.

ULRICH, D. **Os Campeões de recursos humanos: inovando para obter os melhores resultados.** São Paulo: Futura, 2002.

ZHOU, J.; HOEVER I. J. **Reasearch on Workplace Creativity.** A Review. 2014.

WOLMARAN, S.; & MARTINS, N. **The 360-degree emotional competency profiler. Unpublished manual. Johannesburg: Organisational Diagnostics and Learning Link International, 2001.**