

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

GIULIA SEBEN

**ESTUDO PROPOSITIVO PARA IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL DA EQUIPE DE UMA EMPRESA DO RAMO IMOBILIÁRIO NA
CIDADE DE CAXIAS DO SUL**

**CAXIAS DO SUL
2023**

GIULIA SEBEN

**ESTUDO PROPOSITIVO PARA IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL DA EQUIPE DE UMA EMPRESA DO RAMO IMOBILIÁRIO NA
CIDADE DE CAXIAS DO SUL**

Trabalho de conclusão de curso de Administração, apresentado a Área do Conhecimento de Ciências Sociais, da Universidade de Caxias do Sul, como requisito final para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Juliana Raquel de Souza Luchesi

**GIULIA SEBEN
2023**

RESUMO

O presente estudo objetiva apresentar as cinco habilidades da Inteligência Emocional e suas influências no contexto organizacional de uma organização do ramo imobiliária de Caxias do Sul/RS. Para tanto, busca-se apresentar os conceitos desenvolvidos até a atualidade e a relevância que o assunto possui. Nesse contexto, se expõem as principais competências que envolvem a construção da Inteligência Emocional, suas vantagens ao ser desenvolvida e desvantagens ao carecerem. Ademais, explica-se detalhadamente a respeito das emoções e sentimentos que são a base dos pilares da Inteligência Emocional. Utiliza-se como metodologia a pesquisa quantitativa descritiva, através de enquete com questionário estruturado e estudo de caso, sendo a análise desenvolvida através da estatística dos dados. Com o intuito de refinar o assunto e compreender através da pesquisa o nível de Inteligência Emocional da equipe de uma empresa do ramo imobiliário de Caxias do Sul, o questionário foi aplicado e através das respostas, buscou-se compreender e contemplar todos os objetivos e problemas de pesquisa do estudo. Sendo elaborada a apresentação, análise, interpretação e conclusões pertinentes aos dados obtidos na pesquisa e no referencial teórico, esta pesquisa apresenta a importância da Inteligência Emocional e como ela se apresenta na organização em questão analisada.

Palavras-chave: Pilares da Inteligência Emocional; Avaliação; Ramo Imobiliário; Medida de Inteligência Emocional (MIE); *Soft Skills*.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo modal da emoção	20
Figura 2 – Modelo modal de geração da emoção em espiral	21
Figura 3 – Página inicial do site da Alugar Imobiliária.....	39
Figura 4 – Página inicial da página do Instagram da Alugar Imobiliária.....	40
Figura 5 – Página inicial do canal no YouTube da Alugar Imobiliária.....	40
Figura 6 – Organograma da Alugar Imobiliária	41
Figura 7 – Equipe da Alugar Imobiliária.....	42
Figura 8 – Respostas detalhadas I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	48
Figura 9 – Coeficiente de Variação	99

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Questão 1 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 1. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.	45
Gráfico 2 – Questão 2 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 2. Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos.	45
Gráfico 3 – Questão 3 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 3. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.....	46
Gráfico 4 – Questão 4 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 4. Preocupo-me com o que estou sentindo.	47
Gráfico 5 – Questão 5 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	47
Gráfico 6 – Questão 6 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 6. Evito refletir sobre o que estou sentindo.	48
Gráfico 7 – Questão 7 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 7. Evito analisar o que estou sentindo.	49
Gráfico 8 – Questão 8 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 8. Identifico todos os meus sentimentos.	50
Gráfico 9 – Questão 9 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 9. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.....	50
Gráfico 10 – Questão 10 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 10. Reconheço meus sentimentos contraditórios.	51
Gráfico 11 – Questão 11 - II - AUTOCONTROLE 1. Procuro pensar antes de responder a algo que me desagradou.	52
Gráfico 12 – Questão 12 - II - AUTOCONTROLE 2. Procuro reagir com cautela diante de provocações.	52
Gráfico 13 – Questão 13 - II - AUTOCONTROLE 3. Reajo imediatamente diante de uma agressão.	53
Gráfico 14 – Questão 14 - II - AUTOCONTROLE 4. Tenho na ponta da língua uma resposta para o insulto.	54
Gráfico 15 – Questão 15 - II - AUTOCONTROLE 5. Conto até dez antes de responder a um desaforo.	54
Gráfico 16 – Questão 16 - II - AUTOCONTROLE 6. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	55
Gráfico 17 – Questão 17 - II - AUTOCONTROLE 7. Falo o que me vem à cabeça.....	56

Gráfico 18 – Questão 18 - II - AUTOCONTROLE 8. Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.....	56
Gráfico 19 – Questão 19 - II - AUTOCONTROLE 9. Tomo decisões com base em meus impulsos.....	57
Gráfico 20 – Questão 20 - II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.....	58
Gráfico 21 – Questão 21 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.....	58
Gráfico 22 – Questão 22 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.....	59
Gráfico 23 – Questão 23 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.....	60
Gráfico 24 – Questão 24 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.....	60
Gráfico 25 – Questão 25 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.....	61
Gráfico 26 – Questão 26 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.....	62
Gráfico 27 – Questão 27 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 7. Planejo situações para concretização de meus objetivos.....	62
Gráfico 28 – Questão 28 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.....	63
Gráfico 29 – Questão 29 - III – AUTOMOTIVAÇÃO 9. Tenho entusiasmo com a minha vida.....	63
Gráfico 30 – Questão 30 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.....	64
Gráfico 31 – Questão 31 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 11. Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.....	65
Gráfico 32 – Questão 32 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.....	65
Gráfico 33 – Questão 33 - IV - EMPATIA 1. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas.....	66
Gráfico 34 – Questão 34 - IV - EMPATIA 2. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.....	67

Gráfico 35 – Questão 35 - IV - EMPATIA 3. Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como fala.	67
Gráfico 36 – Questão 36 - IV - EMPATIA 4. Reconheço quando uma pessoa está com problemas.	68
Gráfico 37 – Questão 37 - IV - EMPATIA 5. Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale.	69
Gráfico 38 – Questão 38 - IV - EMPATIA 6. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começa a falar.	69
Gráfico 39 – Questão 39 - IV - EMPATIA 7. Reconheço como um amigo se sente através dos gestos não verbais.	70
Gráfico 40 – Questão 40 - IV - EMPATIA 8. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.	71
Gráfico 41 – Questão 41 - IV - EMPATIA 9. Descubro as intenções de uma pessoa pela forma que ela age.	71
Gráfico 42 – Questão 42 - IV - EMPATIA 10. Identifico quando alguém que conheço está com problemas.	72
Gráfico 43 – Questão 43 - IV - EMPATIA 11. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo tom da voz.	73
Gráfico 44 – Questão 44 - IV - EMPATIA 12. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.	73
Gráfico 45 – Questão 45 - IV - EMPATIA 13. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas.	74
Gráfico 46 – Questão 46 - IV - EMPATIA 14. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.	75
Gráfico 47 – Questão 47 - V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	75
Gráfico 48 – Questão 48 - V - SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	76
Gráfico 49 – Questão 49 - V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.	77
Gráfico 50 – Questão 50 - V- SOCIABILIDADE 4. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.	77
Gráfico 51 – Questão 51 - V- SOCIABILIDADE 5. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.	78
Gráfico 52 – Questão 52 - V- SOCIABILIDADE 6. Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.	79

Gráfico 53 – Questão 53 - V- SOCIABILIDADE 7. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.....	79
Gráfico 54 – Questão 54 - V- SOCIABILIDADE 8. Converso animadamente com um desconhecido.	80
Gráfico 55 – Questão 55 - V- SOCIABILIDADE 9. Deixo as pessoas à vontade perto de mim.	80
Gráfico 56 – Questão 56 - V- SOCIABILIDADE 10. Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares onde vou.	81
Gráfico 57 – Questão 57 - V- SOCIABILIDADE 11. Prefiro trabalhar sozinho.....	82
Gráfico 58 – Questão 58 - V- SOCIABILIDADE 12. Consigo animar qualquer ambiente. ...	82
Gráfico 59 – Questão 59 - V- SOCIABILIDADE 13. Fico à vontade entre as pessoas recém conhecidas.	83
Gráfico 60 - Moda das respostas da Autoconsciência.....	84
Gráfico 61 - Moda das respostas do Autocontrole	85
Gráfico 62 - Moda das respostas da Automotivação.....	86
Gráfico 63 - Moda das respostas da Empatia	87
Gráfico 64 - Moda das respostas da Sociabilidade.....	88

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Metodologia	36
------------------------------	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tabela de Correlação de Spearman	90
Tabela 2 – Correlação entre I – Autoconsciência 3 x II – Autocontrole	91
Tabela 3 - Correlação entre I - Autoconsciência 5 x II – Autocontrole	91
Tabela 4 - Correlação entre I - Autoconsciência 8 x II - Autocontrole	91
Tabela 5 - Correlação entre I - Autoconsciência 9 x II - Autocontrole	92
Tabela 6 - Correlação entre I - Autoconsciência 10 x II - Autocontrole	92
Tabela 7 - Correlação entre I - Autoconsciência 5 x III - Automotivação	93
Tabela 8 - Correlação entre I - Autoconsciência 6 x III - Automotivação	93
Tabela 9 - Correlação entre I - Autoconsciência 8 x III - Automotivação	93
Tabela 10 - Correlação entre I - Autoconsciência 9 x III - Automotivação	94
Tabela 11 - Correlação entre I - Autoconsciência 10 x III - Automotivação	94
Tabela 12 – Correlação entre II - Autocontrole 1 x III - Automotivação.....	94
Tabela 13 - Correlação entre II - Autocontrole 3 x III - Automotivação	95
Tabela 14 - Correlação entre II - Autocontrole 6 x III - Automotivação	95
Tabela 15 - Correlação entre II - Autocontrole 10 x III - Automotivação	95
Tabela 16 - Correlação entre IV - Empatia 7 x V - Sociabilidade.....	96
Tabela 17 - Correlação entre IV - Empatia 8 x V - Sociabilidade.....	97
Tabela 18 - Correlação entre IV - Empatia 10 x V - Sociabilidade.....	97
Tabela 19 - Correlação entre IV - Empatia 11 x V - Sociabilidade.....	97
Tabela 20 - Correlação entre IV - Empatia 12 x V - Sociabilidade.....	98
Tabela 21 - Porcentagem de variabilidade das habilidades	100
Tabela 22 - Teste de Friedman	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IE	Inteligência emocional
MIE	Medida de Inteligência Emocional
VAR	Variância
DP	Desvio Padrão
CV	Coeficiente de Variação
ANOVA	Análise da Variância

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
1.1	TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO	8
1.2	OBJETIVOS.....	9
1.2.1	Objetivo geral	9
1.2.2	Objetivos específicos.....	9
1.3	JUSTIFICATIVA	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	EMOÇÕES	13
2.1.1	Composição das emoções	14
2.1.2	O agir das emoções e seu papel	16
2.1.3	Regulação das emoções	20
2.2	SENTIMENTOS	22
2.2.1	Origem dos sentimentos	23
2.3	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	23
2.3.1	Pilares da Inteligência Emocional.....	25
2.3.1.1	Autoconsciência	25
2.3.1.2	Automotivação	27
2.3.1.3	Autocontrole	29
2.3.1.4	Empatia.....	30
2.3.1.5	Sociabilidade	31
2.4	PRODUTIVIDADE	32
2.5	CLIMA ORGANIZACIONAL	33
2.6	EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO	34
3	METODOLOGIA	36
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	36
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	38
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS	42
3.4	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS.....	43
4	DESENVOLVIMENTOS E RESULTADOS.....	44

4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO.....	44
4.2 CORRELAÇÕES	90
4.3 VARIABILIDADE E SIGNIFICÂNCIA.....	99
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
REFERÊNCIAS	104
ANEXO A – MEDIDA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – MIE	115
ANEXO B – AUTORIZAÇÃO.....	118
ANEXO C – TERMO DE ENTREGA DE RESULTADOS.....	119

1 INTRODUÇÃO

Os estudos a respeito da Inteligência Emocional se desenvolveram recentemente, tendo seu surgimento formalizado no ambiente acadêmico em 1990, por Peter Salovey e John Mayer. Os autores desenvolveram dois artigos a respeito, onde o primeiro abordou a IE como sendo a competência de controlar e discriminar as emoções em si e nos outros, utilizando desse conhecimento em prol das tomadas de decisão de ações e pensamentos. Já, o segundo artigo, apresentou a Inteligência Emocional através de um estudo empírico, demonstrando os primeiros estudos da IE como uma habilidade mental (GARCIA et al., 2008).

No ano de 1995 o termo ganhou visibilidade em linguagem acessível, através do livro intitulado Inteligência Emocional, escrito por Daniel Goleman. Na obra, o autor se baseia nos conceitos desenvolvidos por Mayer e Salovey (1990), e amplia a perspectiva a respeito da IE, integrando às habilidades cognitivas, características da personalidade. A IE se caracteriza pela capacidade de compreender e administrar as emoções, possibilitando o entendimento sobre si e outros. Desse modo, o indivíduo se torna capaz da organização e direcionamento das emoções, de forma inteligente e apropriada para com o ambiente em que vive e atua (GOLEMAN apud MAYER et al., 2008).

A Inteligência Emocional compreende cinco competências: 1) autoconsciência: identificar e compreender sentimentos e emoções; 2) autocontrole: controlar ou redirecionar impulsos, emoções e sentimentos; 3) motivação: seguir objetivos e metas; 4) empatia: comportar-se de acordo com as necessidades emocionais dos outros, e 5) habilidades sociais: capacidade em formar relacionamentos cultivando afinidades (GOLEMAN, 1999).

Ao ponto que as emoções permeiam todas as atividades das pessoas, se faz pertinente a busca pela compreensão a respeito da Inteligência Emocional. À medida que os indivíduos desenvolverem habilidades que compõem a IE, estarão cada vez mais aptos para enfrentar as dificuldades e superar as incertezas de um mundo cada vez mais volátil, dinâmico e inovador (GROSS, 2015; LEAHY, TIRCH e NAPOLITANO, 2013).

O presente estudo busca dissertar sobre os constructos que integram a Inteligência Emocional, seus pilares e suas influências. Ainda, através de uma pesquisa quantitativa, objetivou-se identificar o nível de Inteligência Emocional da equipe de uma empresa do ramo imobiliário na cidade de Caxias do Sul.

Esta pesquisa está estruturada em capítulos. No primeiro capítulo está disposta a introdução, o tema e os objetivos deste trabalho. No segundo, consta a fundamentação teórica e o desenvolvimento dos conteúdos tratados, onde estes são importantes para embasamento na

construção do tema. Na terceira parte apresenta-se a metodologia, o delineamento da pesquisa, a população e amostra, a coleta de dados e a apresentação de como será feita a análise dos dados. Ao quarto capítulo será apresentado o desenvolvimento da pesquisa, a análise dos dados e as contribuições da autora, objetivando expor as sugestões e as informações obtidas.

1.1 TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO

A escolha do tema de uma pesquisa pode advir de uma curiosidade, indicação de um assunto pelo professor, ou percepção de uma dificuldade pessoal ou profissional. A delimitação do tema pode ocorrer através de razões intelectuais ou práticas, devendo ser naturalmente adequado às possibilidades e formação do pesquisador, levando em consideração também os recursos econômicos e de tempo (CERVO et al., 2007).

A seleção do tema definirá a área que será pesquisada, definindo a esfera de interesse do pesquisador. Por vezes as temáticas são orientadas pelas instituições, no caso de universidades, através de seus projetos pedagógicos. Também ocorre de a decisão ser em prol da carreira do pesquisador, ou por exigências de especializações. As motivações são importantes por conta das diversas adversidades a serem enfrentadas pelo pesquisador. Contudo, deve-se atentar para que não haja exagerado interesse pessoal, levando a possíveis distorções ou até mesmo manipulações de resultados. (PÁDUA, 2019).

Na formulação do problema ocorre a limitação acerca do tema escolhido. Com o intuito de direcionar o estudo, de maneira que possa ser operacionalizado, conforme a escolha do tema, o problema é a seleção precisa do campo em que o pesquisador atuará, sem descontextualizar o tema ou sair dele (ibidem). Após a escolha do tema e a organização do escopo da pesquisa, o pesquisador deve formular o problema de seu estudo, sendo uma questão envolvendo obrigatoriamente uma dificuldade prática ou teórica, a qual deve ser solucionada (CERVO et al., 2007).

A todo momento os seres humanos estão sentindo emoções, em cada decisão que fazem estão sendo influenciados por seus anseios, crenças, medos, inseguranças. Por muito tempo se negligenciou a importância do fator emocional nas áreas da vida, seja ela particular, profissional, social. Já é um entendimento de que as pessoas são um todo, e não um conjunto de partes isoladas a serem acessadas quando necessário, e após, deixadas de lado.

A Inteligência Emocional contempla ampla gama de habilidades sociais e emocionais, uma junção das inteligências interpessoais e intrapessoais. A partir dela é possível redirecionar emoções, controlar impulsos, administrar conflitos, se conhecer e compreender os outros.

Investigar, avaliar e compreender as habilidades emocionais e sociais da IE é vital para que os indivíduos possam identificar os fatores já desenvolvidos e os que ainda necessitam de amadurecimento, bem como aqueles que necessitam de aperfeiçoamento ou revisão (DAMÁSIO, 2012; GOLEMAN, 2021; SKINNER, 1989).

Tal apuração se apresenta valorosa ao ponto que o mundo dinâmico, e cada vez mais globalizado, requer uma adaptação evolutiva para se viver em sociedade e ser capaz de nela gerar frutos. É a partir desse contexto, que este estudo objetiva apurar o nível da Inteligência Emocional nos integrantes de uma empresa do ramo imobiliário em Caxias do Sul.

Para tais considerações, se apresenta a seguinte questão: Qual o nível de inteligência emocional da equipe de uma empresa do ramo imobiliário na cidade de Caxias do Sul?

1.2 OBJETIVOS

O presente subtítulo visa trazer para este estudo a deliberação do propósito da pesquisa, neste momento serão evidenciados o objetivo geral e os objetivos específicos do problema em questão. Ao delimitar-se o objetivo do estudo, aponta-se o tipo de pesquisa, o tipo de problema a ser abordado e também o material a ser utilizado para coleta (MASCARENHAS, 2018).

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral refere-se ao objetivo amplo do estudo, podendo ser o mapeamento, identificação, diagnóstico ou investigação e juntada de informações (MASCARENHAS, 2018). Tem-se como objetivo geral elencar e averiguar o grau das soft skills integrantes da Inteligência Emocional de todo o pessoal de uma imobiliária na cidade de Caxias do Sul, no ano de 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos abordam com detalhes as intenções da pesquisa, fazendo o pesquisador questionar aonde pretende chegar com o mapeamento, identificação, diagnóstico, investigação e juntada de informações que desenvolveu. Em resumo, os objetivos específicos possuem a função de detalhar o objetivo geral (MASCARENHAS, 2018).

- a) Analisar se a equipe da imobiliária em questão apresenta as soft skills da Inteligência Emocional;
- b) Averiguar e indicar as dissemelhanças no perfil de Inteligência Emocional entre os respondentes organização;
- c) Constatar as possíveis associações entre as competências da IE e seus reflexos no ambiente organizacional;
- d) Avaliar os resultados e propor ações em prol do aprimoramento da IE conforme as necessidades da organização.

1.3 JUSTIFICATIVA

Através da justificativa apresenta-se a importância do estudo apresentado, visando um contexto prático ou teórico, pois a partir da justificativa o assunto será situado no seu estágio atual dentro da ciência, suas divergências e contribuições para a pesquisa e problema (KOCHE, 2014). A justificativa será o único item que responderá o porquê da pesquisa, se caracteriza por uma síntese completa das razões teóricas e motivos práticos que definem a importância da pesquisa. Neste momento não se apresentam citações de autores, pois seu objetivo se volta para a explanação das razões da importância da pesquisa no âmbito da teoria, sem necessitar de referencial teórico explicitado (LAKATOS e MARCONI, 2022).

A presente pesquisa se faz necessária ao verificar-se a historicidade da Inteligência Emocional, desde o âmbito pessoal, familiar, estudantil, relacional, acadêmico até os mais diversos níveis profissionais e organizacionais. Muito se estudou a respeito do comportamento humano, em busca de desvendar as motivações do sentir, pensar e agir da humanidade. Contudo, ao analisarmos a evolução dos constructos, pouco se sabia a respeito do papel das emoções e sentimentos, e sobre como atuam no cérebro humano.

Ao ponto que as emoções estão ativamente presentes na vida das pessoas, em todas as suas facetas e instâncias, é de profunda necessidade que as competências emocionais sejam abordadas e consideradas na sociedade como um todo. Aprender e praticar a IE é de suma importância para que os indivíduos possam usufruir dos benefícios que a ciência a respeito de seu próprio funcionamento tem a oferecer.

Não muito distante da atualidade, as emoções e sentimentos não eram vistas com bons olhos, eram consideradas algo subjetivo, sem importância, ou até mesmo uma má vontade. Nos últimos anos as condições emocionais foram cada vez mais abordadas pelos estudiosos, comprovando sua existência e função na vida dos seres humanos. Nesse contexto se originaram

novos entendimentos sobre o assunto, as próprias pessoas e empresas passaram a iniciar um processo de aprendizagem a respeito das condições emocionais humanas e seus reflexos no dia-a-dia da vida à sós e em sociedade.

As emoções condicionam tudo o que as pessoas sentem e seus comportamentos responsivos, elas podem motivar, gerando maior produtividade, entusiasmo, qualidade de vida, bem-estar, confiança, resistência a situações negativas e melhores capacidades relacionais. Contudo, nessa mesma intensidade e abrangência, pode transformar esse mesmo indivíduo, que antes estava motivado, em desmotivado, retraído, desesperançoso, sem perspectivas e apático a tudo e todos a seu redor. Nessa perspectiva, uma pesquisa na Academia Militar das Agulhas Negras verificou que os cadetes apresentaram mais motivação à medida que possuíam níveis mais altos de IE (SANTOS, 2018).

Os numerosos fluxos de atividades, os requisitos mínimos que aumentam a cada passo que o mercado dá em direção às grandes inovações, as crescentes responsabilidades e tomadas de decisão que permeiam o mundo dos negócios, os relacionamentos que se tornam cada vez mais ralos e com menos qualidade, com a falta de tempo e os problemas financeiros, conjugais, sociais, entre outros, são reflexos das sociedades que apresentam inovações e mudanças cada vez mais rápidas. Como nunca antes, a competitividade e dinamismo tomaram conta dos dias dos profissionais atuais. Profissionais contábeis na cidade do Vale do Taquari/RS apresentaram altos índices de Inteligência Emocional à medida que seus cargos e responsabilidades aumentavam dentro das organizações, isso demonstra a importância dos atributos da IE em prol do cumprimento de suas funções (PINTO e TAUBE, 2023).

Avaliando a tamanha influência que os fatores emocionais possuem sobre o comportamento humano, se torna cada vez mais difícil que os humanos obtenham sucesso pessoal e profissional sem antes desenvolverem suas inteligências emocionais. Segundo levantamento da Consultoria B2P, Lima (2023), a categoria Transtornos mentais e comportamentais, ocupou no ano de 2022 o terceiro lugar nas causas de afastamento do trabalho. É imprescindível que os indivíduos sejam agentes estratégicos dentro do contexto emocional, a fim de que os relacionamentos em sociedade e também especialmente dentro das organizações, possam estar regulados e acondicionados de dignidade, satisfação, respeito, empatia, alegria e prosperidade. Professores dos ensinos básico e secundário de Portugal demonstraram mais aptidão na gestão de conflitos com seus alunos em sala de aula por apresentarem pontuações mais altas de IE. Valente (2019) explicou em sua pesquisa que os docentes de IE aprimorada, conseguiam transformar conflitos em oportunidade para espaços favoráveis e viabilizadores de criatividade e inovação do ensino e aprendizado.

Esta pesquisa está estruturada nos capítulos a seguir: O primeiro apresenta a Introdução, juntamente com o problema de estudo, objetivo geral, objetivos específicos e a justificativa. O segundo capítulo designa-se à Fundamentação teórica, abordando os conceitos acerca da Inteligência Emocional, bem como suas definições e soft skills. No terceiro capítulo encontra-se a Metodologia, e nos capítulos quatro e cinco respectivamente, estão a apresentação de Resultados e Conclusão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 EMOÇÕES

Segundo Ledoux, (2011) o estudo do campo das emoções ganhou espaço dentro da ciência cognitiva após muitos anos sendo desconsiderada. Ciência essa que caracteriza a principal atual iniciativa no estudo da natureza da mente. Goleman (2021) corrobora comentando que a grande causa de as emoções terem sido pouco exploradas pela psicologia científica, foi o desprezo quanto a importância dos sentimentos na vida mental.

Apontam Leahy, Tirsch, e Napolitano (2013) a historicidade da emoção na filosofia ocidental. Platão a considerava metaforicamente como a controlar dois cavalos, onde um é manso e não precisa ser conduzido, e outro selvagem e perigoso. Enquanto filósofos estoicos como Epíteto, Cícero e Sêneca viam que a emoção atrapalhava a capacidade de raciocínio, que deveria ser o guia das decisões.

Contudo, complementam os autores, as emoções e suas diversas formas de expressão, são valorizadas na cultura ocidental. O panteão de deuses gregos, representam uma completa gama de emoções e dilemas. A peça *As bacantes*, de Eurípedes, representa as ameaças do desprezo do espírito livre e selvagem que Dionísio apresenta. Já o movimento Romântico revolucionou as crenças “racionalistas” do Iluminismo, evidenciando a natureza livre do homem, com sua criatividade, entusiasmo, inovação, amor intenso e até o valor do sofrimento (BARSANULFO apud DAMÁSIO, 2012). Conforme explica Damásio (2012), a emoção e os sentimentos constituem o que há muito os humanos descrevem como a alma ou espírito humano.

As emoções também representam grande atribuição nas religiões que valorizam a gratidão, compaixão, reverência e amor. Inserida nas religiões orientais, há uma prática budista, que distingue as emoções como sendo destrutivas ou construtivas. Estimulando o indivíduo a se permitir experimentar seu leque de emoções, mas sem manter-se permanentemente em qualquer estado emocional (Ibdem).

As emoções atuam no prisma comportamental do ser humano de maneira privada, onde somente o indivíduo a sente primariamente através de seu comportamento. Menciona Skinner (1989, p. 3, tradução nossa) “Como as pessoas sentem é frequentemente tão importante quanto o que elas fazem”, a respeito das emoções, sentimentos e afetos.

Barrett et. al. (2001) definem as emoções como sendo uma predisposição de formas de agir quando em frente a essas. Incumbida da responsabilidade de classificar o comportamento

para os momentos adequados dentro das circunstâncias. Para Gross (2015) as emoções são estabelecidas especificamente como a probabilidade alta ou baixa de o comportamento ocorrer de determinada maneira, envolvendo as naturezas de respostas filogenética, ontogenéticas e culturais.

De acordo com Goleman (2021, p. 34), a “palavra emoção é do latim *movere* — “mover” — acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato.” A partir da etimologia da palavra “emoção”, Goleman (2021) demonstra seu significado, explanando que, em essência, as emoções são impulsos para uma ação imediata que objetiva lidar com a vida.

Pensando nisso, o autor descreveu cada uma das sete emoções e suas respectivas respostas corporais com base no que os pesquisadores estão descobrindo. A raiva nos prepara para uma atuação vigorosa. O medo facilita uma fuga ou a busca por um esconderijo. A felicidade nos faz desaperceber os sentimentos negativos, nos configura a agirmos dispostos e entusiasmados para executarmos tarefas. O amor nos condiciona a ter calma e satisfação, o que faz com que consigamos cooperar e trabalhar em conjunto. A surpresa abre nossa visão e nos faz ter melhores perspectivas, para que possamos agir e julgar da melhor forma possível. A repugnância altera nossos posicionamentos corporais para que nos afastemos ou impeçamos algo que não está agradando. E a tristeza nos condiciona a um conjunto de fatores que nos possibilitam lamentar e captar as consequências de uma perda ou frustração, para após isso, sermos capazes de planejar um recomeço.

No entendimento de Damásio (2012) as emoções e sentimentos são os sensores para a conexão, ou não, entre a natureza humana (seja adquirida ao longo da vida, seja herdada geneticamente) e as circunstâncias. São a comunicação com outros sinais que também nos guiam internamente e ao contrário da ciência tradicional, o autor afirma que são tão cognitivos quanto outras percepções. Ou seja, são passíveis da percepção, memória, raciocínio e processo mental.

2.1.1 Composição das emoções

Segundo Weisinger (1997), as emoções são compostas por uma interação entre pensamentos, alterações fisiológicas e atitudes, e é a partir delas que as pistas das razões dos nossos atos são reveladas. São os pensamentos, alterações físicas e atitudes que dirigem as reações emocionais. Existem alguns debates sobre qual dos componentes aciona de fato o

sistema emocional, contudo a ordem dos fatores não interfere no fato de que os três componentes agem na produção das emoções em resposta a um acontecimento externo.

O autor ainda comenta a respeito de um quarto componente do sistema emocional: o contexto/constituição emocional. Esse componente diz respeito ao modo como uma pessoa foi criada, suas crenças, experiências de vida, influências, inspirações – em resumo, tudo aquilo que interferiu na constituição da sua formação (Ibdem).

Os pensamentos são observados a partir dos diálogos internos e dos “pensamentos automáticos” da mente. Essas conversas interiores podem preceder, acompanhar ou seguir as emoções, e possuem um papel importante na definição e formação das experiências emocionais (Ibdem).

A maneira de escutar os pensamentos é através dos diálogos internos que são feitos. Ao contrário dos pensamentos automáticos, os diálogos internos são produtivos e acontecem intencionalmente. Weisinger (1997), descreve que os diálogos internos geralmente ocorrem através das avaliações, que estão diretamente ligadas na formação dos pensamentos. As avaliações são todas as interpretações, impressões, apreciações e expectativas que são desenvolvidas, tanto a respeito de si próprio ou de outras pessoas e situações. Essas por sua vez são formadas pelos diversos fatores que configuram a personalidade, dentre os principais estão o background familiar, experiências anteriores, talentos inatos e princípios religiosos. E é a partir das avaliações que ficamos sabendo como os pensamentos influenciam os sentimentos, reações e ações.

Já, os “pensamentos automáticos” da mente, segundo Weisinger (1997), são aqueles que explodem espontaneamente, que irrompem de modo súbito, e por não exigirem alguma deliberação, tendem a ser irracionais. Essa comum falta de censura e rapidez permite que pensamentos descabidos sejam considerados verdadeiros, mesmo que jamais tenha existido uma séria consideração de ocorrência do fato. Os pensamentos automáticos são catalizadores de outros pensamentos, eles perpetuam e exacerbam as emoções, de modo que se torna cada vez mais difícil a interrupção dos mesmos. Quanto mais intensa for a emoção, mais intenso será o pensamento e maiores as chances de ocorrerem raciocínios distorcidos a respeito da realidade.

As alterações fisiológicas estão relacionadas com as emoções e comumente se apresentam como a aceleração da frequência cardíaca, da respiração, o aumento da pressão arterial, transpiração e afins. Weisinger (1997) explica que todas essas alterações significam que houve uma oscilação no nível de excitação.

As atitudes advindas das emoções significam os padrões de comportamento tendenciosos à repetição como reação a uma determinada situação. Da mesma maneira que as

alterações fisiológicas estão diretamente ligadas às emoções, Weisinger (1997) comenta que o mesmo ocorre com o comportamento.

Explicam os autores Leahy, Tirch, e Napolitano (2013) que as emoções são um conjunto de processos, onde, nenhum deles por si só é capaz de qualificar a experiência da emoção. Esse conjunto, conforme os autores descrevem, compreende: avaliação, sensação, intencionalidade, sentimento, comportamento motor, e muitas das vezes, um comportamento interpessoal.

Para exemplificar, os autores mencionam a situação de um indivíduo que está vivenciando a ansiedade, esse por sua vez, reconhece que está aflito pois não conseguirá finalizar uma atividade a tempo (avaliação), então seu ritmo cardíaco acelera (sensação) e ele passa a prestar atenção em sua competência (intencionalidade), reúne sentimentos negativos em relação à vida (sentimento), começa a apresentar inquietação e agitação (comportamento motor), e provavelmente dirá a um parceiro íntimo ou a alguém próximo que seu dia não está bom (comportamento interpessoal).

Em sua obra Ekman (2011), determina como *autoavaliadores*, os mecanismos automáticos de autoavaliação do cérebro. São eles, qualquer um dos sentidos: visão, audição, paladar, olfato e tato. Estão presentes para avaliar continuamente os acontecimentos importantes para nosso bem-estar. O autor explica que eles podem ocorrer simultaneamente, todos em intensidade parecida, mas que também, dependendo do indivíduo, podem ter cada um sua intensidade e significância. Como por exemplo, algumas pessoas podem ser mais predispostas a gatilhos visuais, bem como, outras mais sensíveis a gatilhos auditivos.

Segundo Scherer (2005) existem cinco componentes para que haja um estado emocional: cognição, sintomas físicos (componentes neurológicos), motivação, expressão motora e experiência subjetiva ou sentimento. O componente cognitivo da emoção avalia os objetos e eventos que se manifestam no mundo externo. O componente neurofisiológico surge para a regulação do organismo. A função do componente motivacional é preparar e direcionar ações. A expressão motora manifesta a reação e sua intenção correspondente. A experiência subjetiva monitora o estado do organismo frente à sua interação com os eventos e objetos.

2.1.2 O agir das emoções e seu papel

A partir das investigações a respeito do papel das emoções na evolução da espécie humana, foi verificado que houve uma ascendência do coração sobre a razão. São as emoções

que norteiam nossas decisões em momentos decisivos, pois são escolhas importantes demais para serem deixadas a cargo único do intelecto (GOLEMAN, 2011).

Para Goleman (2011), mesmo o termo *Homo Sapiens* – o homem autoconsciente, racional e sábio – se encontra em certa divergência no que se refere o entendimento da ciência a respeito do lugar que as emoções ocupam em nossas vidas. Visto que as emoções são fatores cruciais de decisão quando precisamos moldar nossas ações e escolhas. Dentro dessa perspectiva o autor também aborda uma crítica à supervalorização da inteligência racional, o QI, visto que são as emoções e não o intelecto que dominam grande parte de quem somos.

No percurso evolucionário, as emoções nos guiaram, seja para manter a prole, conseguir passar por situações de perigo, experimentar a dor causada por uma perda, superar desafios, se conectar com um companheiro ou formar uma família. Goleman (2011) explica que em todas essas situações somos expostos a emoções, e essas por sua vez nos predis põem para uma ação imediata. À medida que situações desse gênero foram se repetindo, criaram um repertório emocional que ficou gravado no sistema nervoso do ser humano, de forma a serem reconhecidas como inclinações inatas e automáticas do coração.

Apesar de o cérebro emocional estar envolvido no raciocínio tanto quanto o cérebro pensante, as emoções, portanto, são importantes para a racionalidade. Na relação sentimento e pensamento, a aptidão emocional guia as decisões e empenha-se conjuntamente com a mente racional, capacitando ou incapacitando, o pensamento. Nesse mesmo sentido, o cérebro pensante é responsável por administrar as emoções — exceto em situações de descontrole emocional. Conclui o autor que existem dois cérebros, duas mentes, e que por esse motivo, dois tipos diferentes de inteligência: a racional e a emocional (GOLEMAN, 2011).

Segundo Ekman (2011), ao ocorrer uma situação significativa, os processos de correspondência são guiados pela emoção. Ela pré-estabelece as ações a serem tomadas mediante uma pré leitura do contexto. Isso ocorre para que o indivíduo possa lidar com as situações o mais breve possível, sem antes precisar elaborar uma ação. As emoções agem de tal maneira sem prévia aceitação racional, estão continuamente operando no subconsciente, seja buscando indícios de ameaça, seja elaborando rotas de fuga ou soluções para possíveis acontecimentos.

Na maioria das vezes, tais preparações emocionais são favoráveis, que inclusive é por conta delas que o medo se apresenta e possibilita reações protetoras instantâneas, fator decisivo para a sobrevivência e evolução humana. As alterações no sistema nervoso autônomo, que regulam os batimentos do coração, a respiração e transpiração, por exemplo, se apresentam

como mobilizadores das partes essenciais do corpo, a fim de que o mesmo esteja preparado no momento de agir (EKMAN, 2011).

Além das alterações internas, Ekman (2011) aborda as manifestações faciais, expressões vocais e a postura corporal, como sinais ratificadores das avaliações feitas. Explica que elas atuam da mesma forma que as alterações comentadas posteriormente, espontaneamente. Não há uma designação por parte do indivíduo, seja para escolher qual expressão apresentar, ou para determinar a melhor postura a se fazer para esconder um sentimento indevido para determinado momento.

Para Ledoux (2011) as emoções ocorrem independentemente do querer ou do repudiar, e elas acometem o indivíduo mesmo quando esse procura controlá-las. Quando se busca a regulação das emoções através de atividades, locais, consumo de comidas, bebidas, e substâncias estimulantes por exemplo, automaticamente se está ativando os estímulos que produzem as emoções. Mesmo que as pessoas tentem controlar diretamente suas reações emocionais, o sucesso é muito pequeno.

Ekman (2011) especifica que esse processo intenso e automático, requer entre dez e quinze segundos para regredir, um curto momento decisivo, mas que não facilita uma interrupção racional, sendo difícil para o indivíduo alterar tal evento. Quando se vive uma situação intensa, com uma emoção forte e repentina, a memória emocional se torna fraca e imprecisa. Não se consegue saber os processos tomados pelo cérebro e nem exatamente descrever em palavras as sensações ou explicações do ocorrido.

Considerando a restrita manipulação que se consegue exercer sobre as emoções, elas são capazes de invadir a consciência, isso ocorre devido a rede de circuitos do cérebro ser tão abrangente em nosso estado atual evolutivo, que as conexões dos sistemas emocionais são mais intensas em relação aos sistemas cognitivos (LEDOUX, 2011).

Os pesquisadores Cohen e Andrade (2004) apontam o papel das emoções através das alterações fisiológicas consequentes de seus estímulos. Tais respostas comportamentais das emoções são em parte operante e em parte respondente, onde ambas trabalham em conjunto em prol de um objetivo comum, que é a resposta à emoção.

Tais respostas, intituladas como comportamentos emocionais, são, segundo Skinner (2003), incondicionados, ou seja, adquiridos através da herança evolutiva. Isso ocorreu pois, à medida que as respostas traziam resultados positivos, as atuações se repetiram e se fortaleceram no acervo de vida e experiência dos seres humanos. Onde a importância decisória estava na culminação entre a vida e a morte para a adaptação e sobrevivência.

Os autores Butler e Gross (2004) explicam que a aquisição e função das respostas emocionais comentadas acima, são compreensíveis ao passo que são imprescindíveis para a resolução de problemas para o modo de vida na qual se desenvolveram. Xavier (2019) traz a raiva como um dos melhores exemplos a respeito, explica que, no decorrer da História evolutiva a raiva trouxe consigo o valor funcional da agressão, a fim de subsidiar a luta. Lutou-se por ocupações geográficas, obtenção de alimentos e recursos, proteção de filhotes.

Apesar de a evolução explicar a complexidade do repertório emocional da humanidade, Skinner (2003) enfatiza que apesar de existirem vantagens desenvolvidas ao longo desse processo, isso não quer dizer que sejam benefícios para a atualidade. Tal proposição se faz pertinente pois, mesmo a humanidade evoluindo geneticamente, é importante salientar que a velocidade com que isso acontece faz com que as evoluções culturais sejam mais velozes. Micheletto (1995) complementa que ao não acompanhar o ambiente, a genética suscetibiliza de forma ameaçadora o comportamento do indivíduo.

É inegável o protagonismo das emoções no processo evolutivo. Contudo, Gross (2015) explica que as emoções estão severamente atreladas ao contexto no qual os indivíduos as utilizam, pois são extremamente úteis quando melhoram a tomada de decisão, indicando informações para a escolha do melhor curso de ação. Também sendo capazes de nos auxiliarem na detecção da intenção de outros, fazendo o indivíduo optar por buscar uma amizade ou fugir de um potencial perigo.

As emoções existem para dar significado à vida humana, proporcionando relevância, textura, riqueza, contentamento e conexão entre os indivíduos. As emoções refletem os desejos, necessidades, frustrações e direitos. Levando a humanidade a fazer mudanças, permanecer em ambientes saudáveis e identificar a satisfação (LEAHY, TIRCH E NAPOLITANO, 2013).

Apesar dessa gama de benefícios, os autores discorrem sobre como alguns, ainda assim, se sentem pesados por carregarem suas emoções, sobre aqueles que enfrentam o medo dos sentimentos e que não são capazes de lidar com eles. Fazendo-os acreditar que não conseguirão se comportar efetivamente ao experienciarem emoções, como ansiedade e tristeza, por exemplo.

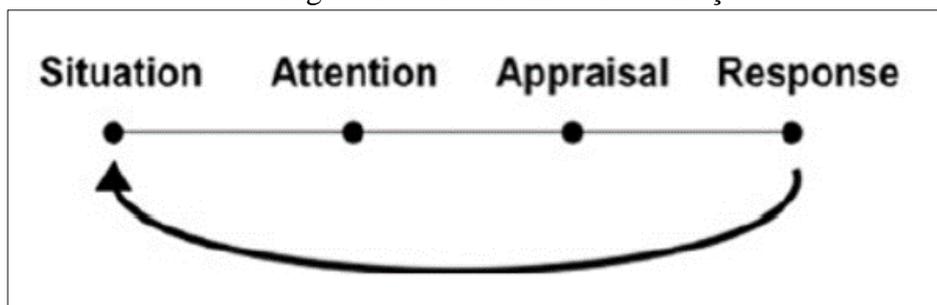
É comum indivíduos agirem com impulsividade mediante uma determinada situação de pressão emocional, assim como, ao estarem em condição de experimentação de uma emoção, tal como a ansiedade, utilizarem substâncias, comerem compulsivamente, adotarem um comportamento sexual ou terem insônia.

2.1.3 Regulação das emoções

Conforme abordado nos parágrafos anteriores, também corrobora Barrett et al. (2007) comentando que as emoções se apresentam em determinadas situações e despertam respostas, reflexos cognitivos e tendências comportamentais à medida que a emoção gera impacto. Por consequência, geram induções responsivas específicas para cada tipo de emoção, tais como expressões faciais, postura corporal, entonação de voz, aceleração ou desaceleração de respiração e batimentos cardíacos.

A título de explicação desse processo, Gross e Thompson (2007) montaram o modelo Modal de Emoção, apresentado na Figura 1. As situações se apresentam e propiciam os elementos que geram as emoções, sendo necessária apenas uma baixa conexão com a experiência, comportamentos e respostas fisiológicas. O indivíduo sente, se comporta e reage fisiologicamente diante dos fatores eliciadores da emoção.

Figura 1 – Modelo modal da emoção



Fonte: Gross e Thompson (2007).

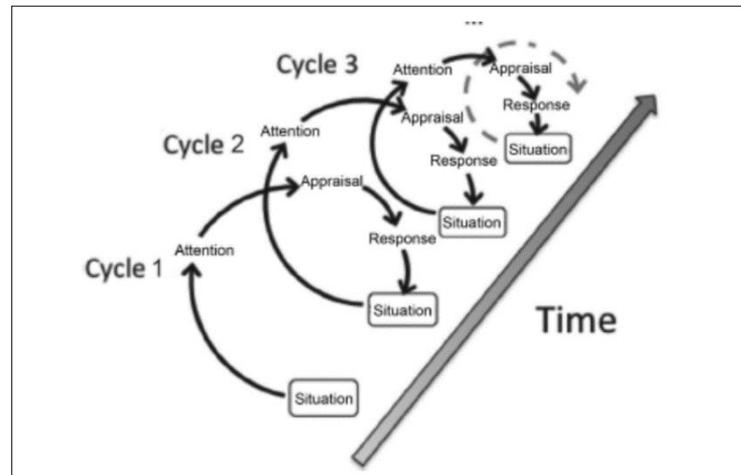
Ao formular um “modal de geração de emoções”, o autor objetiva resumir a estrutura geral dos modelos teóricos contemporâneos, para que pudessem ser criticados, contrastando-os com o seu próprio modelo.

No modelo proposto acima, a etapa “situação” trata-se de uma situação psicologicamente relevante que ocorre em ambiente externo ou privado/interno. Onde essa situação será entendida e interpretada a partir do ponto de vista do contexto total do indivíduo. E a linha do tempo transcorrerá conforme houver o desdobramento das emoções em segundos e minutos. Tal extensão de tempo depende do comportamento do indivíduo, quanto aos estímulos, sua exposição aos eventos internos ou externos, sua dedicação à atenção e avaliação, e das respostas corporais que apresentar.

Esse conjunto de eventos pode ocorrer, finalizar e ocorrer novamente, é a ciclicidade da experiência emocional. Xavier (2019) representa o modelo modal de geração da emoção em

formato espiral, apresentando os ciclos e acontecimentos, a fim de que se possa avaliar sua ocorrência cíclica ao longo do tempo, conforme figura.

Figura 2 – Modelo modal de geração da emoção em espiral



Fonte: Xavier (2019).

Os pesquisadores Leahy, Tirch e Napolitano (2013), corroboram, ao discorrerem sobre os indivíduos que lidam com situações estressantes de intensidade crescente. Eles exemplificam através da situação de um homem que experencia o término de um relacionamento íntimo, e por isso, sente tristeza, raiva, ansiedade, desesperança e até sensação de alívio. À medida que tais emoções se fazem presente, esse indivíduo aumenta suas possibilidades de acabar tomando decisões problemáticas ao buscar lidar com suas emoções. Escolhas como: abusar de bebidas alcoólicas, drogas, excesso de alimentação, e afins, são fatores multiplicadores de emoções negativas, pois geram mais situações de estresse que vão precisar serem tratados pelo indivíduo.

Tal disfunção de administração das emoções é definido pelos autores como desregulação emocional, onde existe dificuldade ou inabilidade para lidar e processar as experiências. A desregulação pode se manifestar tanto como uma excessiva intensificação, quanto como uma desativação excessiva das emoções (Ibdem).

A intensificação pode ser identificada quando o indivíduo se sente invadido, oprimido ou perturbado pelas suas emoções. A desativação, em contrapartida, se apresenta gerando a sensação de desprendimento físico de si próprio ou de suas emoções (despersonalização), a impressão de desprendimento do meio ambiente, irrealidade do mundo e das pessoas ao redor (desrealização), e também pode se apresentar de forma a fragmentar a identidade do indivíduo e gerar amnésia dissociativa, onde ocorre a perda de memória das informações pessoais importantes (Ibdem).

O esforço a fim de alterar a trajetória de uma emoção é a característica definidora da regulação emocional. Essa, pode ser reconhecida como parte importante da saúde e funcionamento dos indivíduos, e independe do campo das emoções, sendo auxiliar de compreensão da mesma (XAVIER, 2019).

Os autores Leahy, Tirch e Napolitano (2013) comparam a regulação emocional a um termostato homeostático, com a habilidade de ajustar a intensidade das emoções a um nível de controle, a fim de que possam ser manejadas conforme a necessidade do indivíduo. Essa adaptação se estabelece ao serem aplicadas técnicas de enfrentamento, que, conforme são colocadas em prática, em curto ou longo prazo, se tornam adaptativas a medida que o indivíduo passa a reconhecer e processar as reações eficazes para seus propósitos e metas.

2.2 SENTIMENTOS

Segundo os constructos de Weisinger (1997) os sentimentos são as reações emocionais espontâneas às interpretações e expectativas. Eles fornecem dados severamente importantes que irão auxiliar o entendimento dos porquês do agir.

Para Damásio (2000) os “sentimentos primordiais” representam os sentimentos que são gerados no ser vivo, vaga e difusamente, que não podem ser descritos ou situados com facilidade. Em contraparte, existem os “sentimentos maduros”, que por sua vez podem ser identificados vívida e assertivamente, a partir de imagens do nosso “interior”, como por exemplo uma dor localizada.

O autor explica que independentemente do quão nítidos ou exatos, os sentimentos são informativos. Através de um fluxo de imagens, implantam seus conhecimentos e informações que são imprescindíveis para a manutenção da vida. Os músculos estão tensos ou relaxados? O coração bate regular ou irregularmente? Rápido ou devagar? A respiração está fácil ou difícil? Ofegante ou controlada? O privilégio dos sentimentos possibilita a administração da vida.

Em seu estudo, Damásio (2000) questiona as diferenças entre perceber os sentimentos e senti-los. Em seu livro explica que primeiramente tudo o que se sente corresponde a estados do interior. Não é possível “sentir” as mobílias ou uma paisagem, mas sim, percebe-las. E é a partir dessas percepções que é possível a geração de respostas emotivas, para conseqüentemente resultar nos sentimentos. Após a experimentação desses “sentimentos emotivos” pode-se até dar nome a eles, como por exemplo: uma *bela* paisagem e uma poltrona *confortável*.

Contudo, o autor complementa que na verdade o que se sente, é o estado do organismo ou parte dele. Momento após momento os sentimentos denominados por Damásio como

homeostáticos, informam se o organismo está funcionando corretamente, conforme ou não com as necessidades fisiológicas internas para a vida e sobrevivência.

2.2.1 Origem dos sentimentos

Os sentimentos existem graças as químicas da homeostase, da eficiência e do bem-estar. O sistema nervoso tem contato com o interior do corpo, e o corpo, com o sistema nervoso, tal ocorrência é denominada tecnicamente por interocepção, que significa a percepção do nosso interior visceral. Já, a eficiência energética ocorre conforme o corpo obedece a homeostase, resultando em maior ou menor consumo de energia de acordo com as percepções e sentimentos que guiam melhores escolhas em prol da vida e em detrimento da dor e sofrimento (DAMÁSIO, 2000).

O neocórtex abriga todas as funções de compreensão que possibilitam a assimilação de tudo o que os sentidos captam. É o centro dos pensamentos e acrescenta sentimentos a eles, permitindo que tenhamos sentimentos sobre ideias, arte, símbolos, imagens e também sobre os próprios sentimentos (GOLEMAN, 2011).

Da mesma forma que os sentimentos intensos possuem o poder de devastar o raciocínio, a falta da consciência deles também pode ser destrutiva. A tomada de decisões, principalmente a respeito de situações que vão destinar a vida das pessoas, não pode ser restringida à lógica formal, pois sem os sentimentos, ela fica cega.

Os sinais que dão orientação intuitiva nesses momentos vêm sob a forma de impulsos límbicos. Se apresenta como um alarme que sinaliza um perigo potencial ou uma oportunidade, com base nas experiências vividas. Goleman (2011) conclui que para uma tomada de decisões mais sábias, se faz necessária uma sintonia aguçada com os sentimentos.

2.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência Emocional é a utilização das emoções de forma intencional. É ter ciência das próprias emoções e sentimentos, organizando-os e direcionando-os de forma inteligente e apropriada para o ambiente em que o indivíduo vive e atua. Complementa Tomazela (2018), afirmando que todo esse esforço deve ser seguido da promoção do crescimento emocional e intelectual.

Para Goleman (2011) a Inteligência Emocional possui o papel de capacitar os indivíduos a identificar os próprios sentimentos e de mesma forma avaliar esse processo nos outros. Dentro dessa inteligência, se faz presente também a motivação e a administração das emoções nos relacionamentos, utilizando-as em prol dos objetivos do indivíduo, através de comportamentos e raciocínios. Mesmo sendo inteligências distintas, a Inteligência Emocional e a intelectual trabalham juntas para que possam cumprir seus papéis.

“A inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções.” Weisinger (1997, p. 15), resume a Inteligência Emocional a partir de seu resultado final objetivo. O autor explica que para obter-se esse resultado precisa-se fazer com que as emoções cumpram seu papel de maneira a ajudar o indivíduo em seu comportamento e raciocínio na busca do aperfeiçoamento de seus resultados.

Em sua obra Goleman (1999) apresenta a Inteligência Emocional em cinco habilidades: i) autoconsciência: conseguir identificar e compreender os próprios sentimentos e emoções, bem como o dos outros e seus efeitos; (ii) autocontrole: habilidade em controlar ou redirecionar seus impulsos, emoções e sentimentos; (iii) motivação: ser capaz de seguir objetivos e metas de forma persistente, sem focar em dinheiro ou prestígio; (iv) empatia: habilidade em comportar-se de acordo com as necessidades emocionais dos outros, e (v) habilidades sociais: capacidade em se relacionar buscando pontos em comum para cultivar afinidades.

Os autores Mayer et al. (2001) elencaram critérios a fim de padronizar o reconhecimento da Inteligência Emocional: ser uma conjunção de competências; se relacionar com outras medidas de inteligência e considerar o progresso da inteligência levando em consideração a idade e a experiência.

A Inteligência Emocional subdivide-se em duas principais competências, as pessoais e as sociais. As competências pessoais possuem três dimensões: 1) Autopercepção; 2) Motivação, e 3) Autoregulação. A primeira se refere a capacidade de reconhecer as próprias emoções, identificar pontos fortes, valores e limitações, ou seja, a ciência dos estados interiores. A segunda diz respeito ao empenho para cumprir com o exigido, desenvolver-se continuamente, estar disposto e conseqüentemente alinhado à organização do grupo. Já a autorregulação, terceira dimensão da IE, é por sua vez a habilidade de trabalhar as emoções, impulsos e recursos que podem se apresentar no decorrer das atividades. Nesse sentido, o lido com o estado interno, caso bem sucedido, é agente facilitador das atividades do indivíduo (SILVA R. Et al, 2022).

As competências sociais se referem aos fatores de qualidade da interação. Nesse âmbito, destaca-se a empatia, considerada a capacidade de o indivíduo perceber o que os outros sentem

ou estão passando, conseguindo captar situações se desenvolvendo a partir da dedicação aplicada com o amplo cultivo de relacionamentos (ibidem).

Visto que as práticas de interação se relacionam com as aptidões sociais, a comunicação assertiva passa a ter papel fundamental para as habilidades em âmbitos políticos, uso de aptidões sociais para negociações, resolução de conflitos, liderança, cooperação e empatia (GOLEMAN, 2011).

2.3.1 Pilares da Inteligência Emocional

2.3.1.1 Autoconsciência

A autoconsciência está no âmago de cada uma das habilidades da Inteligência Emocional, Guadanhin (2022) aborda o conceito primeiramente a partir do senso comum, que deriva significado a partir de seu próprio nome. As palavras auto e conhecimento são explicadas como sendo o ato de conhecer a si mesmo. Em sequência, no intuito de apontar a amplitude das possibilidades de conceituação, a autora apresenta os significados diversos da palavra conhecimento, como “perceber e incorporar à memória”, “ficar sabendo”, “tomar ou ter consciência de”, “compreender” e “inteirar-se completamente”.

Já, Carapeto (2021), aborda a autoconsciência na faculdade do indivíduo em adiantar e compreender o mundo que lhe cerca, de forma a conduzir suas práticas pessoais e otimizar seu bem-estar. Considerando a velocidade com que os desafios se apresentam (tarefas a serem desenvolvidas, acontecimentos comuns à vida, ambientes sociais), o ser humano precisa estar apto a se autoconhecer regularmente. Precisa estar pronto para saber se posicionar e se integrar hierarquicamente para maior adaptabilidade.

Aprofundando a autoconsciência, os estudos de Nascimento e Roazzi (2013) apresentam essa habilidade na constituição de um processo constante de auto-avaliação, quando o eu próprio compara os autoconteúdos com os padrões de correção (o certo e errado, o bonito e o feio, o de valor e o sem valor, etc.) internalizados automaticamente. O resultado de tal experiência será determinado pela distância entre o eu real e o eu ideal, gerando as condições de decisão do indivíduo, que poderá se manter autoconsciente, ou não, buscando focar em aspectos externos a si mesmo.

Ao abordar o autoconhecimento, Resende (2019) o define como a “religião do terceiro milênio”, uma religião que não possui locais, líderes, conselheiros, riquezas, superstições ou

dogmas. O autor explica que utiliza o termo religião, advindo do latim religare, pois seu significado é a constituição da religação daquilo que foi separado, fazendo com que a visão seja imparcial, limitada e dividida, pois apenas quando se consegue ver o todo é que se cessa a fragmentação da consciência. Conhecer-se é desfragmentar o ser, é elucidar o todo, para que possa ser compreendido.

Para enriquecer a compreensão, se faz importante abordar que a mentalidade existente nos indivíduos é um sistema informativo. Milhares de informações são gravadas pela humanidade desde o início de suas vidas, e por isso ela se faz extremamente necessária. Contudo, o excesso dessa cultura informativa, que introduz e suscita a busca de informações externas, e desenvolve ideais baseados apenas em experiências passadas, se torna nocivo ao que vem de dentro (Ibdem).

É no interior que reside o autoconhecimento, que por sua vez representa a evolução de uma consciência livre, capaz de identificar e descartar os condicionamentos, limitações e modelos pré-prontos absorvidos externamente. E a compreensão da vida e a si próprio necessita primariamente dessa clareza, para que se possa ver o presente tal como é, livre das distorções, projeções, memórias e experiências compartilhadas. A autoconsciência é infinita e se renova, é uma reviravolta no pensar e agir, é a liberdade em relação à cultura, e num ciclo incessante se esvazia e se enche novamente (Ibdem).

Stach (2019) corrobora afirmando no seu estudo que o autoconhecimento é um processo constante de autoconsciência e autoavaliação, onde a ciência ocorre através do hábito de autodescrição verbal. Está relacionado com o comportamento, atitudes, estímulos desenvolvidos pelo indivíduo e não se refere à conceitos surreais, ocultos ou de natureza hipotética. Conhecer a si próprio é ter luz frente às múltiplas características e comportamentos participantes do cotidiano, que influenciam diretamente em todos os âmbitos da vida. O não conhecimento das fraquezas e das aptidões e potencialidades é capaz de dificultar a vida, torná-la desgastante e árdua.

Como consequência dessas capacidades, Nieuwhof (2019) aborda que existem certas coisas que somente as pessoas que possuem autoconsciência sabem. Mesmo parecendo singelas, podem passar despercebidas. São elas: 1) O impacto sobre as outras pessoas: entender que as emoções e sentimento experimentados não apenas afetam o indivíduo que as sentiu primariamente, mas também afetam os demais ao seu redor caso este não as controle. 2) As próprias fraquezas: as fraquezas existem em todos os indivíduos. Saber identificar e lidar com as características menos desenvolvidas garante espaço para que outras pessoas possam brilhar seu conhecimento e compartilha-lo. Entender que cada indivíduo possui diferentes traços fortes,

gera senso coletivo e auto-aceitação. 3) As próprias forças: da mesma maneira que as fraquezas, a identificação das forças cumpre papel importantíssimo na vida dos indivíduos. Quando as pessoas fazem aquilo para qual foram criadas, as chances do ceticismo, orgulho, desconexão e da irrelevância diminuem. E por fim, 4) Os limites: o autor frisa que um dos erros mais perigosos que se pode cometer, é não respeitar os limites próprios. Mesmo que se tente ultrapassar ou resistir aos limites, eles ainda existirão, e indivíduos autoconscientes entendem aquilo que podem ou não fazer, sabem como e quando agir, onde iniciar e onde finalizar.

2.3.1.2 Automotivação

Reeve (2019) conceitua a motivação como o processo com que a energia e a direção são inseridas no comportamento. Ao contextualizar a história da motivação, o autor inicia a partir dos antigos questionamentos, como: por que se comportar? Por que fazer algo? Por que levantar cedo? Existiram pelo menos três grandes teorias. Os pesquisadores queriam identificar os agentes impulsionadores do comportamento, ou seja, aquilo que dava força para o indivíduo praticar determinado comportamento.

O estudo a respeito da vontade, que reside no entendimento do imaterial do ser humano, se tornou difícil de ser trabalhado através das técnicas da psicologia, visto que era uma nova ciência e que possuía limitada mensuração. É a partir desse contexto que a biologia (fisiologia) se mostrou conveniente, uma vez que é material e passível de mensuração (ibdem).

Com base nas necessidades biológicas, os pesquisadores fundamentaram suas teorias, contudo, ao surgirem críticas a respeito do condicionamento biológico do ser humano, os pesquisadores perceberam que estavam tratando de algo que inevitavelmente acontecia. Ou seja, o ato de se alimentar não é “motivado” pela necessidade biológica, pois não precisa de uma motivação, visto que o corpo já está fadado a essa ação. O entendimento obtido foi de que, para se comportar basta estar vivo, portanto, os organismos, enquanto vivos, estarão sempre em atividade (ibdem).

Ambos os estudos, filosófico e fisiológico, se mostraram sem grandes resultados, pois eram limitados quanto a explicar a motivação, gerando cada vez mais questionamentos a serem respondidos. Com o intuito de prever a motivação, surgiu a teoria do impulso, que sugere um comportamento esperado com base nas condições que servem às necessidades homeostáticas do organismo. Mesmo parecendo promissora, a teoria desiludiu o estudo do campo motivacional, por não possuir escopo e se mostrar limitada também (ibdem).

Atualmente os estudos se baseiam em ideias inovadoras e empiricamente sustentáveis, mesmo que ainda estejam em processo de desenvolvimento pré-paradigmático. Os conceitos deixaram de ser exclusivos de determinado campo, para serem uma série de questões holísticas. O autor explica que existem três pontos em comum por parte dos pesquisadores em geral. São eles: (1) questões causais da energia e direcionamento da motivação; (2) a fundamentação da construção motivacional (necessidades, emoções, cognições e fatores externos) e (3) o compartilhamento de histórias (REEVE, 2019).

Segundo Weisinger (1997), o estado de motivação é quando uma pessoa é capaz de iniciar, persistir, progredir e ultrapassar os obstáculos para concluir uma tarefa. É aquilo que condiciona alguém a fazer algo, a empregar energia em uma determinada atividade específica e com propósito determinado.

O autor explica que existem quatro fontes de motivação: o próprio indivíduo, seus amigos, parentes e colegas solidários, um mentor emocional e o ambiente. Os fatores podem diferenciar de indivíduo para indivíduo, sendo uns mais relevantes que outros, contudo os elementos da motivação são comuns a todos: confiança, otimismo, tenacidade, entusiasmo e resistência.

Para Maximiano (2000), motivação é força ou energia relacionadas com as causas ou motivos que juntos conduzem o comportamento. A força ou energia da motivação possui três aspectos: direção, intensidade e duração. Para a direção, questiona-se: motivação para que?; para a intensidade: quão motivado se está?, e para a duração: quanto tempo se está motivado?

O autor apresenta os três grandes tipos de teorias: os processuais, de conteúdo e os integrativos. As teorias de processo buscam o funcionamento da motivação, como por exemplo a Teoria da Expectativa, Behaviorismo e Teoria da Equidade. As teorias de conteúdo investigam os fatores ou estímulos da motivação. Para tais, o autor cita a Teoria das Necessidades, a Teoria dos dois fatores e a Frustração. Já, nas teorias integrativas, ocorre a junção dos processos e estímulos individuais, como no Modelo das características de cargo (ibdem).

A motivação é um processo que regula a direção, intensidade e persistência do empenho para alcançar um determinado objetivo. Os três elementos determinantes para a definição da motivação incluem a intensidade: quantidade de empenho; a direção: condução do empenho, e a constância: grandeza da motivação. O autor complementa argumentando que, por si só, a intensidade não é capaz de gerar grandes resultados, pois necessita da direção para ser guiada ao objetivo. Após ser conduzida, a motivação chega ao seu último fator, a dimensão. Precisam ser consideradas a intensidade e direção, e ao avaliar a persistência da motivação, será possível

uma medição quanto ao tempo que uma pessoa consegue manter seu esforço (ROBBINS, 2009).

Os autores Schermerhorn Junior, Hunt e Osborn (2007) especificam a motivação como sendo os fatores responsáveis pelo nível, direção e tempo de permanência do esforço despendido de dentro de uma pessoa. O autor divide as teorias da motivação, classificando em teorias de conteúdo e de processos. As teorias de conteúdo se atribuem às necessidades do indivíduo, sendo psicológicas ou físicas. Elas sugerem que os sucessos dependem de um ambiente que satisfaça as necessidades do indivíduo. Por outro viés, são avaliados dentro das teorias de processo, os pensamentos interiores e os processos cognitivos que influenciam as decisões.

2.3.1.3 Autocontrole

As emoções acompanham os humanos a todo momento em favor dos agentes reguladores homeostáticos (recompensa e punição, dor ou prazer, bem ou mal). Contudo, Damásio (2000) explica que mesmo que os indivíduos sejam inegavelmente condicionados pelas emoções, ainda há a razão, que busca a racionalidade através da consciência, reflexão e planejamento.

Nos estudos de Tourinho (2006), o autor expõe que as restrições a exposição dos sentimentos emergiram principalmente nas sociedades modernas, que limitavam os comportamentos impulsivos, por conta das situações de múltiplas opções que requeriam escolhas e mensurações das consequências. Quando o indivíduo passa a se comportar com níveis maiores de autocontrole, tende a formatos de respostas corporais cada vez mais sistêmicos e contidos. Feliz ou infelizmente, as sociedades modernas requerem de tais sanções, pois sua natureza necessita de larga previsibilidade, de uma regulação acentuada e permanente do comportamento individual, em prol do comportamento de todos.

O termo autocontrole é comumente associado com a personalidade, características inatas e até mesmo com uma força interior. Para isso, Hanna e Ribeiro (2006) explicam que cada indivíduo pode manifestar graus alternados de autocontrole, seja em situações diferentes com graus parecidos, ou situações parecidas com graus diferentes, ou também em situações semelhantes, mas em fases diferentes da vida. O controle do próprio comportamento ocorre quando uma resposta controladora gera alteração dos elementos contingentes que determinam o comportamento subsequente.

Marchenzini-Cunha e Tourinho (2010) esclarecem o tema através do estudo analítico-comportamental, que aborda duas formas de conflitos: consequências imediatas em comparação com as consequências atrasadas, e as consequências para o indivíduo em comparação com as consequências para o grupo. Em condições onde as sanções são impostas ao indivíduo, para que esse possua autocontrole, evitando fatores negativos para o grupo e para o indivíduo, o autor explica que em especial nessa condição, ocorre diretamente a questão da criação de condicionadores para o indivíduo e o grupo, os obrigando a buscar assertividade. Tal conjuntura constitui o autocontrole como autogerenciamento ético.

Frequentemente o indivíduo busca controlar seu comportamento quando em frente a situações em que suas ações geram respostas condicionantes a conflitos. Cruz (2006) explica que o entendimento a respeito do controle se apresenta a partir da funcionalidade de uma determinada variável. Ou seja, ao descobrir uma variável independente passível de controle, o indivíduo busca controlar o comportamento que é a função dessa variável. Tal concepção evidencia a interação do indivíduo com o ambiente, influenciando e sendo influenciado através das consequências que ele produz no meio.

2.3.1.4 Empatia

A empatia teve seu início de estudo no campo da filosofia. Entorno do final do século XIX, surge o termo *Einfühlung* na Alemanha, por Robert Vischer. O termo abrange os entendimentos a respeito da subjetividade e da intersubjetividade da empatia, que por sua vez, é descrita como a capacidade do ser humano em compreender e emocionalmente estabelecer relacionamentos (KUHN e SCORTEGAGNA, 2016).

Para Silva R. Et. al. (2022) a empatia se trata de uma percepção a respeito dos sentimentos das outras pessoas. Essa faculdade, capacita o indivíduo a captar movimentações emocionais no seu ambiente a partir da dedicação relacional com uma ampla gama de pessoas.

Costa e Santos (2021) explicam que a empatia pode ter aspectos cognitivos e afetivos, cada um deles respectivamente abrange os sentimentos e a capacidade de considerar diferentes percepções. No que se refere aos aspectos afetivos, a empatia é habilidade de se imaginar na situação do outro, na condição de possuir sentimentos similares. Já a empatia cognitiva, está relacionada com o entendimento daquilo que o outro sente. Ou seja, a cognição capacita a compreensão racional da situação do outro, e a afetiva leva o indivíduo a sentir o que o outro sente.

A empatia se trata de um conjunto de habilidades, onde se fazem necessárias as capacidades de compreensão, consideração e compartilhamento de sentimentos, necessidades e expectativas. Isso quer dizer que a empatia significa algo além da interpretação daquilo que o outro sente, abrangendo as competências para demonstrar seu entendimento a fim de que o próximo se sinta compreendido. Pode-se dizer que a empatia é gerada no eu para ser sentida no próximo (FALCONE et al., 2008).

Complementa Spreng et al. (2009) ao apresenta a empatia como assimilar e agir de forma responsiva, comunicar emocionalmente e impulsionar um desempenho pró-social para com os outros.

2.3.1.5 Sociabilidade

Habilidade social é uma expressão utilizada com dois significados. O primeiro abrange a produção e aplicação de conhecimento psicológico. O segundo se restringe a um dos conceitos mais relevantes dentro do assunto, a Competência Social. Prette e Prette (2018) explicam que os comportamentos sociais podem ser divididos em desejáveis e indesejáveis. Os desejáveis são na sua maioria aqueles guiados pelas culturas e compreendem os valores de respeito mútuo. Já os indesejáveis, são conseqüentemente os que contrariam tais valores. O critério para ser desejável ou não se apresenta como a consequência de determinado comportamento, levando em conta seus benefícios e malefícios.

Para Myers (2014) o ser humano necessita do meio social para conseguir se desenvolver plenamente, sendo, para isso, fundamental o desenvolvimento de habilidades sociais. Tais competências possibilitam a integração e o estabelecimento de relações interpessoais efetivas e agradáveis. A fim de determinar as habilidades, os autores pautam os aspectos que envolvem os contatos sociais, como: expressões verbais e não verbais; fatores cognitivo-afetivos e características fisiológicas.

Conforme explica Saraiva (2007) se confere à competência social os comportamentos aprendidos e passíveis de observação em prol da realização das atividades do indivíduo, onde ocorrem trocas de influências de formas verbais e não verbais. A competência social assegura a capacidade de interação com outros, em contextos determinados, de maneiras específicas em que ocorra a aceitação social e de forma que hajam benefícios, tanto para si somente, quanto para outros somente ou para ambos. Tal benefício precisa cumprir a regra de ser minimamente aceitável pela sociedade e não se maléfica para outros ou a si próprio.

Segundo menciona Loureiro et al. (2013) as competências sociais se apresentam como resultado da aprendizagem comportamental da trajetória da vida. Seu desenvolvimento é explicado através de processos cognitivos de compreensão do ambiente social, onde o indivíduo descodifica seus atributos e passa a ser capaz de corresponder socialmente de forma competente. Nesse constructo, as possíveis falhas se encontram nas leituras das mensagens verbal e não verbal.

Os autores Machado et al. (2008) complementam que as capacidades de percepção e identificação das emoções são fatores positivos para as competências sociais, visto que facilitam a comunicação. Esse mesmo processo ocorre com a empatia e simpatia, pois favorecem comportamentos não agressivos e pró-sociais, sugerindo que os fatores da Inteligência Emocional facilitam as interações sociais. Gerir o comportamento de forma a não constranger ou inviabilizar as oportunidades dos pares ou objetivos sociais, faz parte do resultado de esforços em prol da cooperação, gestão de conflitos, amizade, capacitação para ouvir, pedir ajuda, abordar um par, e negociar.

2.4 PRODUTIVIDADE

A produtividade se caracteriza como a relação entre o resultado da produção e o tempo e recursos investidos, onde o objetivo das organizações se baseia em conseguir gerar mais, com menos. Os autores comentam a respeito de Fujio Cho, da Toyota, que produziu um dos mais notórios estudos a respeito das estratégias para alcançar bons níveis de produtividade. Cho elenca as sete formas de perdas que devem ser resolvidas dentro da produção, são elas causadas por: superprodução, espera, transporte, estoque, processamentos desnecessários, movimentos e correção de produtos defeituosos (CRUZ et al., 2020).

A produtividade pode depender de diversos fatores, como por exemplo: nível educacional, investimentos com pesquisa, desenvolvimento, ciência e tecnologia. Também se faz necessário levar em consideração os aspectos populacionais, demográficos, regionais, territoriais. Os autores também chamam a atenção para a questão da disponibilidade de mão-de-obra, países com maior ou menor qualificação de mercado, terão de se adaptar para manter a ampliação da produtividade (TEIXEIRA et al., 2019).

Nos estudos de Macedo (2012) pode-se verificar os três principais procedimentos básicos para a gestão da produtividade. O primeiro é a aferição, o segundo é a identificação das condições que geram gargalos, e a terceira é a elaboração de tomada de decisões estratégicas para a superação dos fatores de entrave para melhoria da produtividade. O autor sinaliza que

muitos veem como uma forma de medir a eficiência da produção, mas que ela se mostra de extrema prestatividade quando voltada para criticar e validar o processo produtivo. Além ainda da produção em si, o processo produtivo abre espaço para mais duas partes que interferem na produtividade: a compra de bens e serviços e a venda dos mesmos.

Bassi et al. (2020) aborda o *kaizen*, um processo de melhoria contínua que visa o aumento da produtividade. Através de um dos mais importantes conceitos para controle de processos, o PDCA (Planejar, Executar, Verificar, Agir), é possível planejar e programar as operações e processos. A ferramenta objetiva analisar e solucionar os problemas em prol do alcance das metas, fazendo assim com que as informações sejam o fator de direcionamento estratégico.

2.5 CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Keller e Aguiar (2020) o conceito de clima organizacional foi definido em dois primeiros momentos. O primeiro foi em 1995, a partir da publicação de um artigo que apresenta o termo como a combinação das percepções dos indivíduos sobre suas próprias atividades e sobre as atividades de outros, e suas interações com outras pessoas. O segundo por sua vez, em 1966, apresenta maior complexidade e importância histórica. Define o termo em questão como sendo o resultado de numerosos fatores que interferem na cultura global das organizações, podendo ser compreendido como um sistema de valores da organização que deve ser identificado, para que por fim se alcance mais eficiência a partir da combinação dos climas organizacionais com as características pessoais dos indivíduos pertencentes a ela.

Os autores explicam que houveram três principais abordagens de pesquisa. A primeira se referia essencialmente aos atributos organizacionais. A segunda aprimorou a primeira, de forma a considerar também a percepção dos indivíduos a respeito das propriedades do ambiente de trabalho. A terceira restringiu seu enfoque de pesquisa nos atributos individuais de cada pessoa, avaliando suas percepções individuais e globais.

Alves e Lenzi (2021), apresentam o conceito de clima organizacional como a percepção de cada indivíduo a respeito de seu ambiente laboral e que esse está ligado às necessidades que cada um apresenta, fazendo assim com que suas percepções se alterem à medida que suas necessidades são atendidas ou não.

O clima organizacional é influenciado por diversos elementos, como por exemplo a comunicação e a forma como é realizada, a integração de setores, o estilo de liderança dos gestores, as políticas internas de gestão de pessoas, o nível de identificação com a organização

e a qualidade dos relacionamentos interpessoais (SANTOS R, 2018). Segundo o autor, o grau de satisfação dos indivíduos em seu trabalho é o resultado da boa administração dos fatores diretamente ligados ao clima organizacional.

Gerir o clima organizacional significa objetivar a identificação dos possíveis fatores insatisfatórios que estão a gerar descontentamento. Segundo Gularte (2019) a satisfação dos indivíduos ocorre através dos sentimentos e conceitos que partilham a respeito da organização, e por isso, está diretamente ligada com o clima da organização.

Quando um indivíduo se insere na organização, ele passa a se comportar conforme os conceitos, valores e políticas da mesma. Quanto mais elevada a harmonia entre as necessidades da empresa e as dos colaboradores, maior a tendência à motivação, e por consequência, melhoria no clima organizacional. Ao nível em que o clima organizacional é positivo, os indivíduos direcionam-se para comportamentos cada vez mais pró-ativos, colaboradores com todos, desenvolvem confiança, buscam inovações e melhorias, se sentem pertencentes. Contudo, se o contrário estiver ocorrendo, perdurando o clima organizacional negativo, as pessoas tentam ao mínimo indispensável, céticos em melhorias e indignados, passam a se ausentar com maior frequência e empresa vivenciará aumento dos níveis de rotatividade (BATISTA, 2019).

2.6 EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO

Em prol de fator competitivo, as organizações anseiam por equipes com alta performance. Uma equipe com tal característica apresenta resultados de maneira eficaz e eficiente, é composta por membros que possuem habilidades, comportamentos e competências que lhes permite atingir os objetivos propostos num ambiente de incentivo e confiança. Em equipes de alto desempenho, os integrantes definem os escopos, solucionam situações, possuem comunicação, administram os conflitos e resolvem problemas (COELHO e SOUZA, 2021).

Os estudos de Liboreiro e Borges (2018) explanam as oito práticas para se desenvolver uma equipe de alto desempenho. 1) Comunicação; 2) Comportamento colaborativo; 3) Cultura; 4) Treinamento; 5) Senso de comunidade; 6) Formação de lideranças; 7) Familiaridade entre colegas (dentro do possível) e 8) Delimitação de papéis.

Equipe é um grupo de pessoas que se esforçam em prol da realização de um mesmo objetivo, tarefa, meta ou trabalho único e claro (SOUZA, 2012). Esse modelo de equipe pode ser caracterizado por cinco características: 1) Possuir um objetivo claro: todos são cientes e envolvidos; 2) Empoderamento: ocorre a delegação e distribuição das responsabilidades entre

os indivíduos para que tenham todo o necessário na tomada de decisões; 3) Multidisciplinaridade: apresentam participantes de diversas áreas e com múltiplas habilidades; 4) Relacionamento e feedback: troca de ideias e respeito pela visão de cada um; 5) Interdependência: cada integrante consegue trabalhar sem depender do outro, em prol de um objetivo em comum.

Uma das características mais evidentes em equipes de alta performance é a multidisciplinariedade que possuem, as diversas apresentações do conhecimento proporcionam maior adaptabilidade e criticidade para com as tarefas. Conforme aumentam a eficácia e agilidade na tomada de decisão e execução das tarefas, maior o nível de performance da equipe e conseqüentemente a organização consegue reagir mais rapidamente no mercado (OLIVEIRA, 2018). O nível da performance pode ser estimado conforme forem os níveis de habilidades, atitudes e competências apresentados pelos integrantes da equipe. Tais fatores devem se complementar e as pessoas precisam agir com sinergia, onde as capacidades de cada um se somem ao restante, gerando desempenho coletivo.

3 METODOLOGIA

O presente capítulo objetiva apresentar o método utilizado para desenvolver este estudo. A metodologia se refere aos métodos científicos aplicados para que se obtenha conhecimento, compreendendo como se faz a ciência através de ferramentas e procedimentos. É a partir da metodologia que se desenvolvem caminhos e alternativas apropriadas na resolução de problemas, levando em consideração os propósitos planejados (NASCIMENTO, 2012).

A metodologia da pesquisa compreende a maior quantidade de questões a serem respondidas, pois elucida às questões como?, com quê?, onde? E quanto? (LAKATOS; MARCONI, 2022).

A presente pesquisa se caracteriza pela natureza quantitativa, de nível descritivo, utilizando como estratégia a aplicação de enquête. A seguir, se apresenta o delineamento da pesquisa, a população e amostra, processo e formato de coleta e análise de dados, e o cronograma do projeto. Pode-se observar no Quadro 1, a metodologia de pesquisa utilizada para a realização deste trabalho.

Quadro 1 – Metodologia

Delineamento			População e amostra	Processo de coleta de dados	Processo de análise de dados
Natureza	Nível	Estratégia			
Quantitativa	Descritivo	<ul style="list-style-type: none"> • Enquete • Estudo de Caso 	População e amostra (n 14)	Questionário estruturado	Estatística

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Como metodologia desta pesquisa, utilizou-se a abordagem de natureza quantitativa. A pesquisa quantitativa salienta a medição e análise das relações causais entre variáveis, não analisando processos (CARNEIRO, 2016). Caracteriza-se pela predição, controle e generalização de forma objetiva, com finalidade no desenvolvimento e validação dos conhecimentos. Tal método observa fatos, acontecimentos e fenômenos objetivos, existentes independentemente do investigador, constituindo assim um sistema de recolha de dados observáveis e quantificáveis (LOPES, 2022).

No que se refere ao nível do estudo, se utilizou o descritivo, através da estratégia de coleta de dados por enquête estruturada. O nível descritivo busca o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população (KERBER E VARELA, 2022). O principal objetivo é

averiguar as características e variáveis de certo fenômeno ou população, podendo se estender ao estudo da correlação que possuem. Normalmente as pesquisas de cunho descritivo utilizam de técnicas de coleta de dados padronizadas, como por exemplo os questionários e a observação sistemática (SANTOS et al, 2023).

Os estudos descritivos abordam a descrição de particularidades, traços ou relações existentes em determinado grupo, conjunto, organização ou realidade pesquisada. Esse tipo de estudo traz benefícios para uma pesquisa mais completa e ampla, favorecendo o desenvolvimento do problema e hipóteses em prol da solução. Comumente, esse tipo de estudo está empregado em pesquisas que buscam a identificação de representações sociais e perfis de indivíduos e grupos (CERVO, 2007).

O questionário ou enquete, se refere a um instrumento de coleta de dados, formado por questionamentos que devem ser respondidos à mão, sem que haja a presença de um entrevistador. Normalmente, o pesquisador envia o questionário ao respondente e o respondente retorna com a enquete no mesmo formato que a recebeu. É importante que junto ao questionário, aborde-se a respeito da pesquisa, sua natureza, importância e necessidade. Algumas vantagens desse formato incluem respostas mais rápidas e precisas, menor risco de distorção pela ausência do pesquisador, tempo mais flexível e oportuno para resposta, maior uniformidade na avaliação e obtenção de respostas materialmente inacessíveis. Contudo, também se fazem presentes algumas desvantagens, como a impossibilidade de auxílio em situações interpretação do respondente e possibilidade de o respondente ler todas as perguntas inicialmente e poder uma questão influenciar outra (LAKATOS e MARCONI, 2021)

A enquete possui a vantagem de chegar a muitas pessoas simultaneamente. Deve ser clara do início ao fim, viabilizando o entendimento do respondente ao máximo possível, a fim de que as respostas atendam aos objetivos da pesquisa. É de extrema importância que hajam orientações a respeito do preenchimento e da relevância do trabalho, apresentando também prazo para devolução das respostas. O questionário pode ou não ser anônimo, ficando a critério do pesquisador ou respondentes (NASCIMENTO, 2012).

Ainda, quanto aos procedimentos, este estudo utiliza do formato de estudo de caso, adequado quando se busca investigar o como e porquê de determinado conjunto de acontecimentos contemporâneos que se apresentam dentro do seu próprio contexto real. Os propósitos desse formato se delimitam em: 1) Explorar episódios da realidade, onde os limites não estão claramente definidos; 2) Resguardar a característica de singularidade do objeto de estudo; 3) Descrever as circunstâncias do cenário que está sendo estudado; 4) Levantar hipóteses e elaborar teorias; 5) Discorrer sobre os fatores causais do fenômeno, sem que haja

levantamentos e experimentos (LIMA et al., 2012). Esse método visa investigar em profundidade um fenômeno que ocorre no presente, onde, nem sempre os limites do próprio fenômeno e seu contexto são nitidamente evidentes. Existem cinco aspectos importantes a serem abrangidos: “Quem”, “O que”, “Onde”, “Como” e “Porque”. Sendo ainda necessária a ciência da existência de controle sobre os eventos comportamentais e se o foco está nos acontecimentos presentes (YIN, 2004).

Cohen, Manion e Morrison (2007) explicam que o estudo de caso abrange algumas características, dentre elas estão: 1) Detalhamento de dados, e que estes possuam origem de fontes abrangentes; 2) Observação participante e não participante; 3) Não intervencionista; 4) Empático; 5) Fenômeno estudado holisticamente e 6) Apto de compreensão de um caso particular. Ainda os autores explanam os objetivos capazes de serem alcançados: 1) Enquadrar, analisar e interpretar casos; 2) Verificar comportamentos e sua complexidade em um determinado contexto; 3) Subsidiar ações e intervenções; 4) descrever a realidade agregada da ideia de presença no fenômeno.

O estudo de caso é considerado como a investigação de uma entidade delimitada, podendo ser um programa, uma instituição, organização, sistema educativo, uma pessoa ou unidade social. O intuito é adquirir conhecimento profundo e delimitado a respeito de como e por que ocorre determinada situação, que supostamente é única em seus diversos aspectos, identificando o que existe de mais fundamental e individual na entidade (FONSECA, 2002).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Uma população determina-se como o objeto de estudo, mas nem sempre se pode alcançar todos os elementos de determinada população. Nesse momento, encontra-se a amostra, que é uma parte específica e delimitada da população que está sendo o objeto de estudo (CASTANHEIRA, 2020).

A população abrange todos os itens nos quais se tem interesse, podendo ser finitos ou infinitos, já a amostra se refere a um subconjunto da população, onde essa será a de fato analisada. Uma amostra significa analisar especificamente alguns itens específicos da população. Em casos de população pequena, dificilmente haverá motivo para se utilizar de cálculos de amostragem (DOANE e SEWARD, 2014).

Mediante ao exposto, este estudo terá como população e amostra a equipe da Imobiliária Alugar, onde o público-alvo se encontra em todos os 14 indivíduos da organização. O estudo ocorreu na Imobiliária Alugar, na cidade de Caxias do Sul/RS. A cidade está localizada no

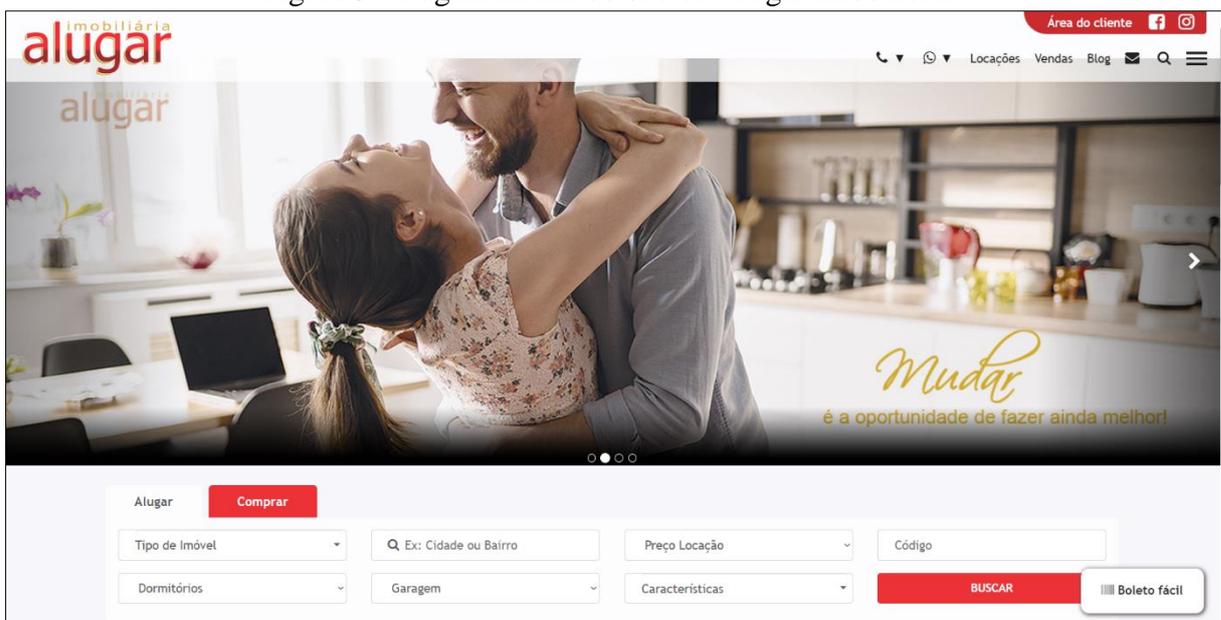
coração da serra gaúcha, chegando perto de 150 anos de história com base nos antepassados, imigrantes açorianos, alemães e italianos (GIACOMELLO et al., 2021). O desenvolvimento da cidade se deu muito pelo fator étnico cultural, à medida que os imigrantes se organizavam em busca de interesses comuns, criando um formato próprio de desenvolvimento (SALES, 2006)

As indústrias se desenvolveram de forma diversificada e tornaram a cidade o segundo maior polo metalmeccânico do Brasil. Com a urbanização acelerada, o setor terciário (serviços e comércio) ganhou mais representatividade na riqueza da cidade, com 52,96% de espaço. O município ocupa o terceiro lugar na categoria PIB do estado, e é a principal cidade da região, sendo referência em educação, serviços e saúde com uma população de mais de um milhão de habitantes (CAXIAS DO SUL, 2018).

A Imobiliária Alugar foi fundada em 29 de julho de 2010 e atualmente sua sede se encontra na cidade de Caxias do Sul/RS, localizada na Rua Os Dezoito do Forte, nº 1246, bairro Centro. A empresa está presente no mercado há mais de 13 anos e atende principalmente a cidade de Caxias do Sul/RS, possuindo concomitantemente negócios nas regiões próximas. Apesar do recente retorno de dedicação aos serviços de corretagem e venda, as transações locatícias de imóveis comerciais e residenciais são a especialidade da Imobiliária Alugar.

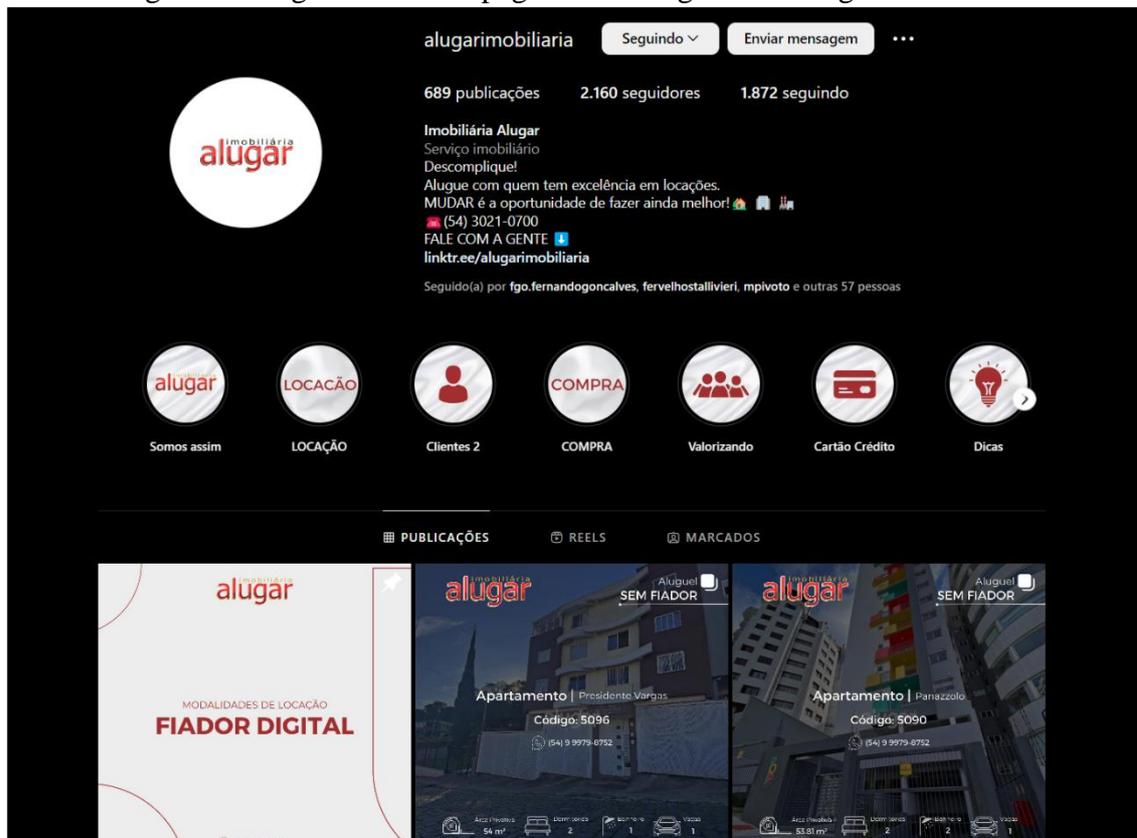
Quanto à cultura organizacional, o lema da Alugar Imobiliária é “MUDAR é a oportunidade de fazer ainda melhor!”, frase disposta nas suas redes sociais e veículos de comunicação para com seu público.

Figura 3 – Página inicial do site da Alugar Imobiliária



Fonte: Site da Imobiliária Alugar (2023).

Figura 4 – Página inicial da página do Instagram da Alugar Imobiliária



Fonte: Instagram da Imobiliária Alugar (2023).

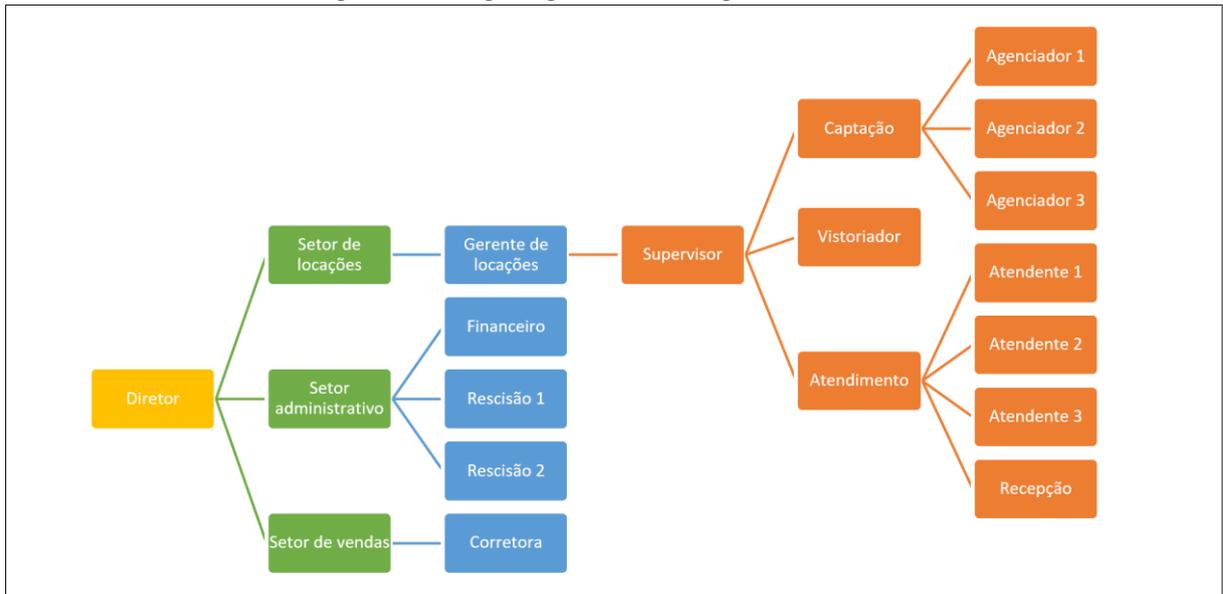
Figura 5 – Página inicial do canal no YouTube da Alugar Imobiliária



Fonte: Página no YouTube da Imobiliária Alugar (2023).

Participaram da pesquisa todos os 14 (quatorze) integrantes do quadro de colaboradores da imobiliária Alugar, sendo eles: o diretor, a gerente de locação, o supervisor de locação, a recepcionista, três atendentes de locação, o vistoriador, três agenciadores, a corretora, a auxiliar financeiro e duas auxiliares administrativas. Somando ao total 14 colaboradores participantes.

Figura 6 – Organograma da Alugar Imobiliária



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Figura 7 – Equipe da Alugar Imobiliária



Fonte: Registrado pela autora (2023).

3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Questionários, por serem desenvolvidos com base em questões enumeradas, fechadas e padronizadas, são mais adequados como instrumentos para pesquisas quantitativas, pois são mais simples para tabulação, possibilitando comparações e correlações com outros dados. As questões devem estar organizadas das mais simples às mais complexas, propiciando a interpretação do respondente. A utilização dos questionários nas pesquisas quantitativas, visa classificar as informações dos indivíduos de forma a identificar o nível de acordo ou desacordo dos mesmos, com base nos critérios de importância (PÁDUA, 2019).

A presente pesquisa utilizou como coleta dos dados o teste denominado Medida de Inteligência Emocional (MIE), questionário estruturado e fechado, desenvolvido e validado por Siqueira, Barbosa e Alves, 1999. Também recebeu aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa através do número 83303818.2.0000.5580 (GRANEMANN et al., 2022).

O MIE é um instrumento de medida brasileiro e adaptado à realidade do país, que considera as cinco habilidades da IE para avaliação. Contém 59 questões que dispõem as cinco habilidades da Inteligência Emocional da seguinte forma: a) autoconsciência = 10 questões; b) automotivação = 12; c) autocontrole = 10; d) empatia = 14, e e) sociabilidade = 13. As 59 questões devem ser respondidas através de uma escala de 4 pontos, chamada escala de Likert, sendo eles: 1) nunca; 2) poucas vezes; 3) muitas vezes e 4) sempre.

Os autores desenvolveram a construção fatorial da MIE, onde se usa o α para indicar a confiabilidade da medida de resultado, ou seja, o questionário. Cada habilidade possui seu índice, conforme segue: a) autoconsciência ($\alpha = 0,74$) ; b) automotivação ($\alpha = 0,82$) ; c) autocontrole ($\alpha = 0,84$) ; d) empatia ($\alpha = 0,87$), e e) sociabilidade ($\alpha = 0,82$) (GRANEMANN et al., 2022).

A aplicação ocorreu entre os dias 08 e 13 de agosto de 2023, de forma que todos os participantes da equipe da Alugar Imobiliária receberam o link para responder às questões via Google Forms, bem como as orientações e explicitações a respeito da natureza e importância da pesquisa.

3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Os estudos de caso podem ser auxiliados pela estatística, a fim de que os fatos do contexto estudado possam ser explanados de forma sistemática. Ocorrendo assim, os dados devem ser apresentados em formato de tabelas, quadros e gráficos estatísticos, onde também envolva uma análise descritiva que os caracterizem (FACHIN, 2017).

A estatística descritiva ocorre em oito passos, sendo o primeiro a delimitação do problema, a segunda fase se refere a definir onde será feita a pesquisa e obtenção de dados, já na terceira fase se define a forma como esses dados serão coletados, para enfim partir-se para a quarta fase que acontece com a coleta dos dados. Na quinta fase apura-se os dados e em seguida ocorre a sexta fase, que apresenta os dados apurados através de tabelas ou gráficos. Na sétima fase realiza-se o cálculo de medidas e por último, na oitava fase, se apresentam as interpretações dos dados analisados e os resultados das medidas feitas (CASTANHEIRA, 2020).

Os participantes assinalarão a opção conforme a frequência com que praticam determinado comportamento. Tais respostas serão registradas com pontuações distintas, sendo o número da escala a sua pontuação respectiva. A pontuação final bruta será a soma de todos os pesos referentes às alternativas selecionadas pelo respondente, sendo a nota mínima 59 e máxima 236 (LOPES, 2020).

As 59 questões são apresentadas com conotações negativas e positivas aos respondentes. Isso significa que as escalas de pontuação se invertem para cada tipo de conotação, identificando as ações e ou comportamentos positivos ou negativos para cada habilidade pilar da IE. São as negativas pontuadas de 1 a 4 e as positivas de 4 a 1, contudo a ordem das respostas permanece as mesmas em todo o questionário. Os pesos não são apresentados no questionário, sendo utilizados apenas na análise dos dados.

Para a habilidade 1) Autoconsciência, as questões que possuem conotação positiva estão dispostas nas numerações 1 a 5 e 8 a 10, e as de conotação negativa 6 a 7.

Para a habilidade 2) Autocontrole, as questões de conotação positiva são as 1, 2, 5, 8 e 10, e as negativas 3, 4, 6, 7 e 9.

Para a habilidade 3) Automotivação, os itens 1 ao 7, 9, 10 e 12 estão no grupo das questões de conotação positiva, enquanto os itens 8 e 11 no grupo das negativas.

Para a habilidade 4) Empatia, os 14 itens em sua totalidade apresentam conotação positiva.

Para a habilidade 5) Sociabilidade, os itens 1, 2, 4 ao 6, 8 ao 10, 12 e 13 possuem conotações positivas, ao mesmo tempo que os itens 3, 7 e 11 ficaram com as conotações negativas.

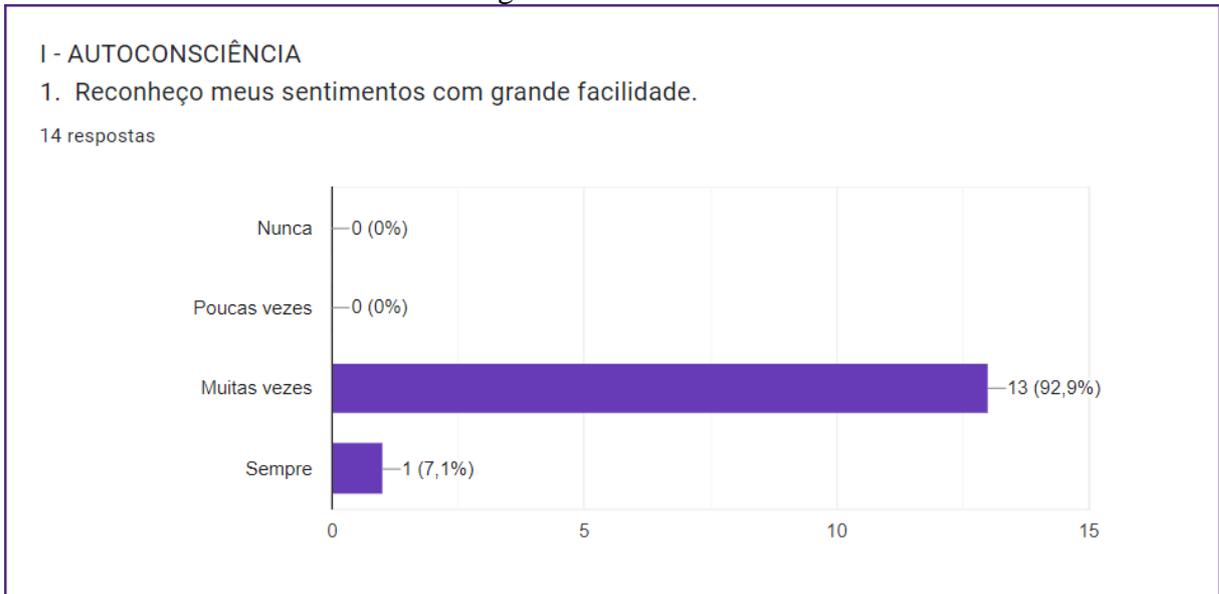
Os dados foram tratados através dos resultados transpassados do Google Forms para o Microsoft Excel e tratados via software IBM SPSS Statistics v.21. Foram identificados os scores parciais e brutos de cada participante, assinalando suas pontuações mais altas e mais baixas.

4 DESENVOLVIMENTOS E RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Nos gráficos a seguir, se apresentam os resultados das escolhas dos respondentes para cada uma das 59 questões do teste MIE.

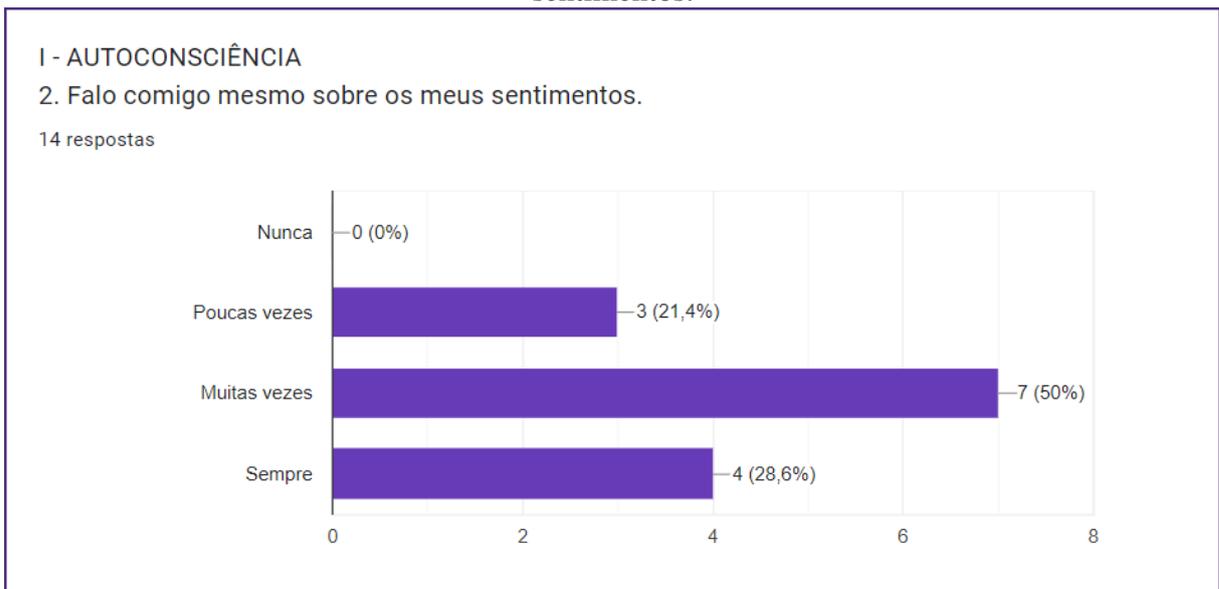
Gráfico 1 – Questão 1 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 1. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Questionados sobre o reconhecimento dos próprios sentimentos, 92,9% (13 respondentes) dos participantes consideraram que possuem esse comportamento Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, significa portanto, pontos positivos para a habilidade de Autoconsciência.

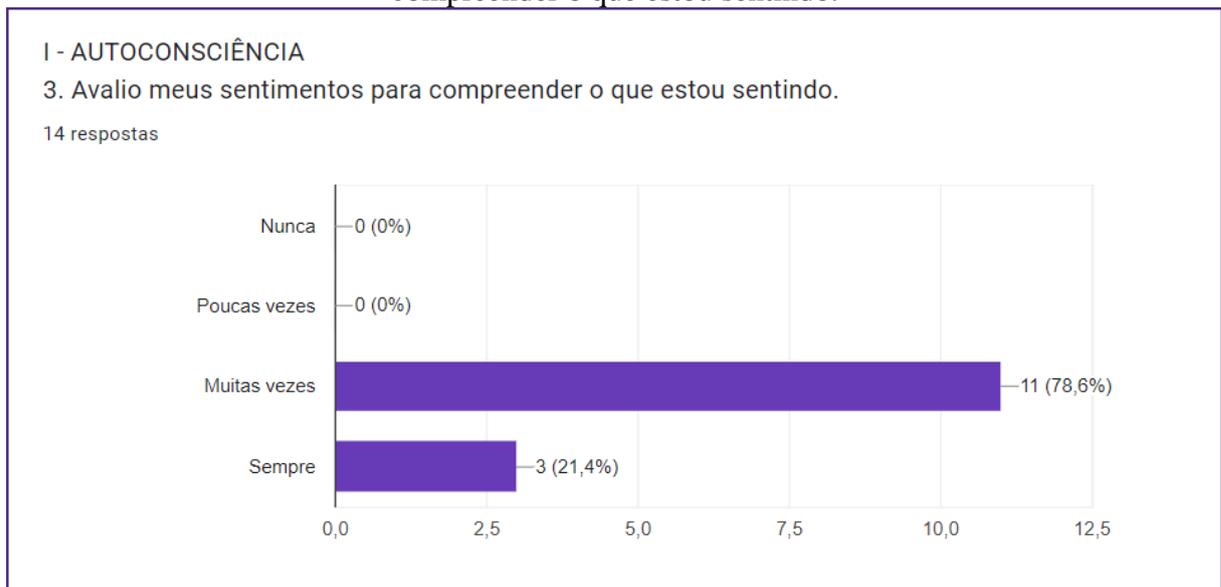
Gráfico 2 – Questão 2 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 2. Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, ao serem indagados sobre os próprios diálogos internos a respeito dos sentimentos, obtiveram-se os seguintes resultados: 21,4% (3 respondentes) informaram fazer isso Poucas vezes, já, 50% (7 respondentes) Muitas vezes, e Sempre 28,6% (4 respondentes). Essa questão é de característica positiva, e assim como a primeira, também favorece positivamente o nível de Autoconsciência da equipe estudada.

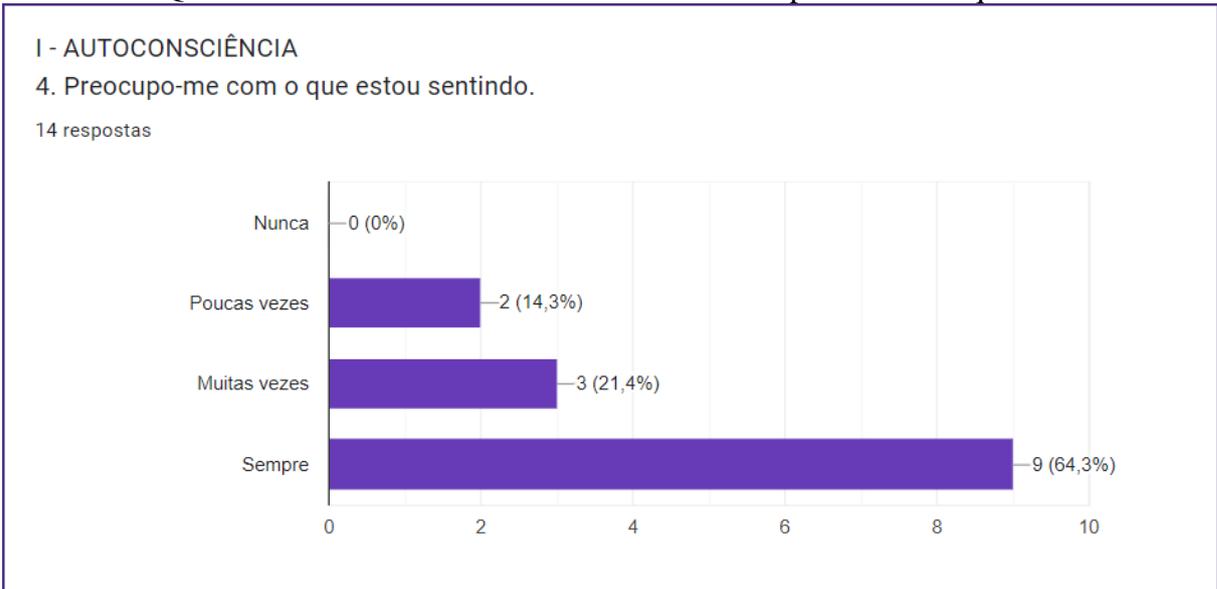
Gráfico 3 – Questão 3 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 3. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na terceira questão, 78,6% dos respondentes (11) indicaram avaliarem seus sentimentos Muitas vezes para compreenderem o que sentem e 21,4% (3) dos respondentes consideraram que Sempre o fazem. O fator positivo da atual questão denota maiores chances de percepção no que diz respeito a habilidade de Autoconsciência.

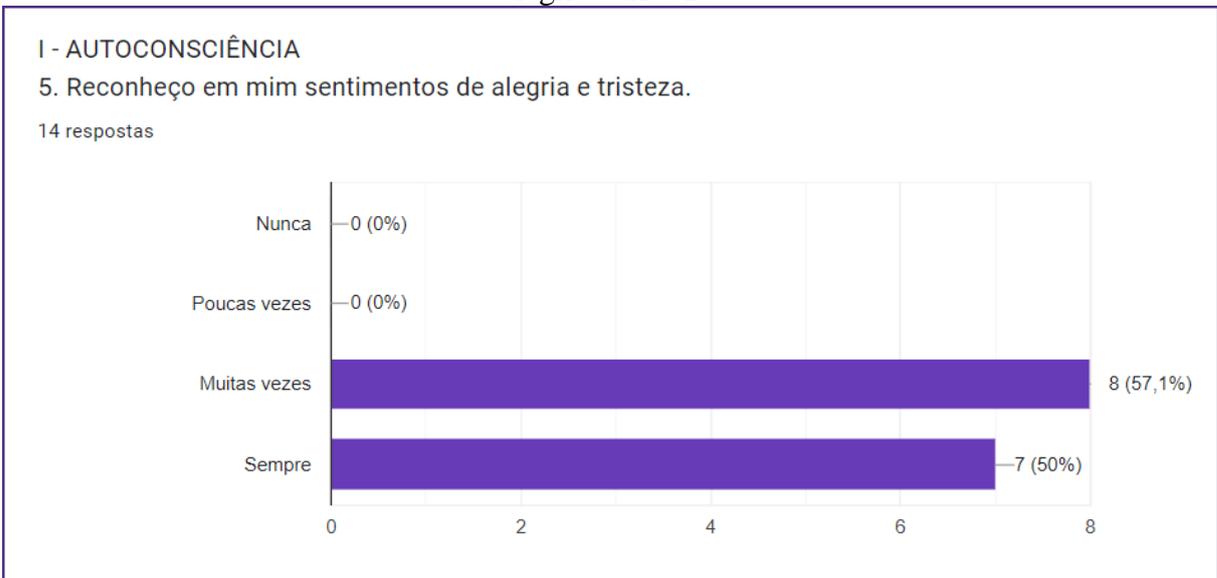
Gráfico 4 – Questão 4 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 4. Preocupo-me com o que estou sentindo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quanto aos momentos em que os respondentes se preocupam com o que estão sentindo, 14,3% (2 respondentes) assinalaram a opção Poucas vezes, 21,4% (3 respondentes) consideraram se preocupar Muitas vezes, e 64,3% (9 respondentes) Sempre.

Gráfico 5 – Questão 5 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A afirmativa positiva de número 5, pertencente à habilidade da Autoconsciência obteve 8 respondentes para a opção Muitas vezes e 7 respondentes optantes por Sempre reconhecer os sentimentos de alegria e tristeza em si próprios.

Percebe-se que o somatório das respostas Muitas vezes e Sempre, totalizam 15, conforme ilustrado a seguir. Isso ocorreu pois houve mais de uma escolha de um dos respondentes. Ao ser questionado, o participante respondeu que a opção Muitas vezes era a escolha que mais o representava perante a situação. Sendo assim, para apuração dos dados foi considerado apenas a alternativa Muitas vezes.

Figura 8 – Respostas detalhadas I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.

I - AUTOCONSCIÊNCIA
5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.

Nunca

Poucas vezes

Muitas vezes

Sempre

Muitas vezes

Sempre

1 resposta

Muitas vezes

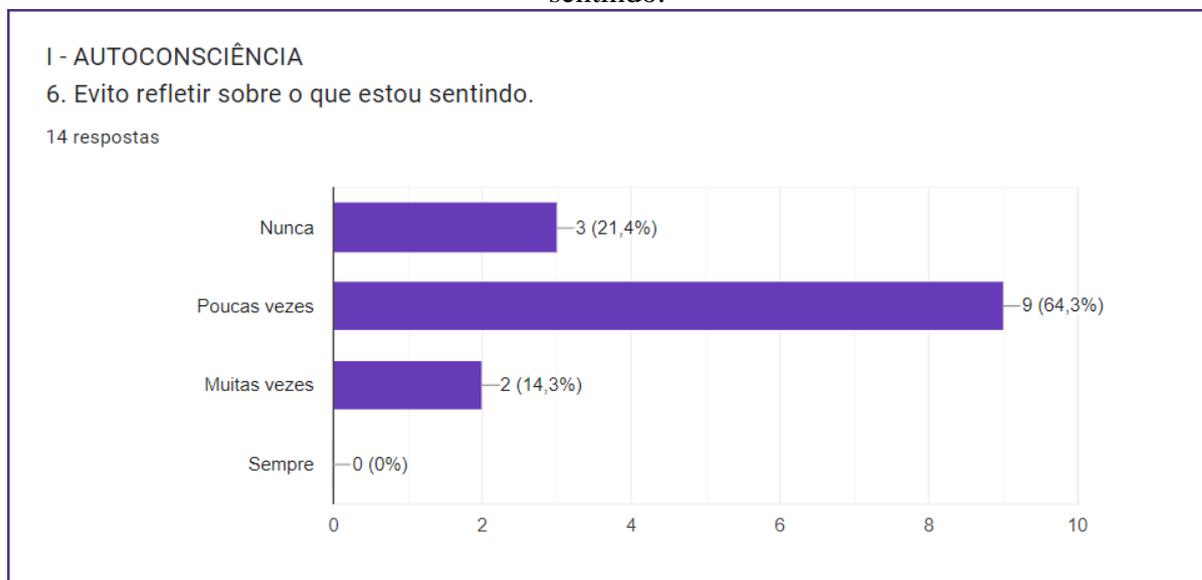
7 respostas

Sempre

6 respostas

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

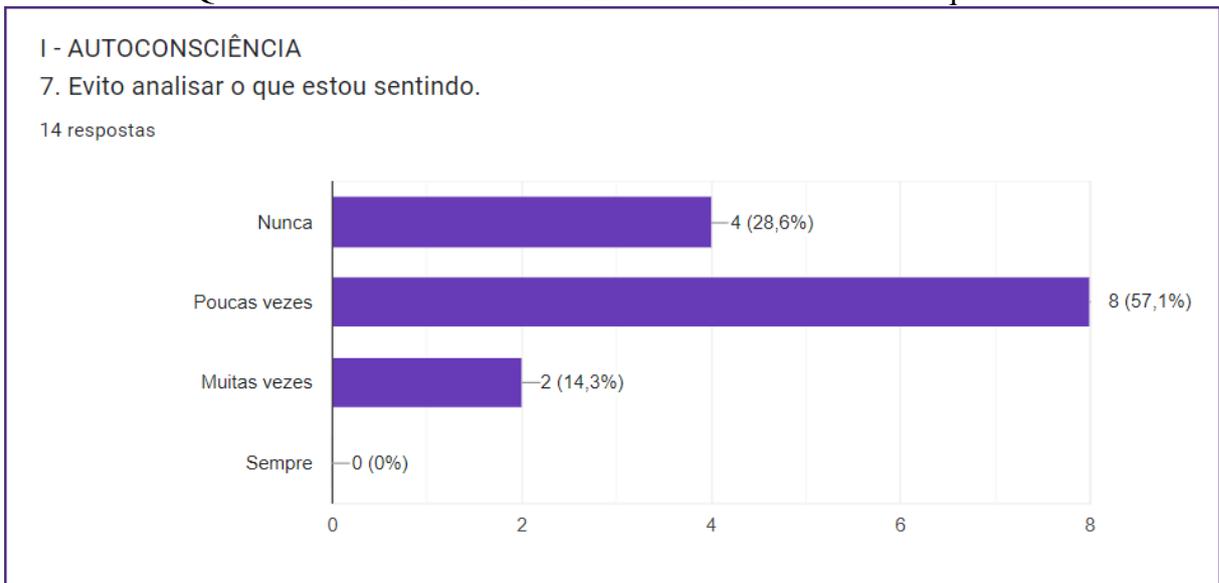
Gráfico 6 – Questão 6 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 6. Evito refletir sobre o que estou sentindo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No que tange a reflexão sobre os próprios sentimentos, 21,4% (3 respondentes) dos participantes consideraram que Nunca possuem esse comportamento, 64,3% (9 respondentes) Poucas vezes e 14,3% (2 respondentes) responderam que Muitas vezes. Por ser uma questão de conotação negativa, consideram-se pontos decrescentes na escala de Likert para a habilidade de Autoconsciência, uma vez que a reflexão compõe parte significativa no processo desta.

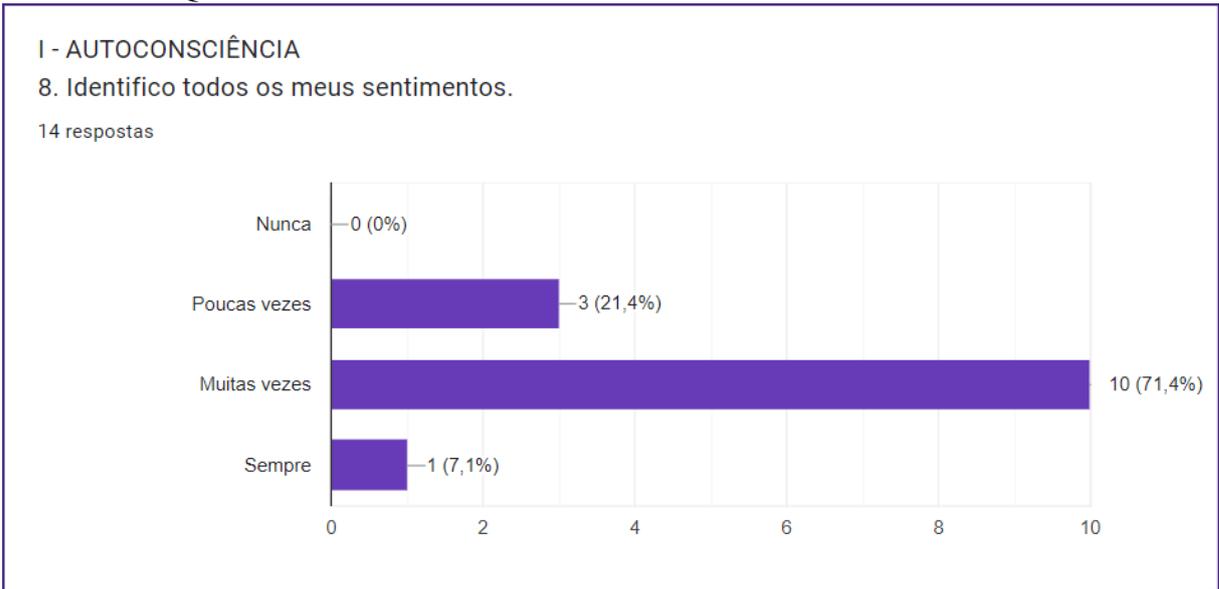
Gráfico 7 – Questão 7 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 7. Evito analisar o que estou sentindo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

O item 7, que se refere a análise dos próprios sentimentos, apresentou 28,6% (4 respondentes) das escolhas na opção Nunca, 57,1% (8 respondentes) na opção Poucas vezes e 14,3% (2 respondentes) que afirmaram ter esse comportamento Muitas vezes. O presente item se caracteriza como uma questão de conotação negativa também, e assim como a questão anterior, as respostas possuem pontos decrescentes.

Gráfico 8 – Questão 8 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 8. Identifico todos os meus sentimentos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Acerca da identificação dos próprios sentimentos, 21,4% (3 respondentes) dos participantes da pesquisa responderam que praticam essa identificação Poucas vezes, 71,4% (10 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre. As respostas dessa questão são crescentes, ou seja, da opção Nunca a Muitas vezes, os pontos de cada resposta aumentam, indicando, com base nas escolhas dos participantes, que o nível de competência na habilidade de Autoconsciência está sendo favorecido.

Gráfico 9 – Questão 9 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 9. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Sucessivamente, na 9ª questão, 35,7% (5 respondentes) dos participantes selecionaram o item Poucas vezes, 35,7% (5 respondentes) Muitas vezes e 28,6% responderam que Sempre conseguem nomear os sentimentos que marcaram suas vidas. A conotação positiva aqui presente significa que a pontuação cresce para cada opção na ordem de Nunca a Sempre. Avaliando as escolhas dos respondentes, pode-se dizer que as pontuações são favoráveis para o nível dessa habilidade.

Gráfico 10 – Questão 10 - I - AUTOCONSCIÊNCIA 10. Reconheço meus sentimentos contraditórios.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A respeito da última questão da habilidade Autoconsciência, 35,7% (5 respondentes) dos participantes registraram que reconhecem Poucas vezes os próprios sentimentos contraditórios, 57,1% (8 respondentes) assinalaram a opção Muitas vezes e 7,1% (1) Sempre. Também se referindo a uma afirmativa de conotação positiva, a questão 10 confere pontos positivos para a habilidade de Autoconsciência.

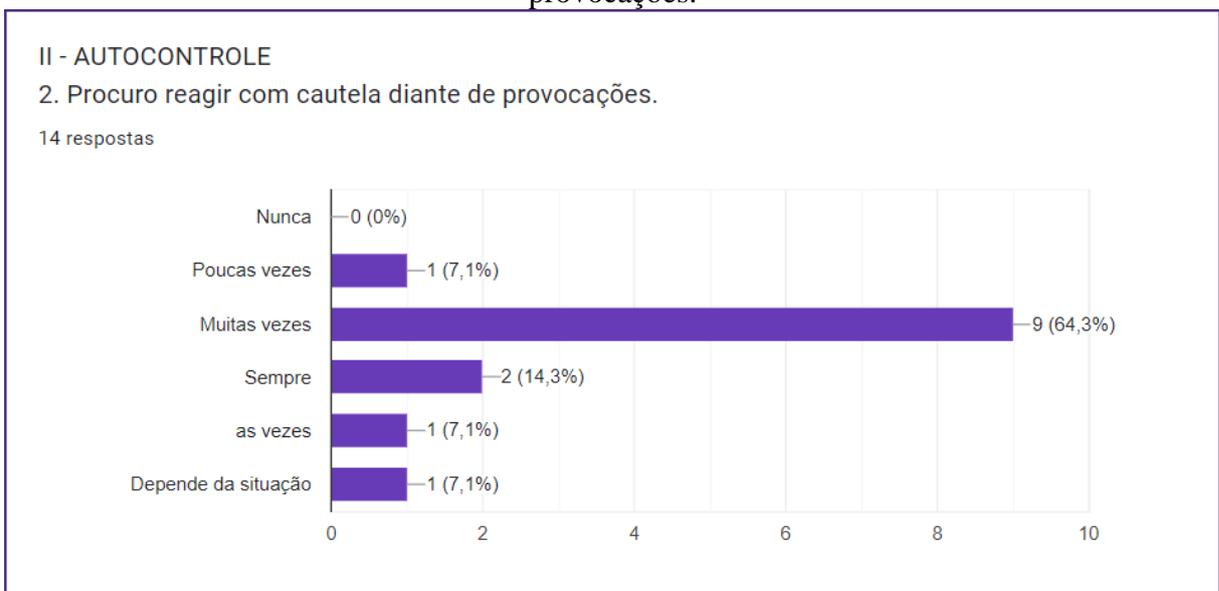
Gráfico 11 – Questão 11 - II - AUTOCONTROLE 1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Ao ponto que o questionário aborda quanto à impulsividade de uma resposta diante do desagrado, 14,3% (2 respondentes) dos participantes consideraram que possuem esse comportamento Poucas vezes, 71,4% (10 respondentes) Muitas vezes e 14,3% (2 respondentes) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, significa portanto, um contexto positivo para a habilidade de Autocontrole.

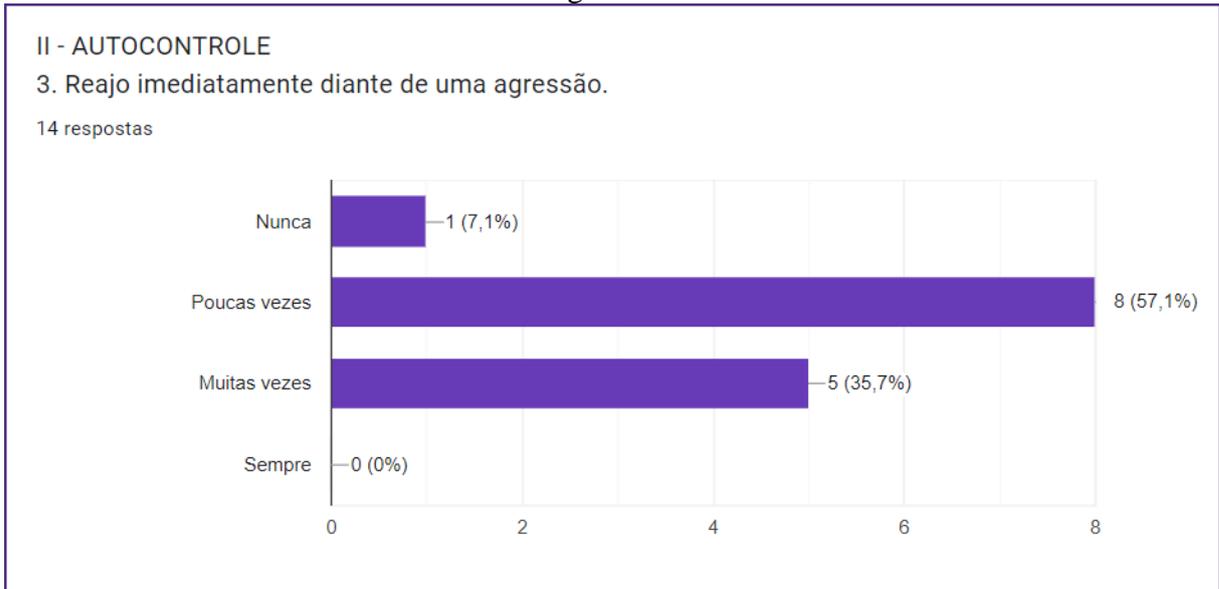
Gráfico 12 – Questão 12 - II - AUTOCONTROLE 2. Procuo reagir com cautela diante de provocações.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, quando inquerido, 7,1% dos respondentes (1) indicaram reagir cautelosamente Poucas vezes, 64,3% (9) dos respondentes consideraram que Muitas vezes o fazem e 14,3% (2 respondentes) Sempre. O fator positivo da atual questão denota benéficas chances de conduta no que diz respeito a habilidade de Autocontrole.

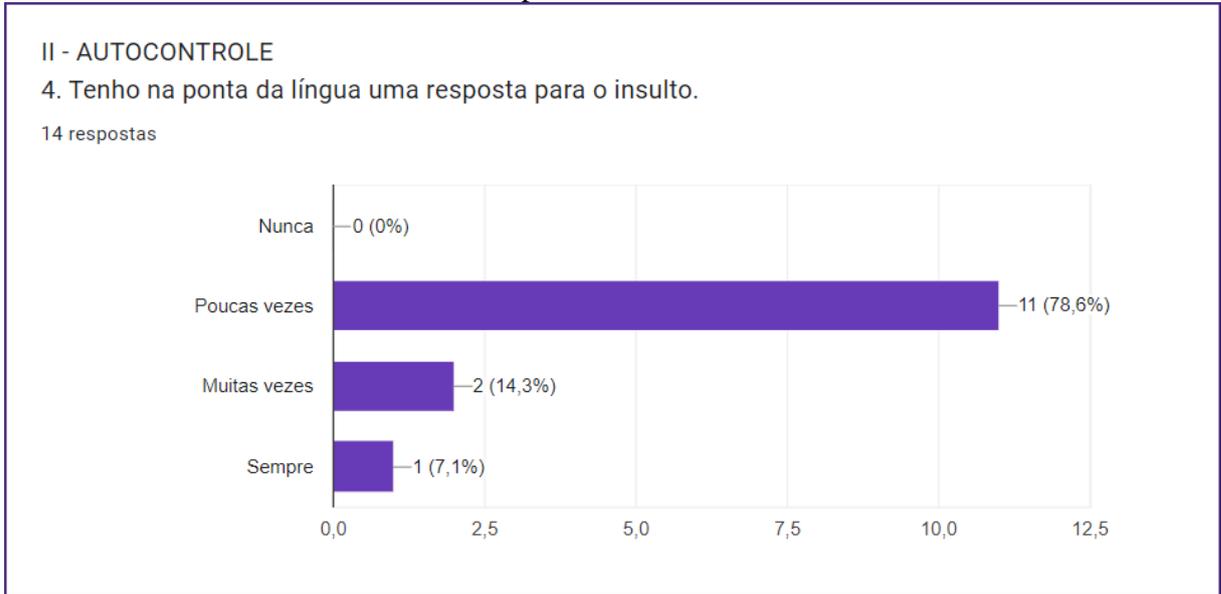
Gráfico 13 – Questão 13 - II - AUTOCONTROLE 3. Reajo imediatamente diante de uma agressão.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quanto às reações diante de situações agressivas, 7,1% (1 respondente) assinalou a opção Nunca, 57,1% (8 respondentes) consideraram reagir imediatamente em Poucas vezes, e 35,7% (5 respondentes) Muitas vezes. Visto que nesse contexto a afirmação é de conotação negativa, pode-se considerar que o desempenho da equipe pode vir a ser prejudicado na habilidade Autocontrole, uma vez que as pontuações para tal contexto ocorrem de maneira decrescente na ordem de Nunca a Sempre.

Gráfico 14 – Questão 14 - II - AUTOCONTROLE 4. Tenho na ponta da língua uma resposta para o insulto.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na quarta questão o questionário aborda a prontidão dos indivíduos em retornar insultos, apresentam-se os seguintes resultados: 78,6% (11 respondentes) informaram fazer isso Poucas vezes, já, 14,3% (2 respondentes) Muitas vezes, e 7,1% (1 respondente) Sempre. Essa questão é de característica negativa também, e em contra partida da questão anterior, os respondentes manifestaram maior tendência ao autocontrole. Pode-se sugerir que o descontrole evidenciado na questão 3 seja exclusivo para a situação anterior apresentada. Os resultados da atual questão favorecem positivamente o nível de Autocontrole da equipe.

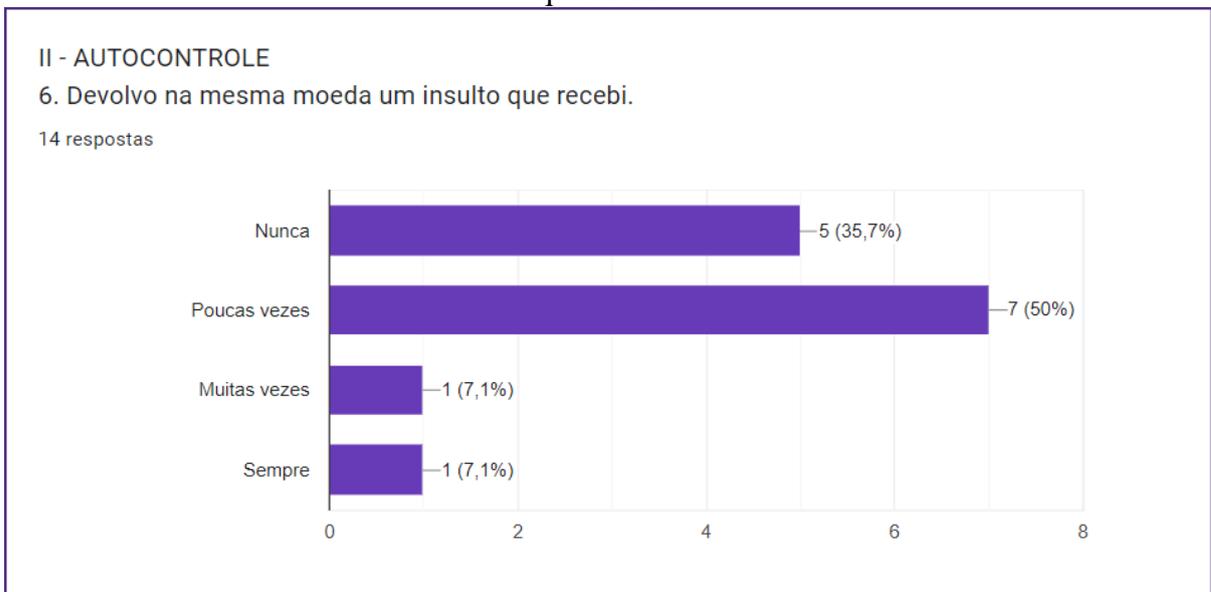
Gráfico 15 – Questão 15 - II - AUTOCONTROLE 5. Conto até dez antes de responder a um desaforo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

O item 5, refere-se a quanto os indivíduos moderam internamente uma situação de conflito para melhor replicá-la. Nesse quesito 28,6% (4 respondentes) escolheram a opção Poucas vezes para lhes representar, 64,3% (9 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) afirmou comportar-se dessa maneira Sempre. O presente item se caracteriza como uma questão de conotação positiva, e por assim ser, as respostas possuem pontos em ordem crescente e pode-se sugerir que tal contagem seja positiva para a habilidade Autocontrole.

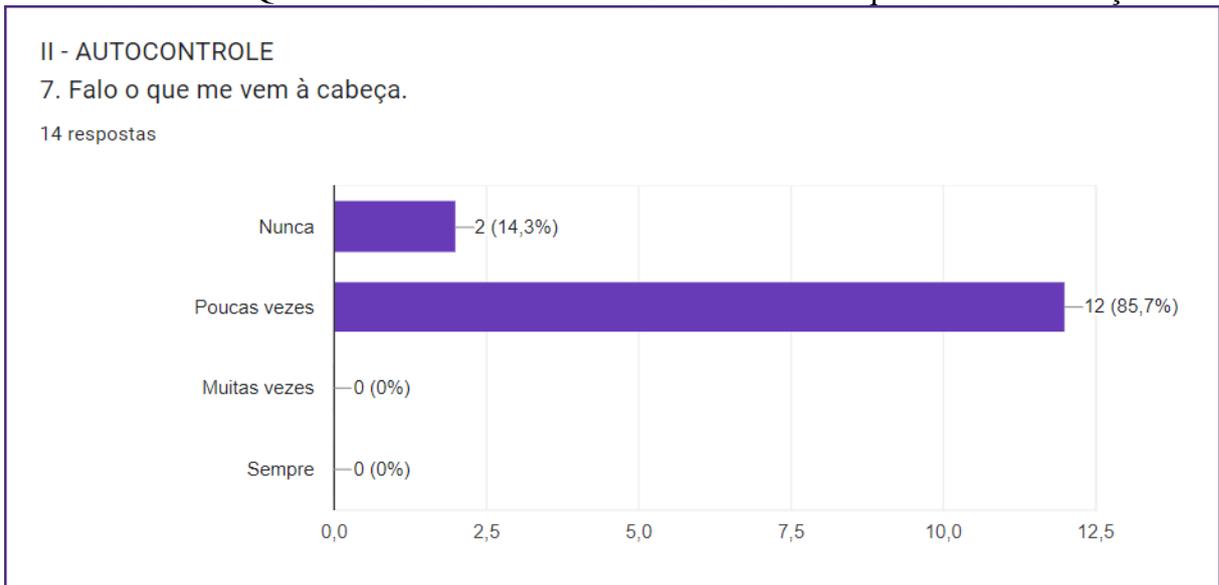
Gráfico 16 – Questão 16 - II - AUTOCONTROLE 6. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A respeito da sexta questão da habilidade Autocontrole, 35,7% (5 respondentes) dos participantes registraram que Nunca retornam com igualdade um insulto, 50% (7 respondentes) assinalaram a opção Poucas vezes, 7,1% (1) Muitas vezes e 7,1% (1) Sempre. Se referindo a uma afirmativa de conotação negativa, a questão 6 confere pontos negativos de ordem decrescente para a habilidade de Autocontrole.

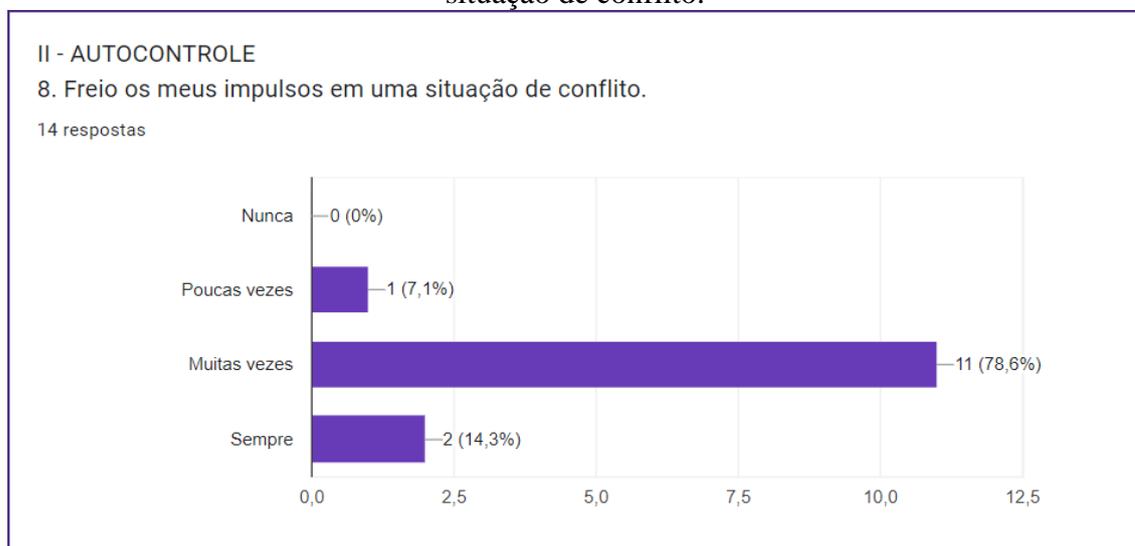
Gráfico 17 – Questão 17 - II - AUTOCONTROLE 7. Falo o que me vem à cabeça.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Posteriormente, a afirmativa sete trata da expressão dos pensamentos, onde 14,3% (2 respondentes) dos participantes consideraram que Nunca falam o que lhes vem à cabeça e 85,7% (12 respondentes) Poucas vezes. Por ser uma questão de conotação também negativa, consideram-se pontos crescentes na escala de Likert para a presente habilidade. Uma vez que a comunicação verbal representa grande importância na forma dos indivíduos se expressarem, o controle sobre esse comportamento favorece diálogos assertivos. É possível observar que na presente questão os participantes identificam obter controle sobre o que falam, e nas questões anteriores 6, 5, 4, 2 e 1 esse comportamento é passível de corroboração.

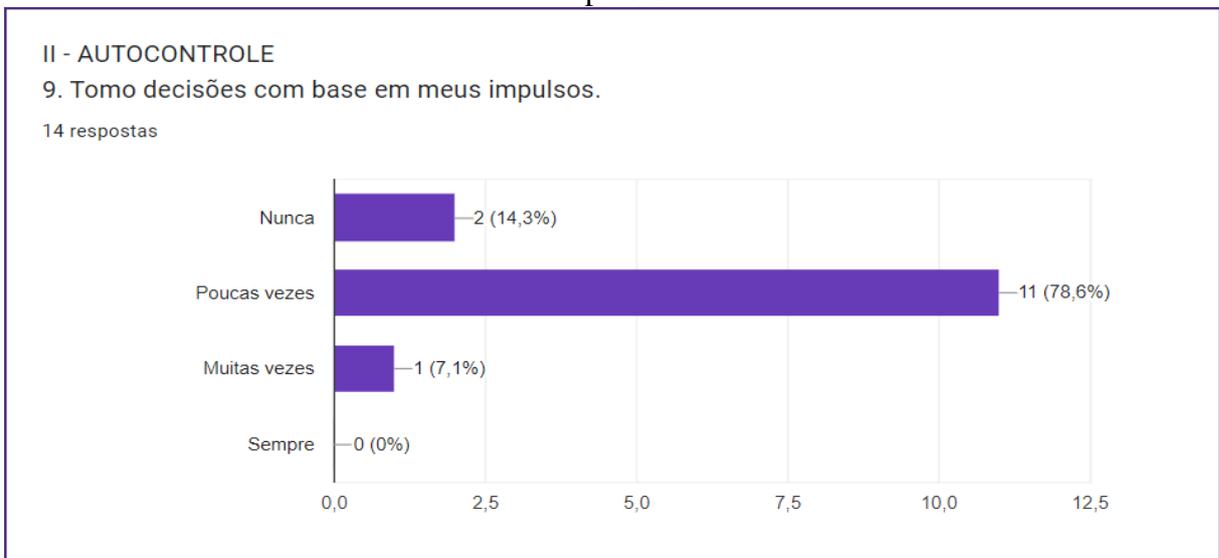
Gráfico 18 – Questão 18 - II - AUTOCONTROLE 8. Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Ao ponto da 8ª questão, 7,1% (1 respondentes) dos participantes selecionaram o item Poucas vezes, 78,6% (11 respondentes) Muitas vezes e 14,3% responderam que Sempre conseguem frear os impulsos mediante situações de conflito. A conotação positiva aqui presente significa que a pontuação cresce para cada opção na ordem de Nunca a Sempre. Avaliando as escolhas dos respondentes, pode-se dizer que as pontuações são favoráveis para o nível dessa habilidade.

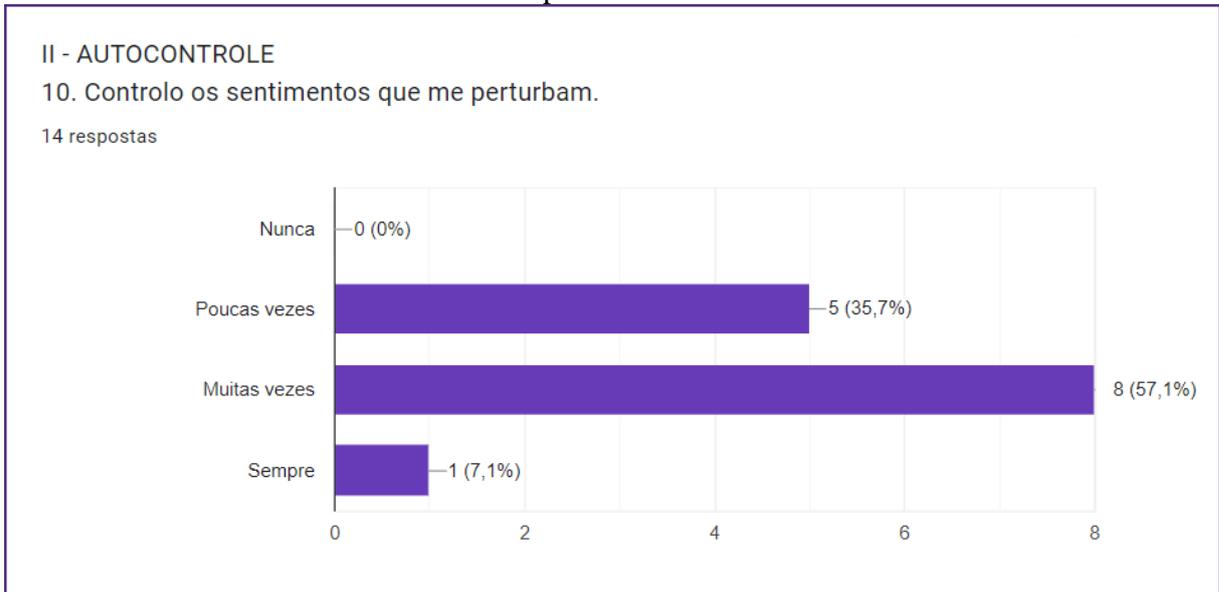
Gráfico 19 – Questão 19 - II - AUTOCONTROLE 9. Tomo decisões com base em meus impulsos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A fim de averiguar a respeito das decisões baseadas em impulsos, 14,3% (2 respondentes) dos participantes da pesquisa responderam que Nunca praticam esse comportamento, 78,6% (11 respondentes) Poucas vezes e 7,1% (1 respondente) Muitas vezes. As pontuações da presente questão são decrescentes, ou seja, da opção Nunca a Muitas vezes os pontos de cada resposta diminuem. Com base nas respostas pode-se indicar que o nível de competência na habilidade de Autocontrole é favorável.

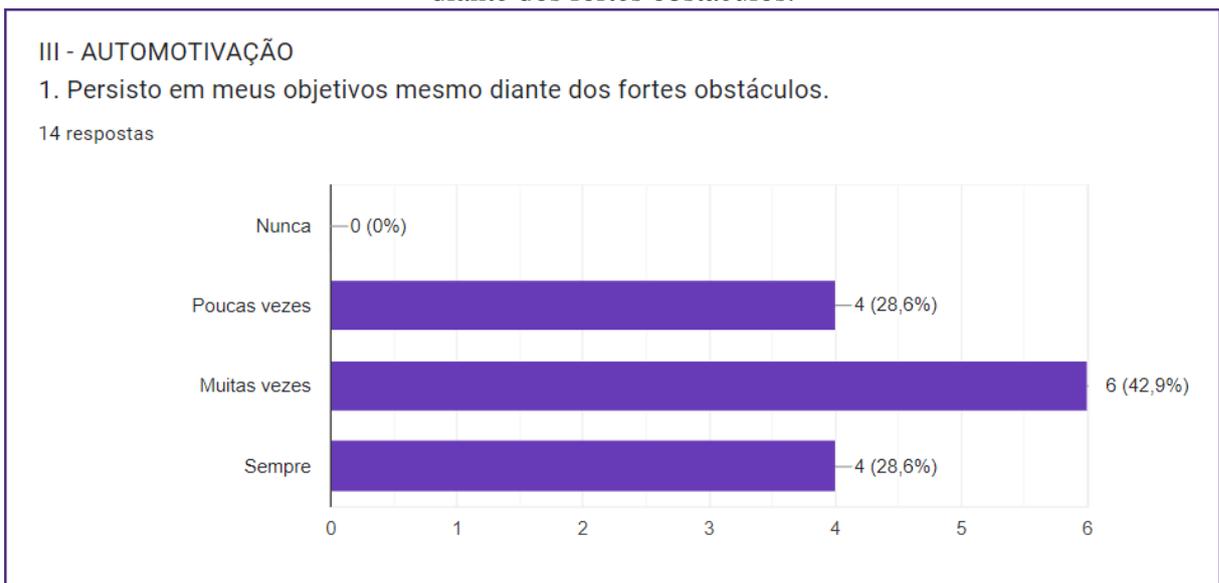
Gráfico 20 – Questão 20 - II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Questionados sobre o controle dos sentimentos geradores de incômodo, 35,7% (5 respondentes) dos participantes consideraram que possuem controle Poucas vezes, 57,1% (8 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, significa portanto, pontos benéficos para a habilidade de Autocontrole.

Gráfico 21 – Questão 21 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na primeira abordagem da competência Automotivação, 28,6% dos respondentes (4) indicaram persistir Poucas vezes, 42,9% (6) e 28,6% (4) dos respondentes consideraram que Sempre o fazem. O fator positivo da atual questão abre precedentes para identificação de maior percepção quanto a essa habilidade no grupo.

Gráfico 22 – Questão 22 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quanto aos momentos de enfrentamento em busca de objetivos, 35,7% (5 respondentes) assinalaram a opção Poucas vezes, 50% (7 respondentes) Muitas vezes, e 14,3% (2 respondentes) Sempre.

Gráfico 23 – Questão 23 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, ao serem questionados sobre o foco diante dos planos construídos, obtiveram-se os seguintes resultados: 35,7% (5 respondentes) informaram fazer isso Poucas vezes, já, 57,1% (8 respondentes) Muitas vezes, e 7,1% (1 respondente) Sempre.

Gráfico 24 – Questão 24 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.

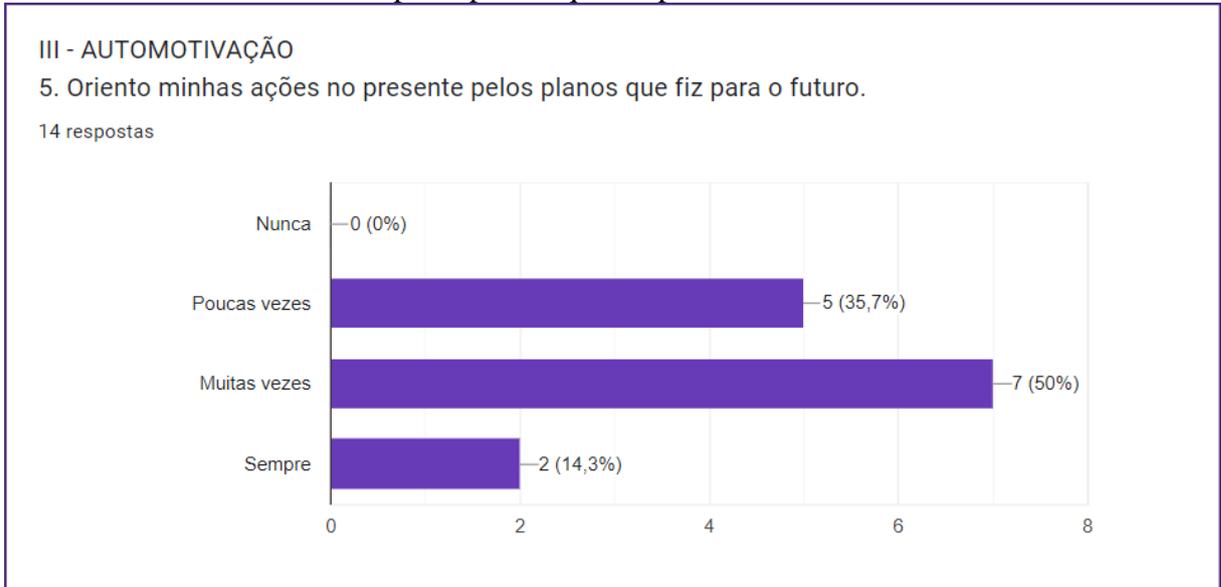


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

O item 4 da Automotivação aborda o otimismo a respeito dos próprios projetos, apresentou-se 35,7% (5 respondentes) das escolhas na opção Poucas vezes, 42,9% (6

respondentes) na opção Muitas vezes e 21,4% (3 respondentes) que afirmaram ter esse comportamento Sempre. O presente item se caracteriza como uma questão de conotação positiva também, e por assim ser, as respostas possuem pontos decrescentes.

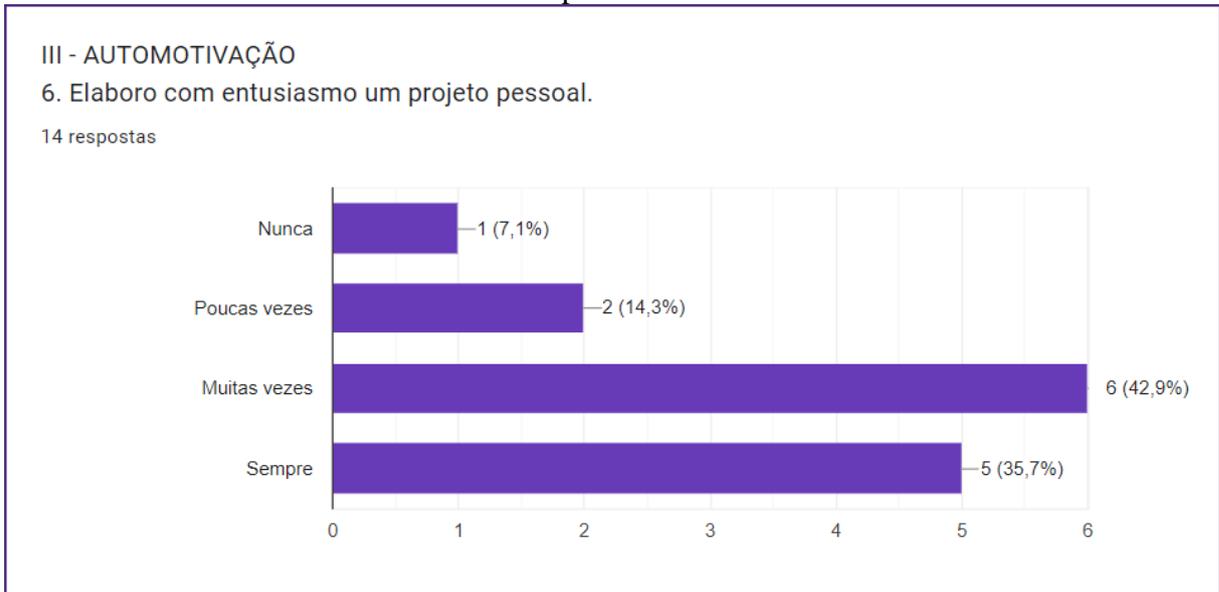
Gráfico 25 – Questão 25 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A questão 5 apresenta uma afirmativa com efeito positivo para a habilidade em questão. 35,7% (5 respondentes) dos participantes registraram que orientam Poucas vezes suas ações em prol de um futuro já planejado, 50% (7 respondentes) assinalaram a opção Muitas vezes e 14,3% (2) Sempre.

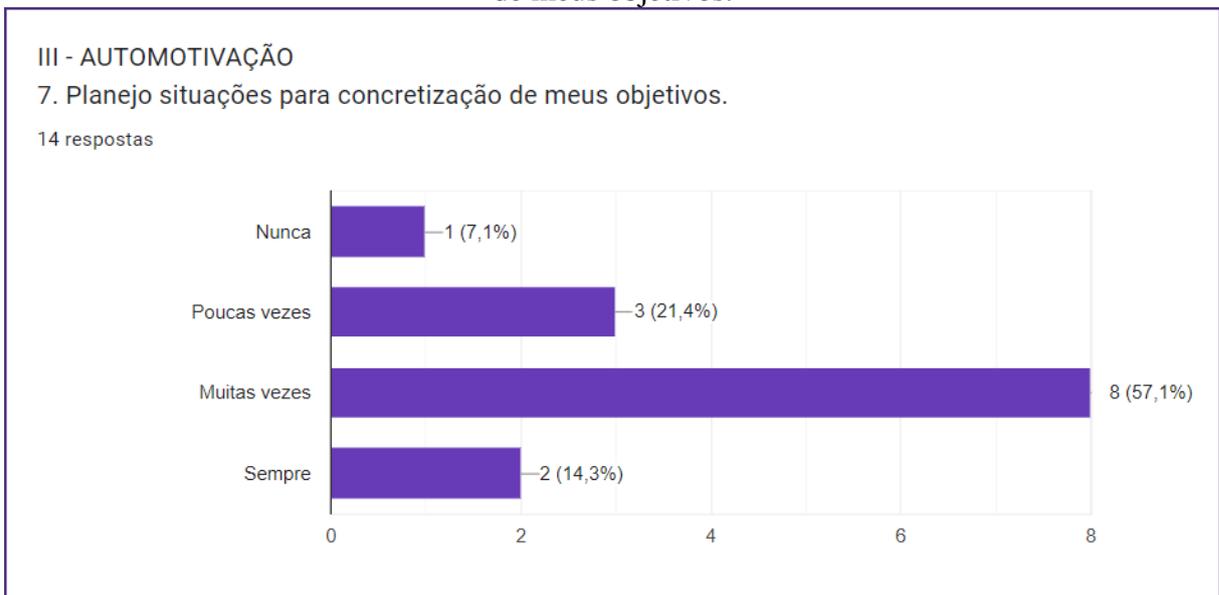
Gráfico 26 – Questão 26 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No que tange a elaboração entusiasmada de um projeto pessoal, 7,1% (1 respondentes) dos participantes consideraram que Nunca possuem esse comportamento, 14,3% (2 respondentes) Poucas vezes, 42,9% (6 respondentes) responderam que Muitas vezes e 35,7% (5 respondentes) responderam que Sempre. Por ser uma questão de conotação positiva, consideram-se pontos crescentes na escala de Likert para a habilidade de automotivação.

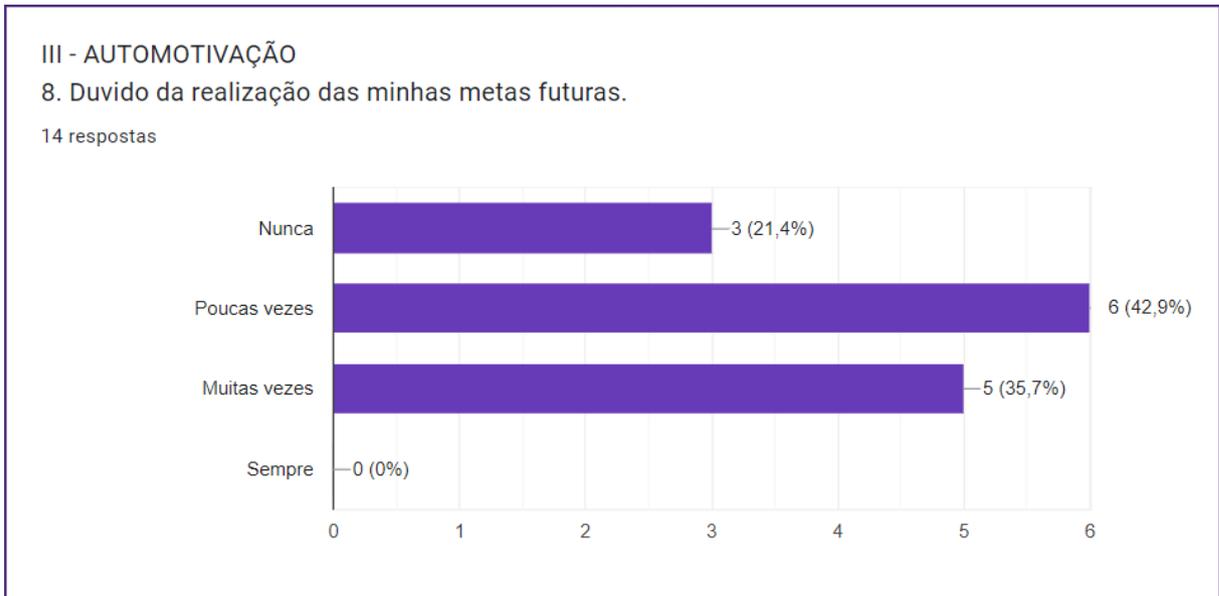
Gráfico 27 – Questão 27 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 7. Planejo situações para concretização de meus objetivos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Sucessivamente, na 7ª questão, 7,1% (1 respondente) dos participantes selecionaram o item Nunca, 21,4% (3 respondentes) Poucas vezes, 57,1% (8 respondentes) responderam que Muitas vezes e 14,3% (2 respondentes) responderam que Sempre.

Gráfico 28 – Questão 28 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Acerca das incertezas sobre a realização das metas futuras, 21,4% (3 respondentes) dos participantes da pesquisa responderam que Nunca possuem tal dúvida, 42,9% (6 respondentes) Poucas vezes e 35,7% (5 respondentes) Muitas vezes.

Gráfico 29 – Questão 29 - III – AUTOMOTIVAÇÃO 9. Tenho entusiasmo com a minha vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quando apresentada questão abordando o entusiasmo de cada participante quanto sua própria vida, 35,7% (5 respondentes) dos participantes consideraram que possuem esse comportamento Poucas vezes, 28,6% (4 respondentes) Muitas vezes e 35,7% (5 respondentes) Sempre.

Gráfico 30 – Questão 30 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na 10ª questão, 28,6% dos respondentes (4) consideraram que alcançam Poucas vezes os objetivos que estipulam para si e 71,4% (10) dos respondentes consideraram conseguir Muitas vezes.

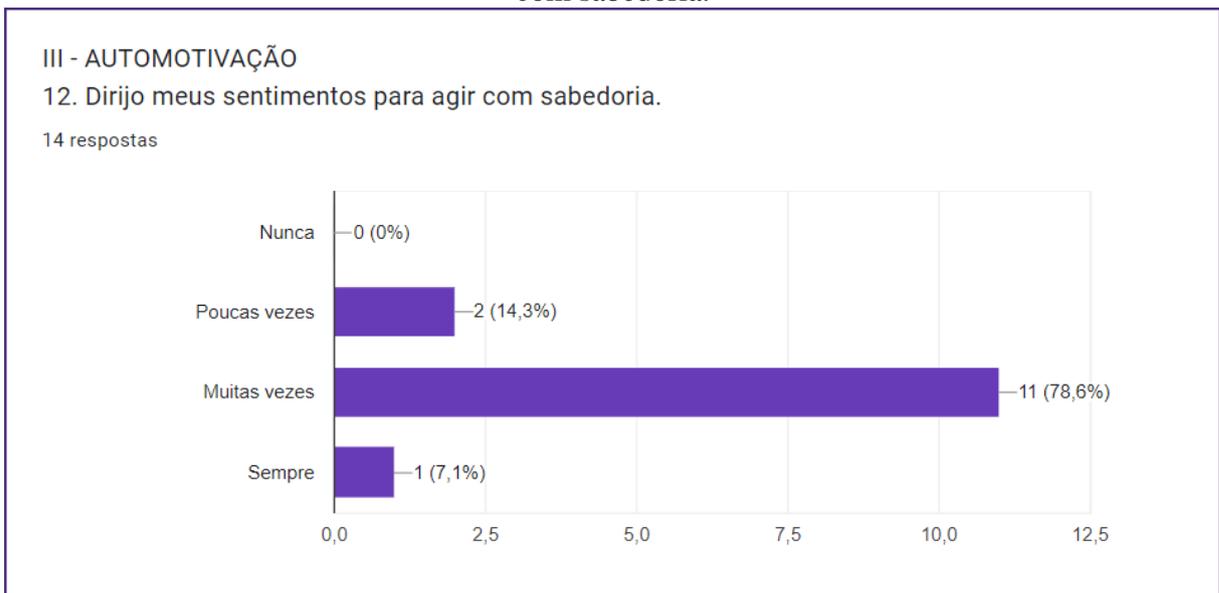
Gráfico 31 – Questão 31 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 11. Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No quesito projetos, 14,3% (2 respondentes) dos participantes consideraram que Nunca deixam de realizar os projetos que consideram importantes, 50% (7 respondentes) Poucas vezes, 28,6% (4 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre.

Gráfico 32 – Questão 32 - III - AUTOMOTIVAÇÃO 12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.

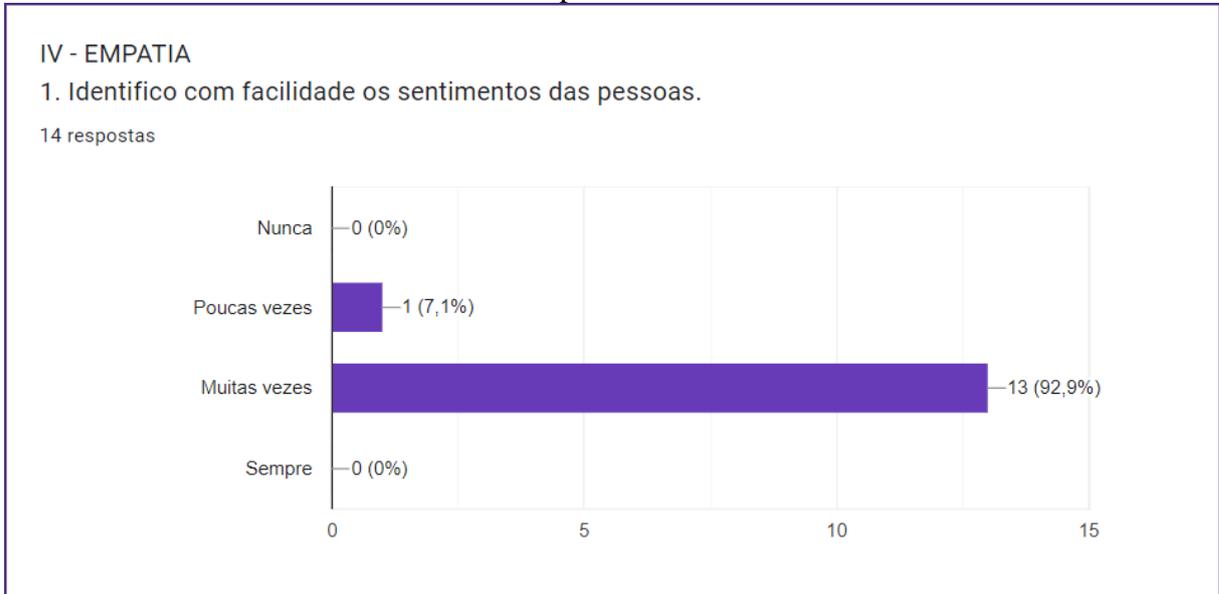


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, ao serem indagados quanto ao direcionamento dos sentimentos, obtiveram-se os seguintes resultados: 14,3% (2 respondentes) julgaram dirigir Poucas vezes os

sentimentos em prol da sabedoria, já 78,6% (11 respondentes) Muitas vezes, e Sempre 7,1% (1 respondentes).

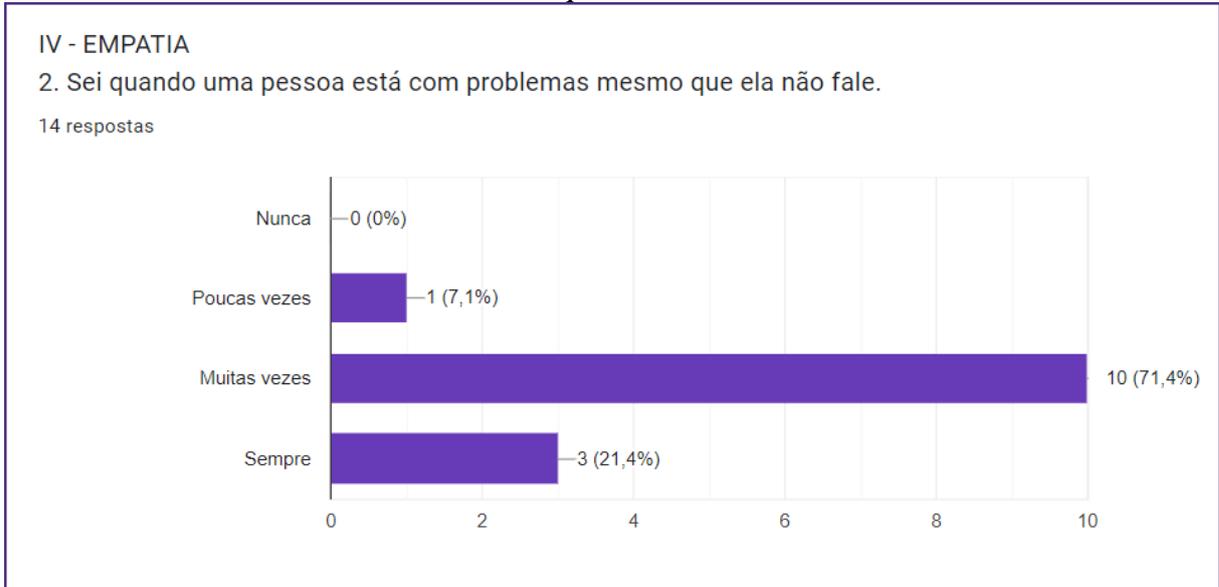
Gráfico 33 – Questão 33 - IV - EMPATIA 1. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Consistindo na capacidade de identificar os sentimentos das outras pessoas, a primeira abordagem da competência Empatia resultou nos seguintes constructos: 7,1% (1 respondentes) dos participantes consideraram que conseguem Poucas vezes e 92,9% (13 respondentes) Muitas vezes. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, os pontos são positivos para a habilidade de Empatia. O gráfico sugere significativa propensão a alto nível de empatia, visto que a maioria dos participantes se consideram capazes de reconhecer no próximo seus sentimentos.

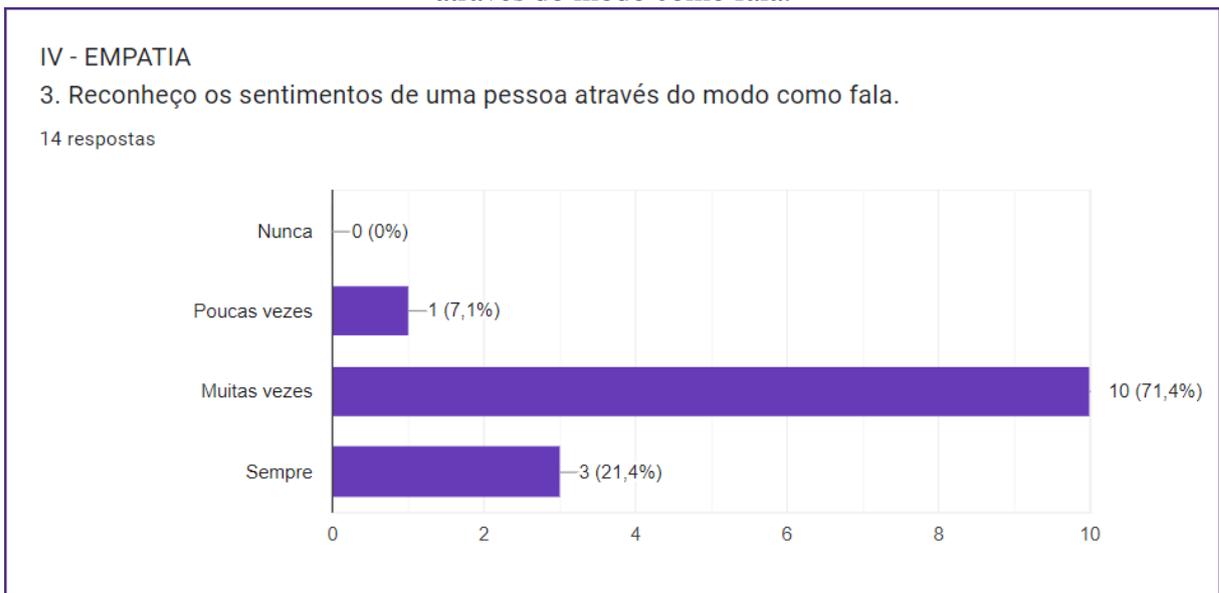
Gráfico 34 – Questão 34 - IV - EMPATIA 2. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quando questionados sobre o reconhecimento de uma situação, 7,1% (1 respondente) dos participantes considerou que Poucas vezes consegue saber quando outra pessoa está com algum problema, 71,4% (10 respondentes) Muitas vezes e 21,4% (3 respondentes) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva designa pontos positivos para a habilidade de Empatia.

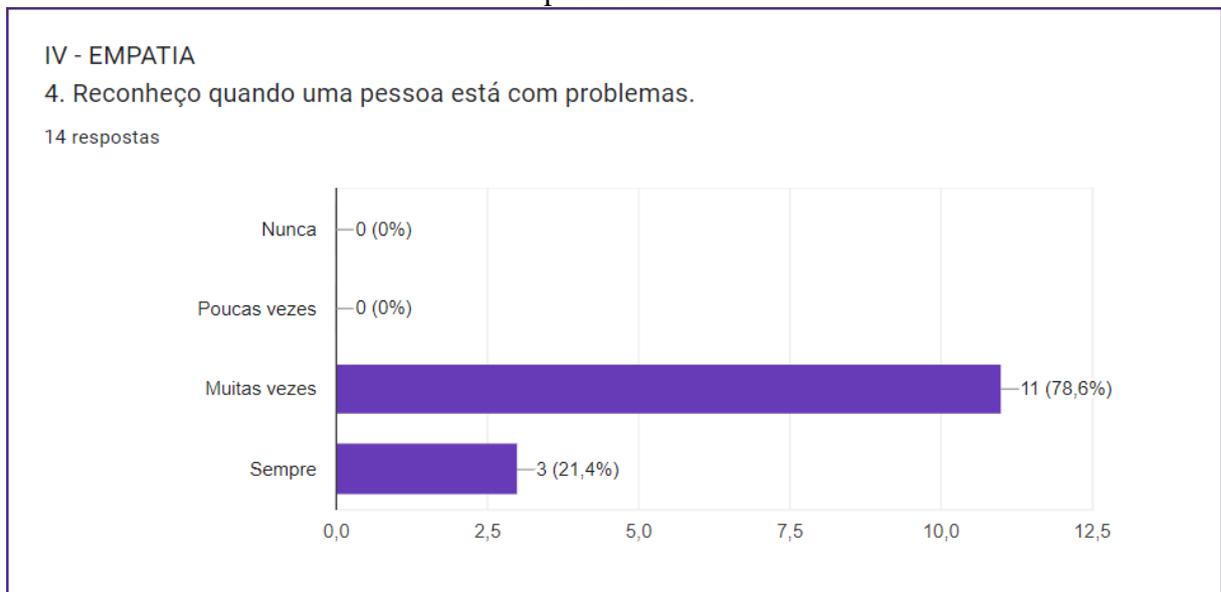
Gráfico 35 – Questão 35 - IV - EMPATIA 3. Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como fala.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, os respondentes foram apresentados à afirmativa que indica o reconhecimento dos sentimentos de um indivíduo através de sua fala. Obtiveram-se os seguintes resultados: 7,1% (1 respondente) informou fazer isso Poucas vezes, 71,4% (10 respondentes) Muitas vezes, e Sempre 21,4% (3 respondentes). Essa questão é de característica positiva, e assim como a anterior, também favorece positivamente o nível de Empatia da equipe em questão.

Gráfico 36 – Questão 36 - IV - EMPATIA 4. Reconheço quando uma pessoa está com problemas.

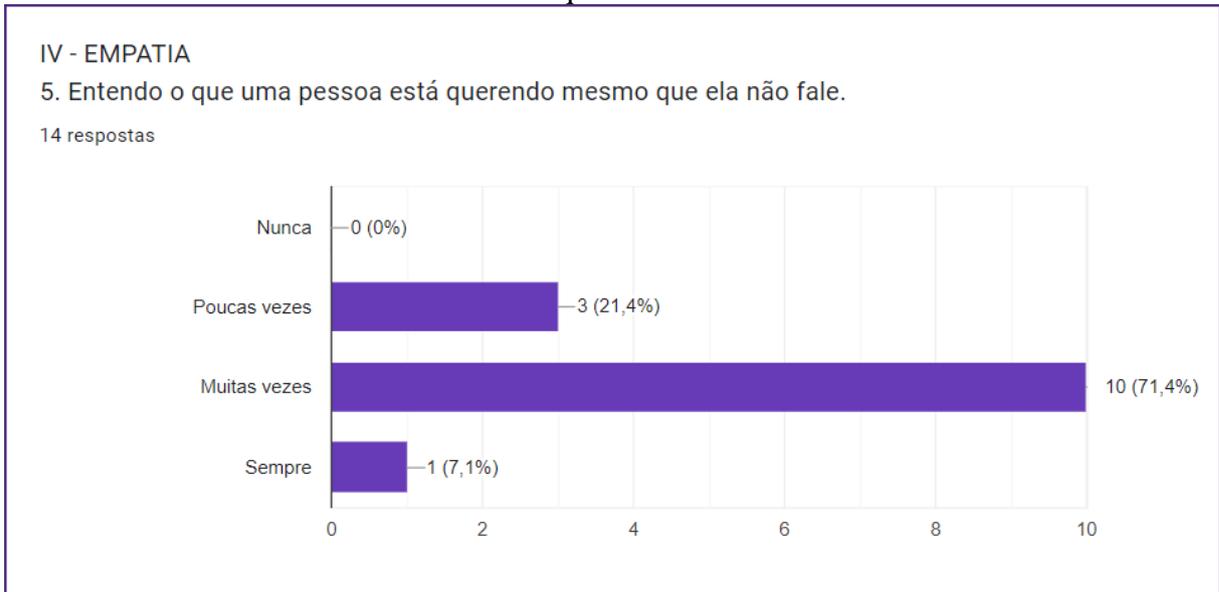


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Novamente questionados sobre o reconhecimento de uma situação, agora sem a especificação de que o indivíduo não compartilha a informação com o respondente. Nesse contexto menos específico 78,6% (11 respondentes) dos participantes consideraram que Muitas vezes conseguem identificar e 21,4% (3 respondentes) dos participantes consideraram que Sempre conseguem. Por ser uma questão abordada novamente, mas de forma mais abrangente, observa-se a existência da coerência entre as respostas de cada afirmativa. Analisando pode-se indicar que existe coerência nas respostas, visto que a escolha dos participantes permanece centralizada nas opções Muitas vezes e Sempre.

A presente afirmativa possui conotação positiva, onde consideram-se pontos crescentes na escala de Likert para a habilidade de Empatia, também pode-se identificar que tais escolhas contribuem positivamente para a composição da habilidade em questão no grupo.

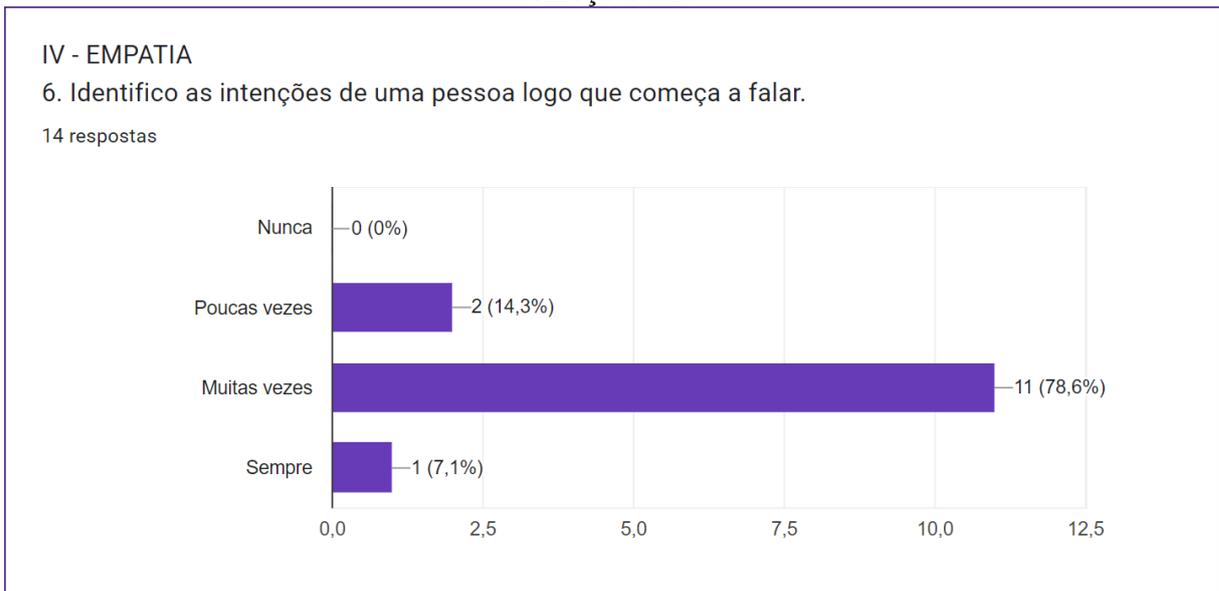
Gráfico 37 – Questão 37 - IV - EMPATIA 5. Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quanto aos momentos em que os respondentes compreendem as intenções de uma pessoa sem necessitar que a mesma fale, 21,4% (3 respondentes) assinalaram a opção Poucas vezes, 71,4% (10 respondentes) consideraram compreender Muitas vezes, e 7,1% (1 respondente) Sempre.

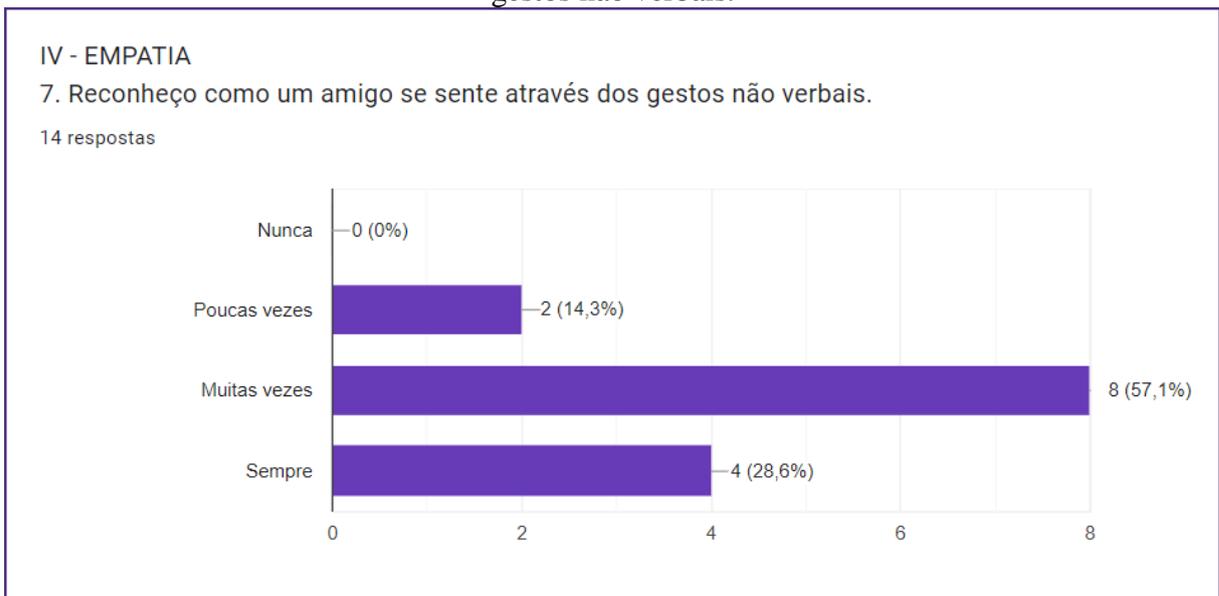
Gráfico 38 – Questão 38 - IV - EMPATIA 6. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começa a falar.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sexta questão, 14,3% dos respondentes (2) indicaram serem capazes de identificar Poucas vezes as intenções de outra pessoa logo que começam a dialogar, e 78,6% (11) dos respondentes consideraram que conseguem Muitas vezes e 7,1% (1) dos respondentes considerou que Sempre conseguem. O fator positivo da atual questão denota maiores chances de competência no que diz respeito a habilidade de Empatia.

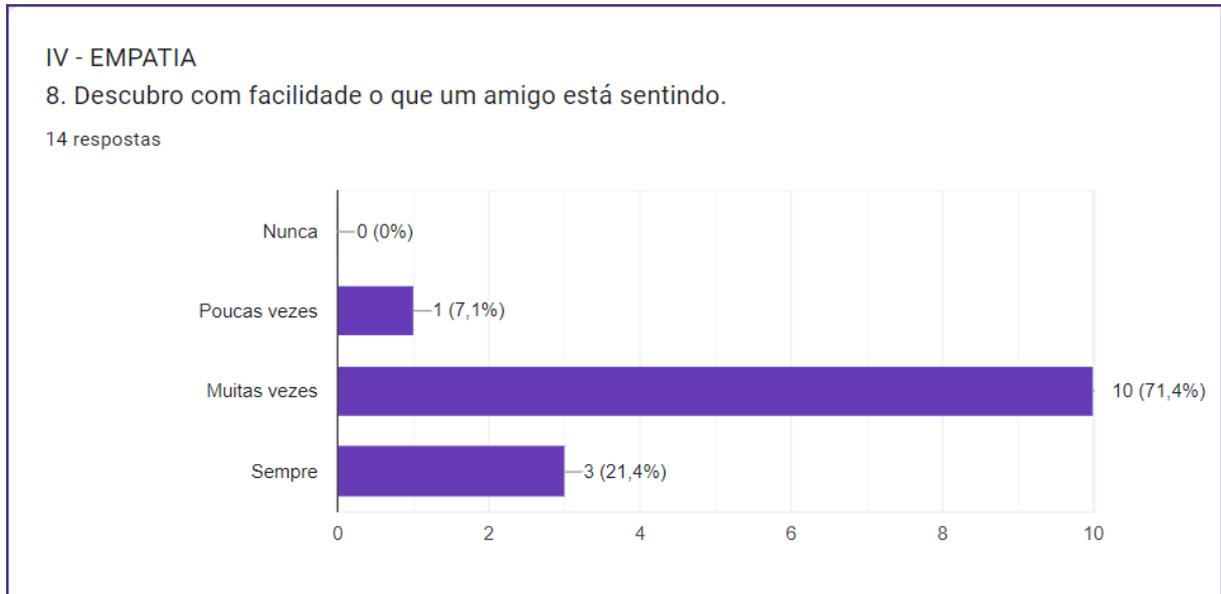
Gráfico 39 – Questão 39 - IV - EMPATIA 7. Reconheço como um amigo se sente através dos gestos não verbais.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

O item 7, que ao reconhecimento dos gestos não verbais, apresentou 14,3% (2 respondentes) das escolhas na opção Poucas vezes, 57,1% (8 respondentes) na opção Muitas vezes e 28,6% (4 respondentes) que afirmaram ter esse comportamento Sempre. O presente item se caracteriza como uma questão de conotação positiva também, e assim como a questão anterior, as respostas possuem pontos decrescentes.

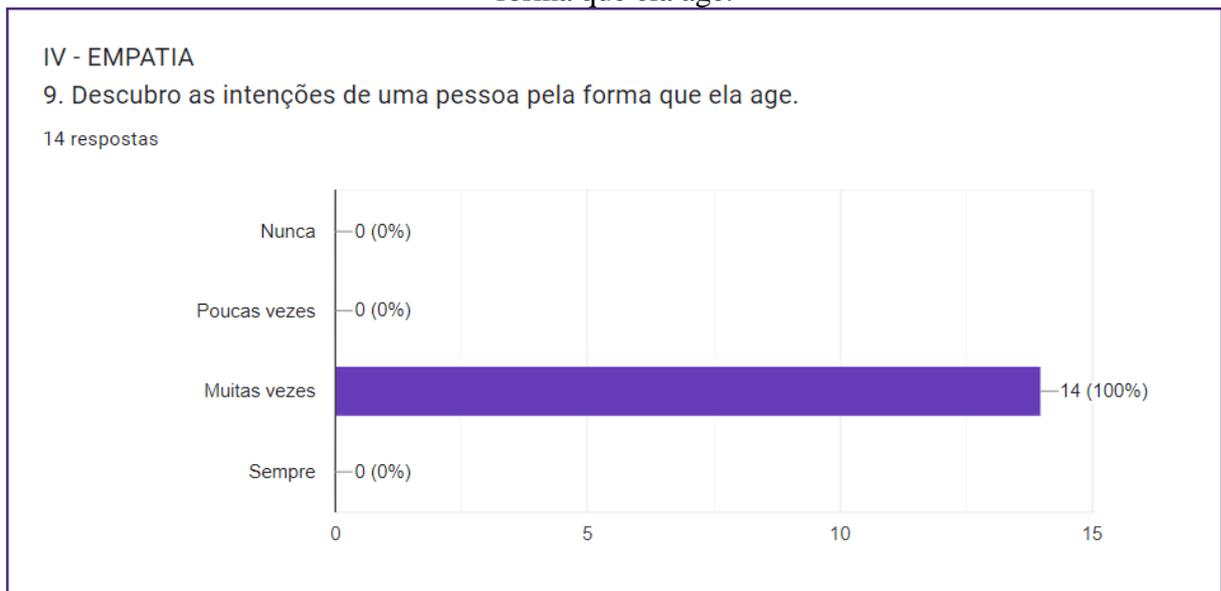
Gráfico 40 – Questão 40 - IV - EMPATIA 8. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Acerca da identificação dos sentimentos de um amigo, 7,1% (1 respondentes) dos participantes da pesquisa responderam que praticam essa identificação Poucas vezes, 71,4% (10 respondentes) Muitas vezes e 21,4% (3 respondentes) Sempre.

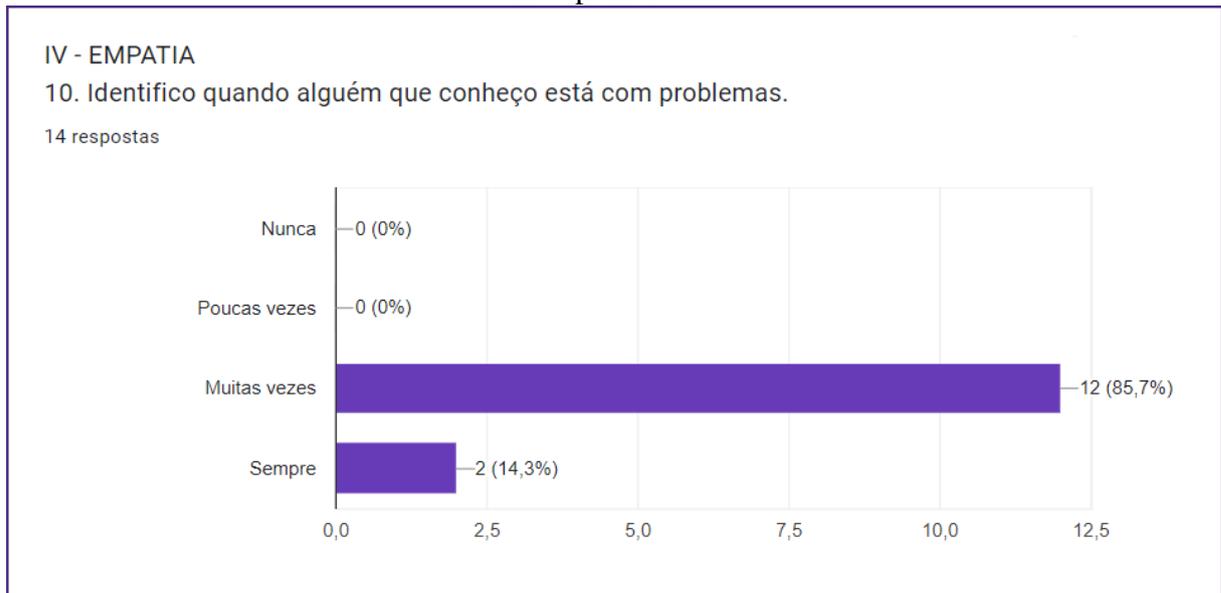
Gráfico 41 – Questão 41 - IV - EMPATIA 9. Descubro as intenções de uma pessoa pela forma que ela age.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Sucessivamente, na 9ª questão, 100% (14 respondentes) dos participantes selecionaram o mesmo item, Muitas vezes. A conotação positiva aqui presente significa que avaliando as escolhas dos respondentes, pode-se dizer que a pontuação é favorável para o nível dessa habilidade.

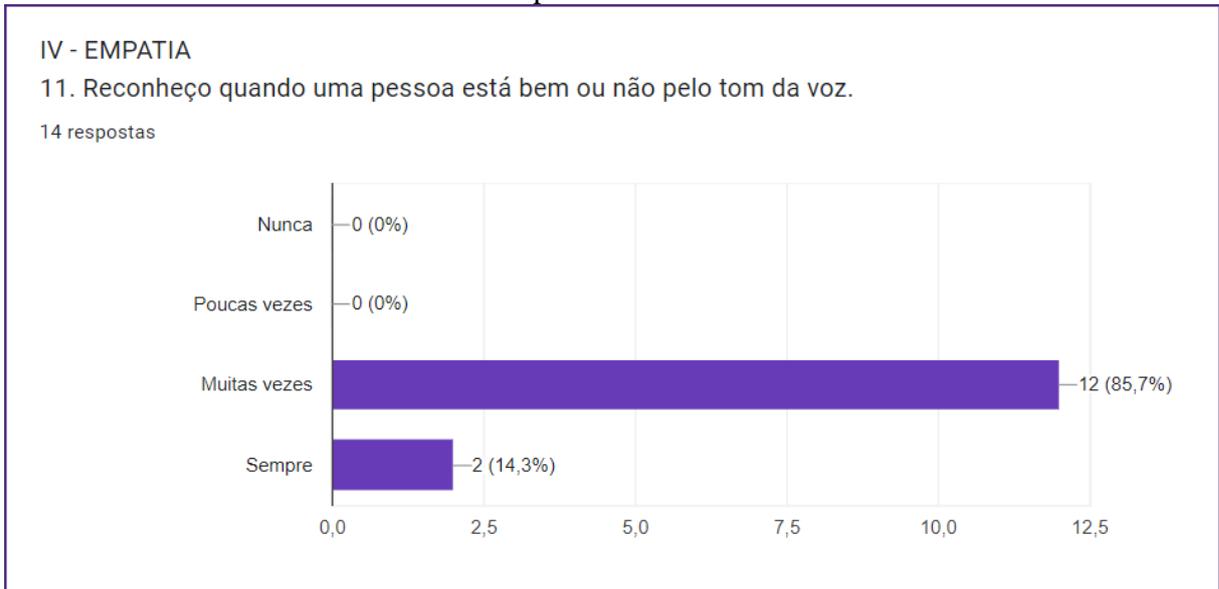
Gráfico 42 – Questão 42 - IV - EMPATIA 10. Identifico quando alguém que conheço está com problemas.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A respeito da décima questão da habilidade Empatia, 85,7% (12 respondentes) dos participantes registraram que reconhecem Muitas vezes quando alguém conhecido está com problemas, e 14,3% (2 respondentes) assinalaram a opção Sempre. Também se referindo a uma afirmativa de conotação positiva, a questão 10 confere pontos positivos para a habilidade de Empatia.

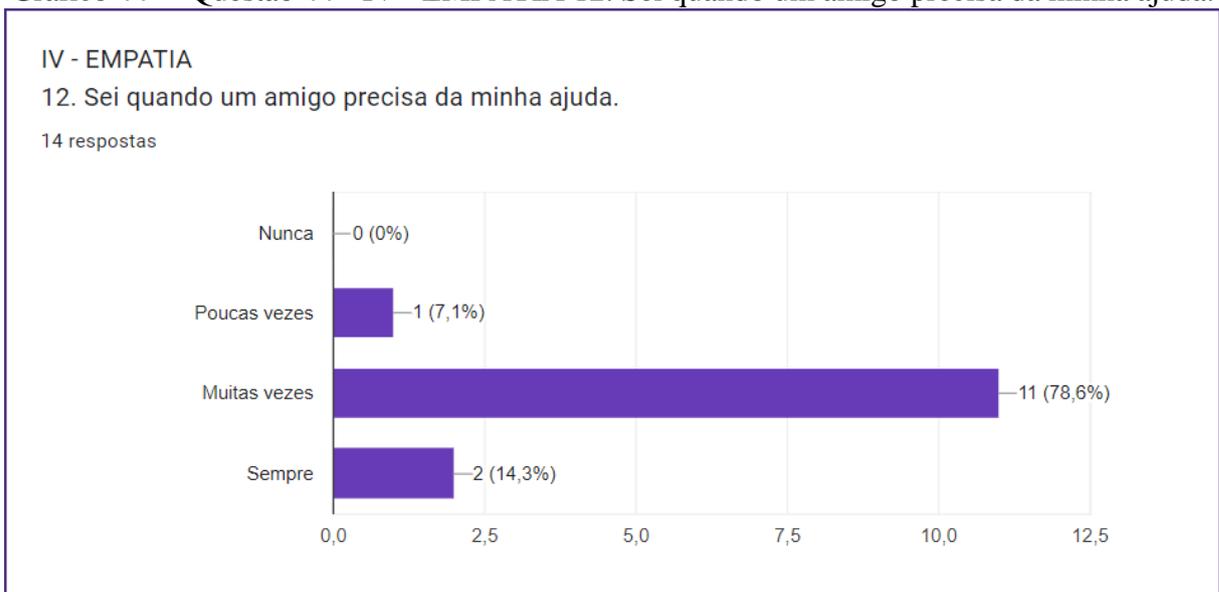
Gráfico 43 – Questão 43 - IV - EMPATIA 11. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo tom da voz.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Ainda dentro do contexto da empatia, ao ponto que o questionário aborda quanto ao reconhecimento do bem-estar de outro indivíduo através do tom de voz, 85,7% (12 respondentes) dos participantes consideraram que possuem esse comportamento Muitas vezes, e 14,3% (2 respondentes) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva assim como a anterior, significa um contexto positivo para essa habilidade.

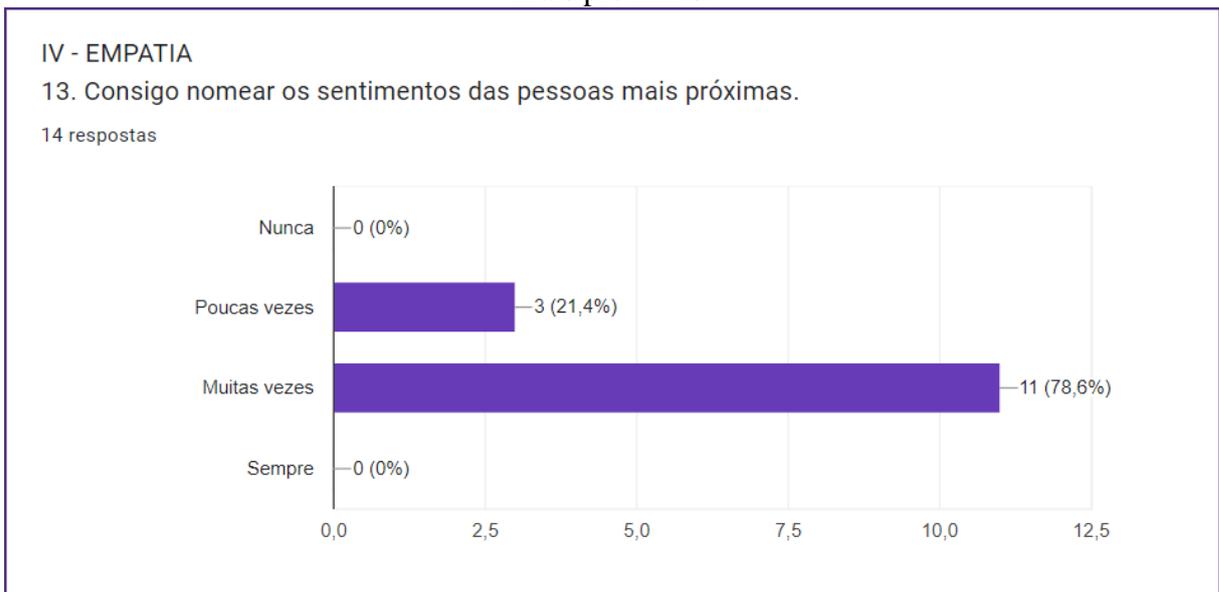
Gráfico 44 – Questão 44 - IV - EMPATIA 12. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Com intuito de averiguar quanto a percepção de necessidade de ajuda de um amigo, 7,1% (1 respondente) dos participantes da pesquisa responderam Poucas vezes, 78,6% (11 respondentes) Muitas vezes e 14,3% (2 respondentes) Sempre. As pontuações da presente questão são decrescentes, e com base nas respostas pode-se indicar que o nível de competência na habilidade de empatia é favorável.

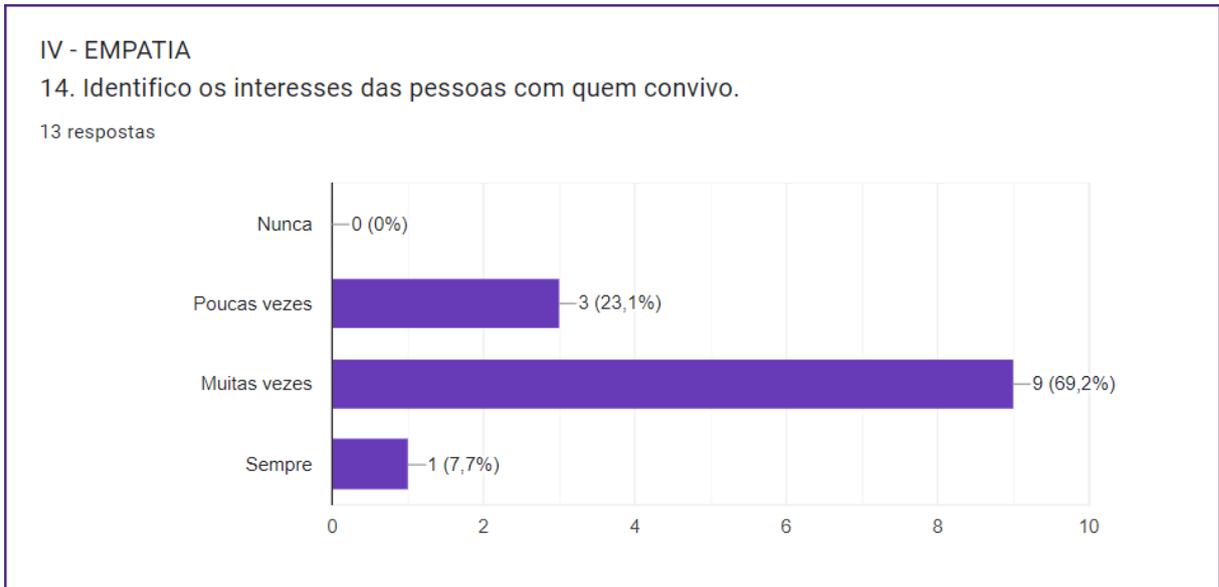
Gráfico 45 – Questão 45 - IV - EMPATIA 13. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Consistindo na capacidade de nomear os sentimentos de pessoas próximas, esta abordagem da habilidade de Empatia resultou nos seguintes constructos: 21,4% (3 respondentes) dos participantes consideraram que conseguem Poucas vezes e 78,6% (11 respondentes) Muitas vezes. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, os pontos são positivos para a habilidade de Empatia.

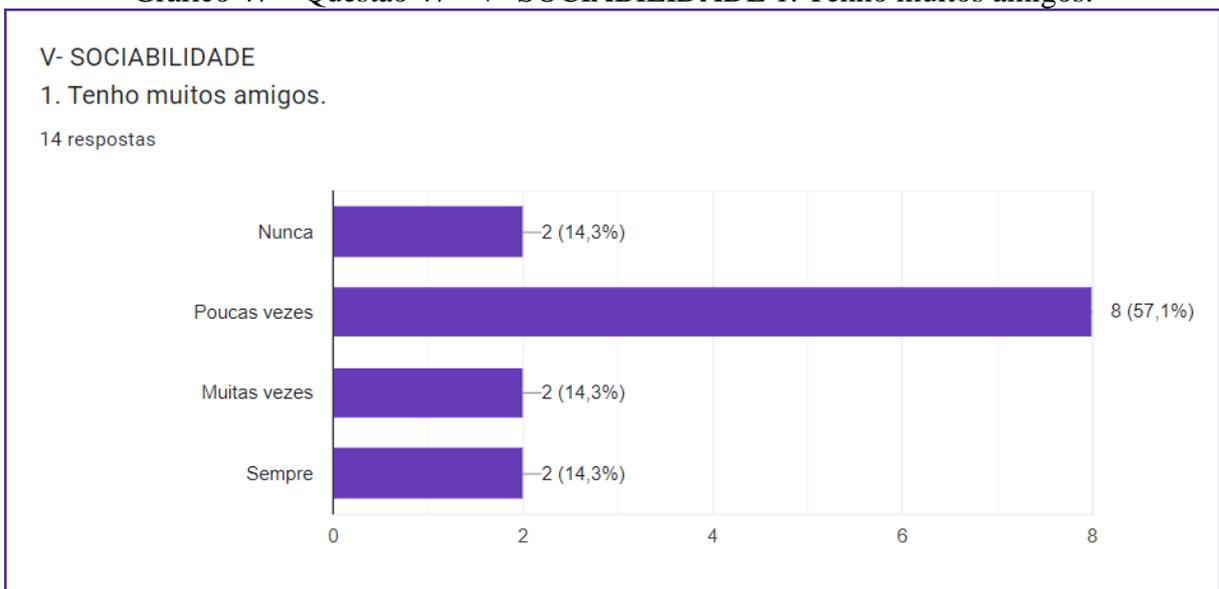
Gráfico 46 – Questão 46 - IV - EMPATIA 14. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No que tange a identificação dos interesses das pessoas de convivência de cada um dos participantes dessa pesquisa, 23,1% (3 respondentes) dos participantes consideraram que Poucas vezes conseguiram fazer essa identificação, 69,2% (9 respondentes) Muitas vezes e 7,7% (1 respondentes) Sempre.

Gráfico 47 – Questão 47 - V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.

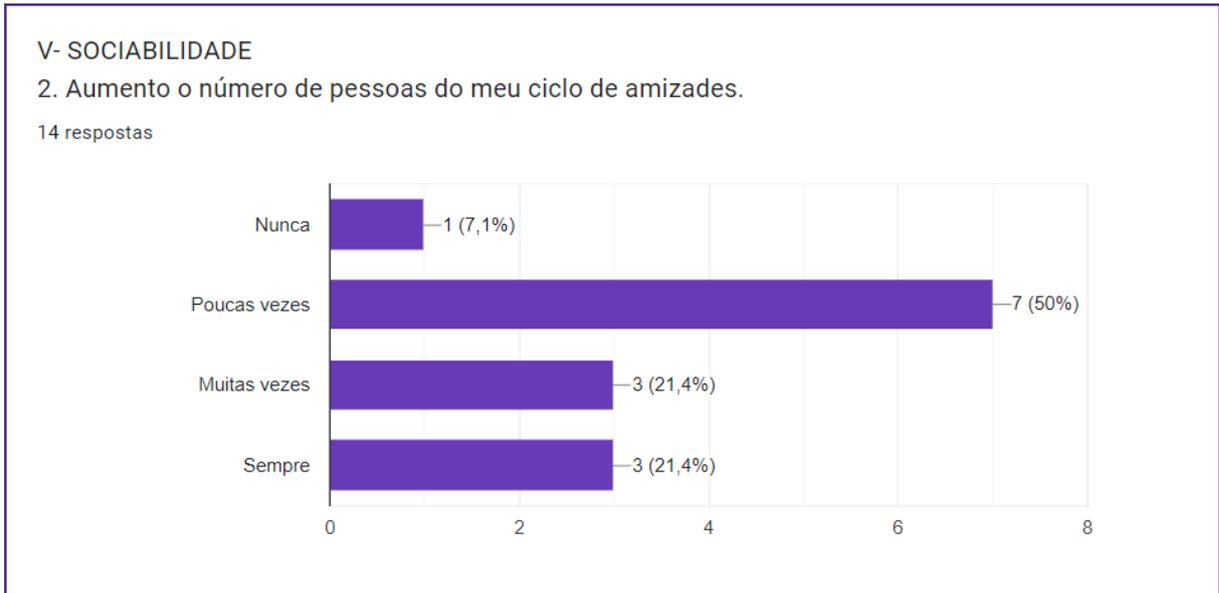


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A primeira questão da Sociabilidade busca compreender se os participantes julgam ter muitos amigos, 14,3% (2 respondentes) dos participantes consideraram a opção Nunca, 51,7%

(8 respondentes) Poucas vezes, 14,3% (2 respondentes) Muitas vezes e 14,3% (2 respondentes) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, significa portanto, pontos positivos para a habilidade de Autoconsciência. A presente afirmativa possui conotação positiva, onde consideram-se pontos crescentes na escala de Likert.

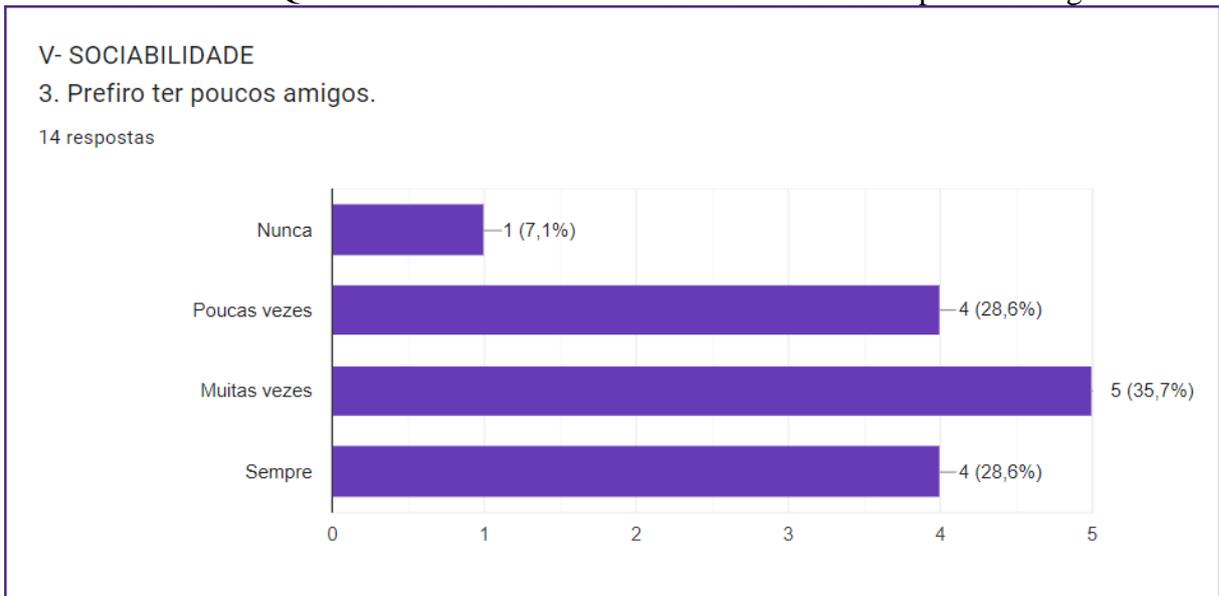
Gráfico 48 – Questão 48 - V - SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na sequência, ao serem indagados sobre o aumento de quantidade de pessoas no ciclo de amizade, obtiveram-se os seguintes resultados: 7,1% (1 respondente) Nunca, 50% (7 respondentes) Poucas vezes, 21,4% (3 respondentes) Muitas vezes e 21,4% (3 respondentes) Sempre. Essa questão é de característica positiva, e assim como a primeira, também favorece positivamente o nível de Sociabilidade da equipe estudada, contudo, analisando as respostas dos participantes, pode-se identificar uma concentração da maioria nas alternativas Nunca e Poucas vezes, indicando possivelmente baixa tendência no desenvolvimento da habilidade em questão.

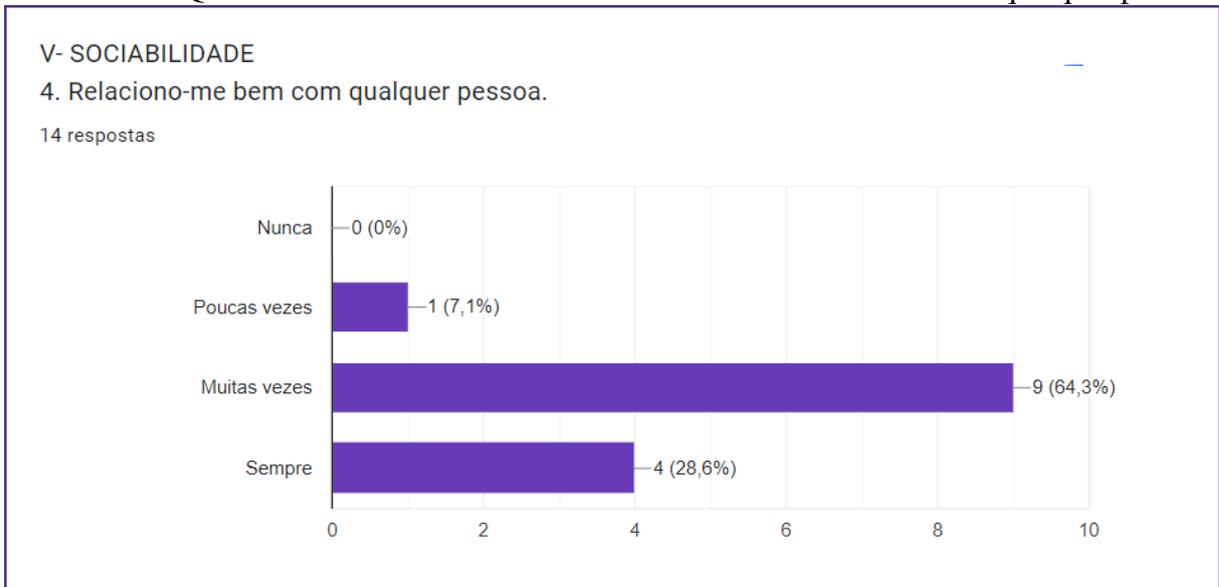
Gráfico 49 – Questão 49 - V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No que tange à preferência por poucos amigos, 7,1% (1 respondente) considerou que Nunca possuem essa preferência, 28,6% (4 respondentes) Poucas vezes, 35,7% (5 respondentes) e 28,6% (4 respondentes) informaram Sempre possuírem essa preferência. Por ser uma questão de conotação negativa, consideram-se pontos decrescentes na escala de Likert para a habilidade de Sociabilidade, uma vez que a interação compõe parte significativa no processo da sociabilidade, é possível supor que as respostas representam desfavorecimento para o nível de empatia.

Gráfico 50 – Questão 50 - V- SOCIABILIDADE 4. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.

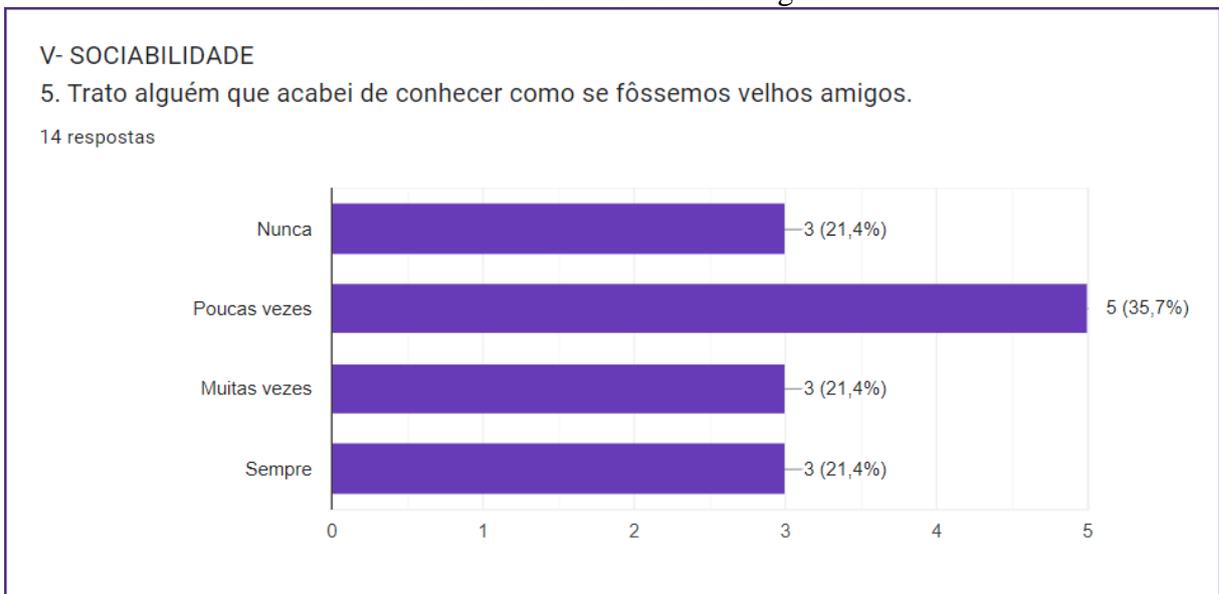


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Quanto aos momentos de relacionamento dos participantes, 1,7% (1 respondentes) considerou a opção Poucas vezes, 64,3% (9 respondentes) consideraram se relacionar bem com qualquer pessoa Muitas vezes, e 28,6% (4 respondentes) Sempre.

Ao contrário da anterior, a presente questão possui conotação positiva, consideram-se pontos crescentes na escala de Likert, e com base nos resultados, é viável indicar que as respostas representam favorecimento para o nível de Empatia da equipe.

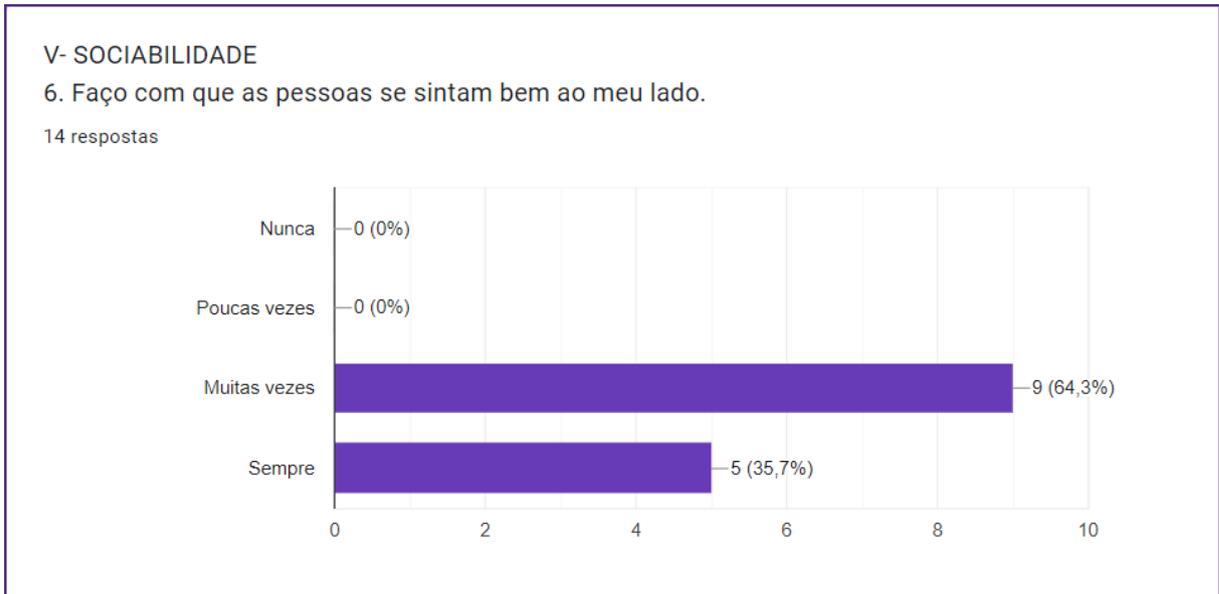
Gráfico 51 – Questão 51 - V- SOCIABILIDADE 5. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na 5ª questão dessa habilidade, 21,4% dos respondentes (3) indicaram Nunca tratarem novos conhecidos como velhos amigos. 35,7% (5) dos respondentes consideraram que fazem isso Poucas vezes, 21,4% (3 respondentes) Muitas vezes e 21,4% (3 respondentes) Sempre. O fator positivo da atual questão significa que as respostas de Nunca a Sempre, possuem valores decrescentes. Em vista disso, por haver respondido descentralizadamente, aumenta as chances de a equipe vir a apresentar comportamentos favoráveis e desfavoráveis para a Sociabilidade.

Gráfico 52 – Questão 52 - V- SOCIABILIDADE 6. Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No item 6, 64,3% (9) dos respondentes informaram que Muitas vezes fazem com que as pessoas próximas se sintam bem, e 35,7% (5 respondentes) consideraram que Sempre fazem isso. O presente item se caracteriza como uma questão de conotação positiva também, e assim como a questão anterior, as respostas possuem pontos decrescentes e favoráveis à habilidade.

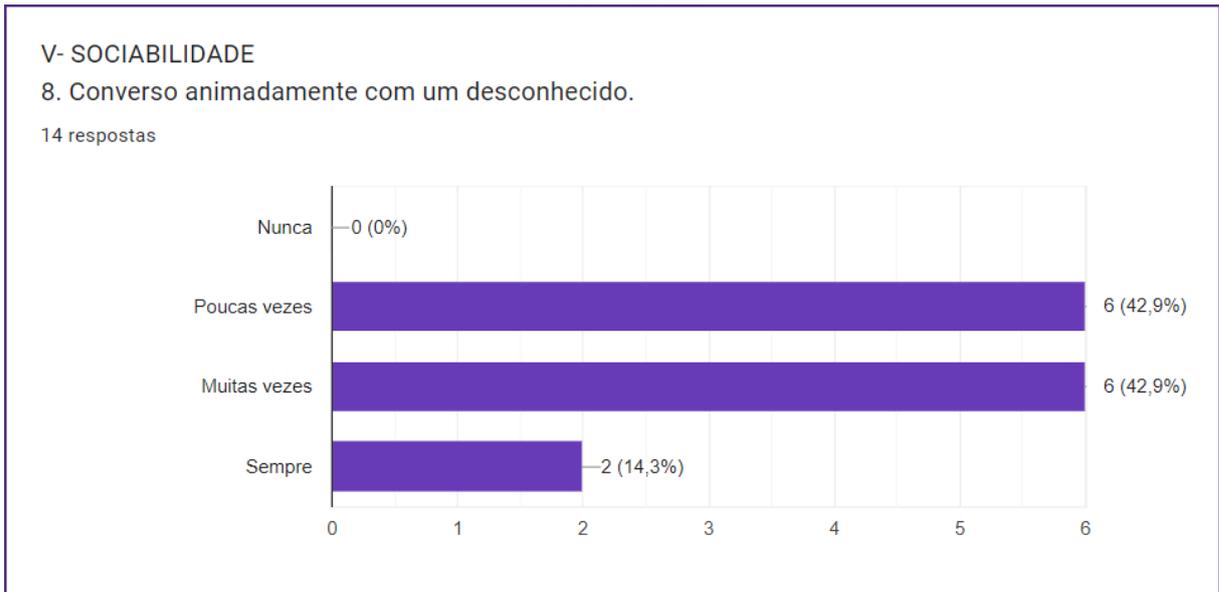
Gráfico 53 – Questão 53 - V- SOCIABILIDADE 7. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Acerca da preferência dos respondentes quanto a conversar com pessoas desconhecidas, 21,4% (3 respondentes) dos participantes responderam que Nunca preferem ficar calados, 57,1% (8 respondentes) informaram que Poucas vezes, 14,3% (2 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre prefere ficar calado à ter de conversar com estranhos.

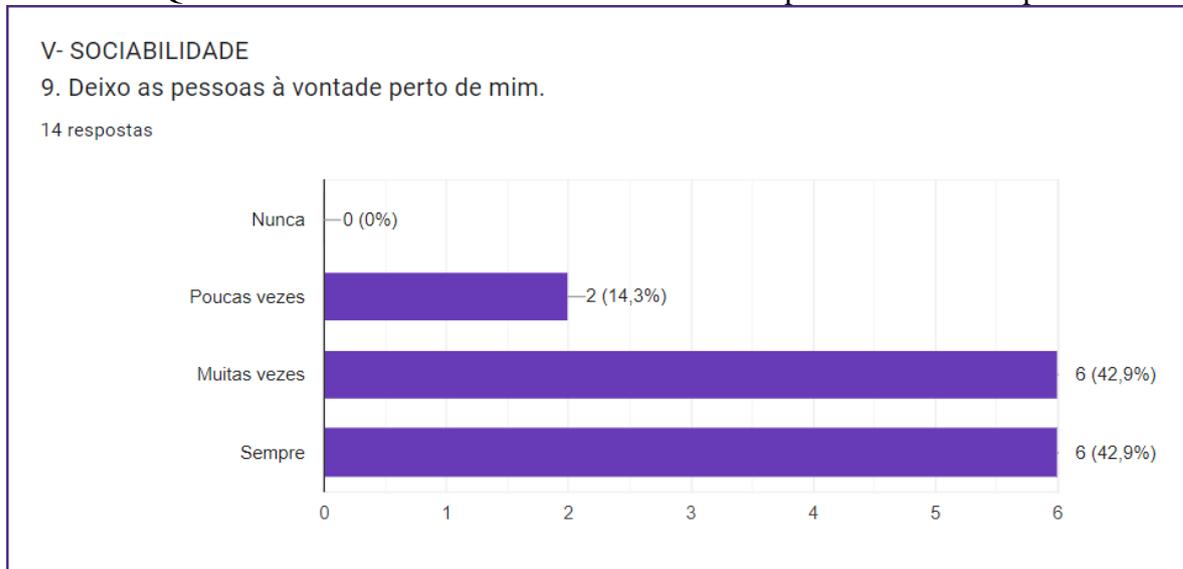
Gráfico 54 – Questão 54 - V- SOCIABILIDADE 8. Converso animadamente com um desconhecido.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Sucessivamente, na 8ª questão, 42,9% (6 respondentes) Poucas vezes conversam animadamente com um desconhecido, 42,9% (6) conversam Muitas vezes animadamente e 14,3% (2 respondentes) Sempre se comportam dessa forma.

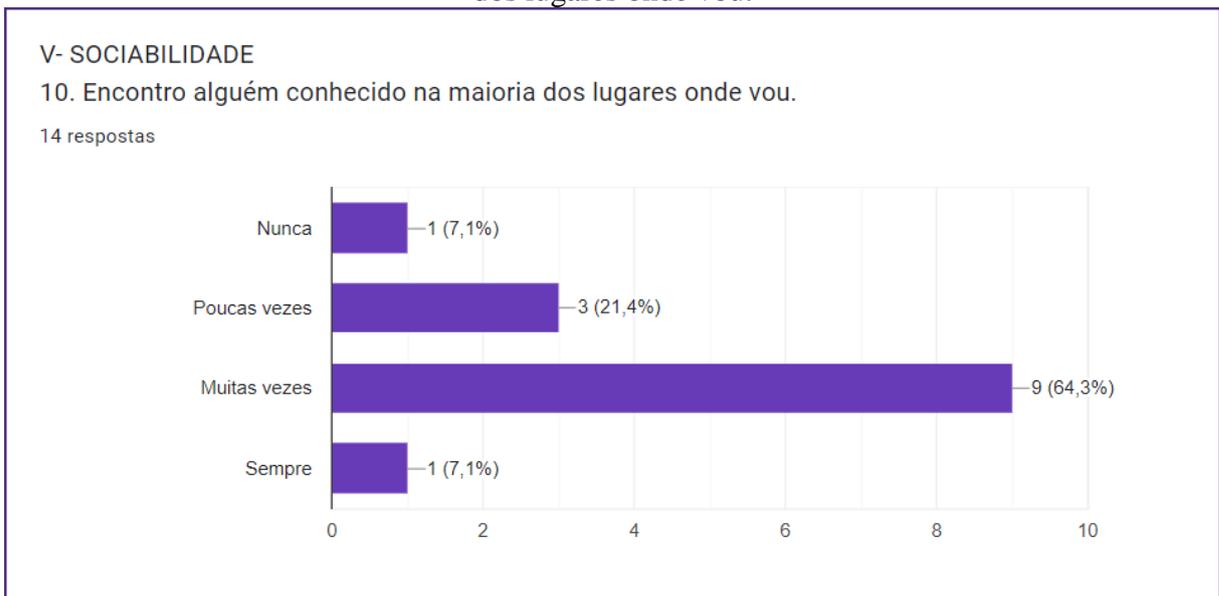
Gráfico 55 – Questão 55 - V- SOCIABILIDADE 9. Deixo as pessoas à vontade perto de mim.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A respeito da nona questão da Sociabilidade, 14,3% (2 respondentes) dos participantes registraram que Poucas vezes deixam as pessoas que estão por perto à vontade, 42,9% (6 respondentes) assinalaram a opção Muitas vezes e 42,9% (6) Sempre. Também se referindo a uma afirmativa de conotação positiva, a questão 9 confere pontos positivos para a habilidade de Sociabilidade.

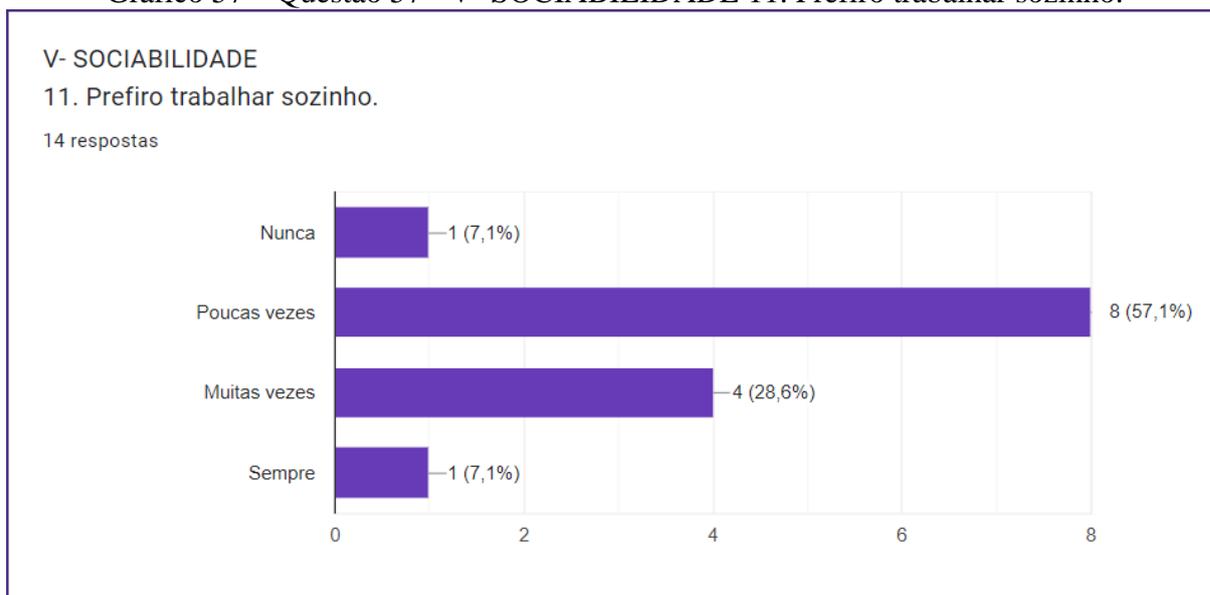
Gráfico 56 – Questão 56 - V- SOCIABILIDADE 10. Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares onde vou.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na atual afirmação, o questionário aborda a incidência de o participante encontrar conhecidos nos lugares em que frequenta, 7,1% (1 respondente) dos participantes considerou que isso Nunca ocorre, 21,4% (3 respondentes) relataram ocorrer Poucas vezes, 64,3% (9 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1) informou que isso Sempre ocorre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, significa portanto, um contexto positivo para a habilidade de Autocontrole.

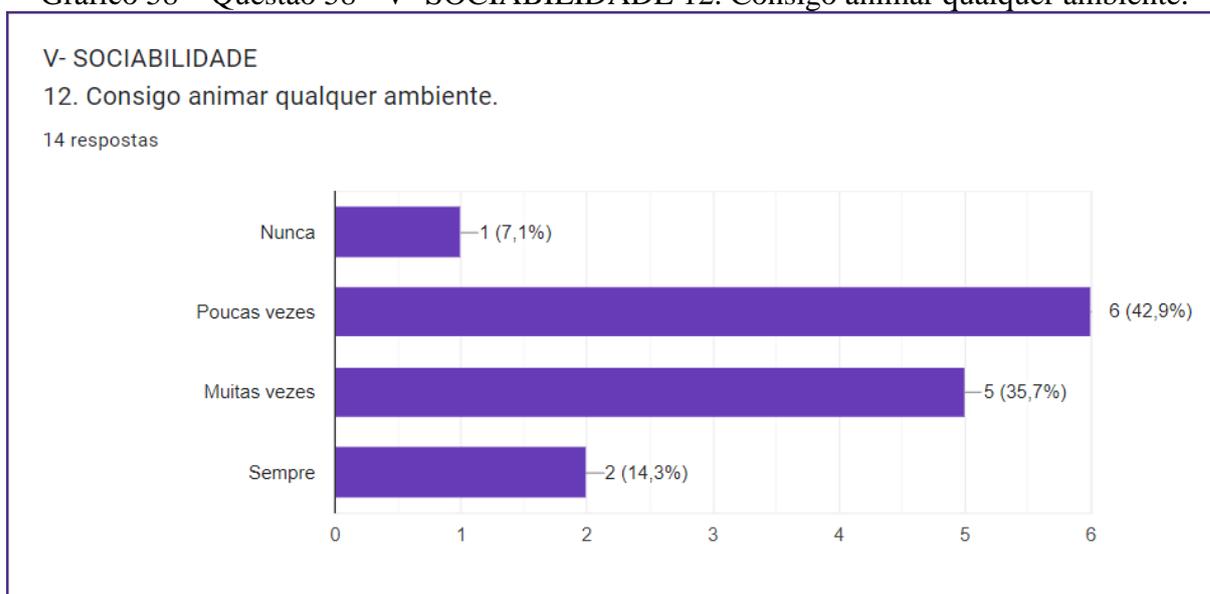
Gráfico 57 – Questão 57 - V- SOCIABILIDADE 11. Prefiro trabalhar sozinho.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Com intuito de compreender a preferência dos participantes, a atual afirmativa solicita que os mesmos registrem o quanto preferem trabalhar sozinhos, 7,1% (1) dos participantes da pesquisa respondeu que Nunca prefere trabalhar sozinho, 57,1% (8 respondentes) Poucas vezes, 28,6% (4 respondentes) Muitas vezes e 7,1% (1 respondente) Sempre. As pontuações da presente questão são decrescentes, ou seja, da opção Nunca a Muitas vezes os pontos de cada resposta diminuem. Com base nas respostas pode-se indicar que o nível da Sociabilidade é favorável pois a maior parte da equipe gosta de estar em conjunto para fazerem suas atividades.

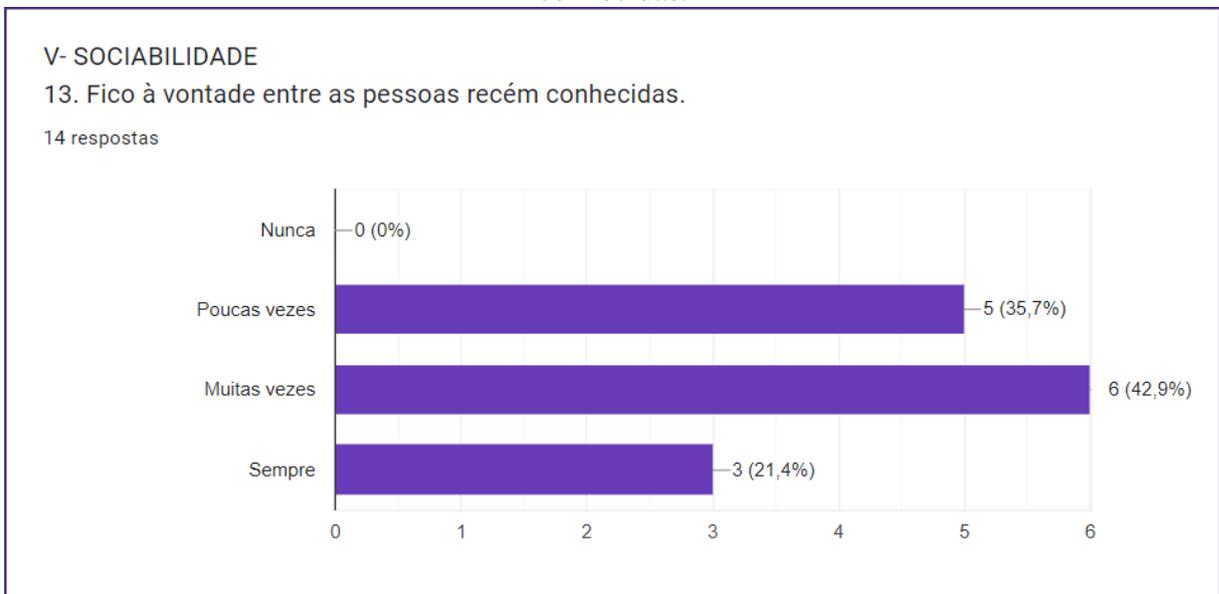
Gráfico 58 – Questão 58 - V- SOCIABILIDADE 12. Consigo animar qualquer ambiente.



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Consistindo na capacidade de animar qualquer ambiente, a presente abordagem da Sociabilidade resultou nos seguintes constructos: 7,1% (1 respondentes) dos participantes consideraram que Nunca o conseguem, 42,9% (6 respondentes) relataram que Poucas vezes conseguem, 35,7% (5 respondentes) Muitas vezes e 14,3% (2 respondentes) Sempre. Por se tratar de uma questão de conotação positiva, os pontos são positivos para a habilidade de Sociabilidade. O gráfico sugere significativa propensão a favorável nível da habilidade em questão, visto que 50% dos participantes não se consideram capazes de animar qualquer ambiente na maioria das vezes.

Gráfico 59 – Questão 59 - V- SOCIABILIDADE 13. Fico à vontade entre as pessoas recém conhecidas.

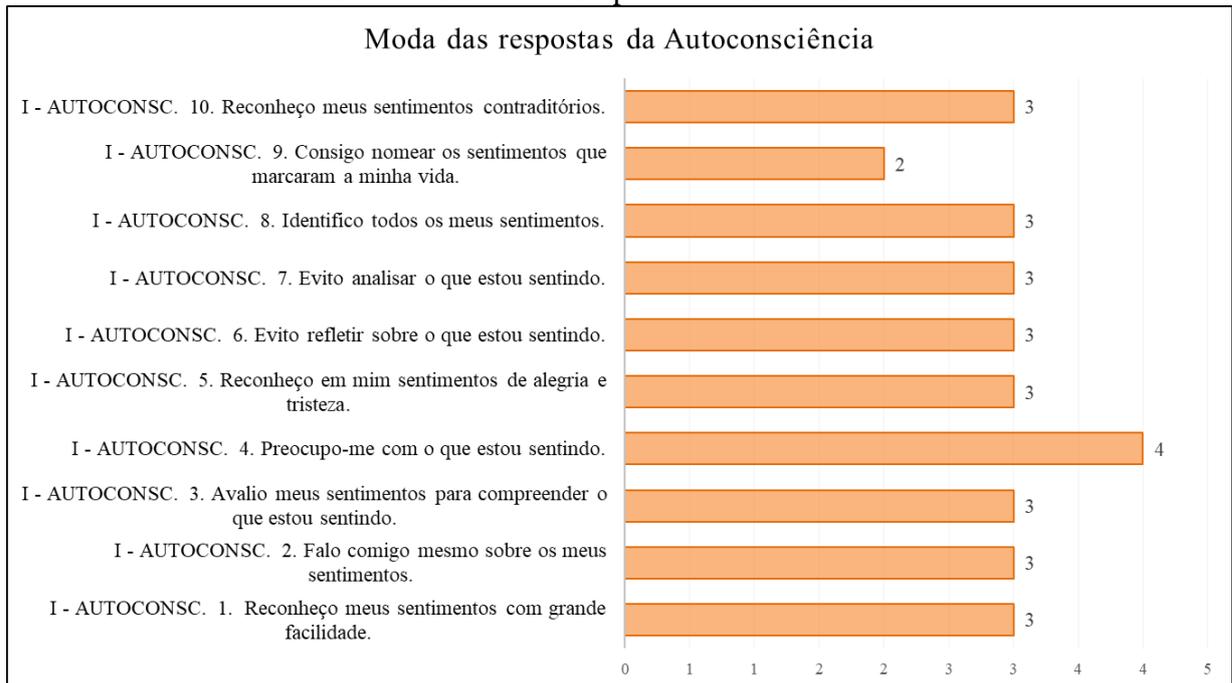


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

No que se refere a pessoas recém conhecidas, 35,7% (5 respondentes) dos participantes consideraram que Poucas vezes se sentem à vontade com essas pessoas, 42,9% (6 respondentes) registraram que Muitas vezes, e 21,4% (3 respondentes) Sempre se sentem à vontade na situação indicada.

Em seguida, após os resultados de cada uma das 59 questões do teste MIE, estão dispostos nos gráficos as seguir as modas de respostas em cada habilidade da IE. A moda é o valor que aparece com maior frequência nos dados obtidos na pesquisa. Através da disposição dos números em ordem crescente ou decrescente encontra-se o valor que mais vezes se repete, e esse será a moda, também conhecida como tendência central (CASTANHEIRA, 2020).

Gráfico 60 - Moda das respostas da Autoconsciência

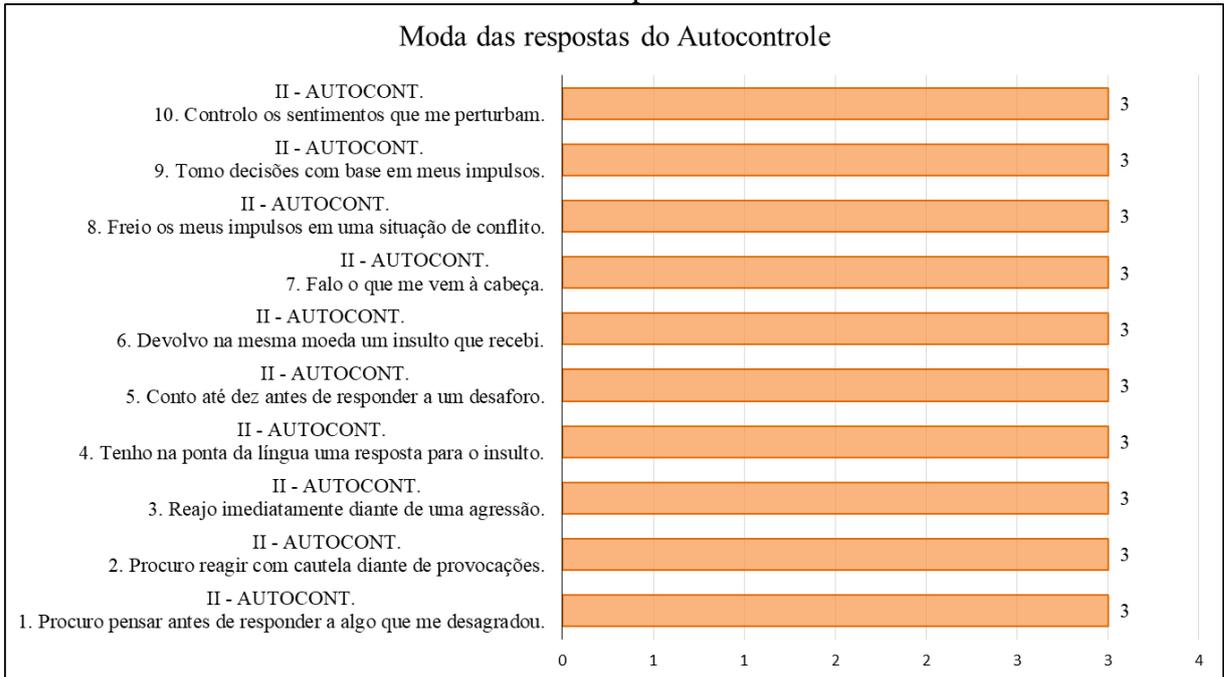


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Pode-se identificar que a moda de respostas para a habilidade da Autoconsciência é as que resultam em nota número 3. Mesmo as questões 6 e 7 sendo de conotação negativa, ainda assim, a moda continua 3. Uma tendência nas respostas de nota nível 3 denota alta competência para a habilidade de Autoconsciência.

A Autoconsciência, conforme explanado anteriormente, expressa as capacidades de conhecer a si mesmo, adiantar e compreender o mundo que lhe cerca, conduzindo suas práticas pessoais, posicionamentos e integração, otimizando seu bem-estar (GUADANHIN, 2022; CARAPETO, 2021). Por ser a competência que está no cerne das demais habilidades da IE abordadas nesse estudo, aqueles que possuem capacidades significativas de Autoconsciência terão maiores chances de desenvolvimento nas outras competências, pois para que seja possível ter Autocontrole, precisa-se antes ser consciente daquilo que precisa ser controlado em si. Para que o indivíduo possa se motivar, precisa antes compreender o que lhe inspira. E para que tenha empatia, precisa antes conhecer seus sentimentos para poder reconhecê-los nos outros. Consequentemente, sabendo identificar os sentimentos e comportamentos dos outros, será capaz de se desenvolver como participante ativo socialmente.

Gráfico 61 - Moda das respostas do Autocontrole



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

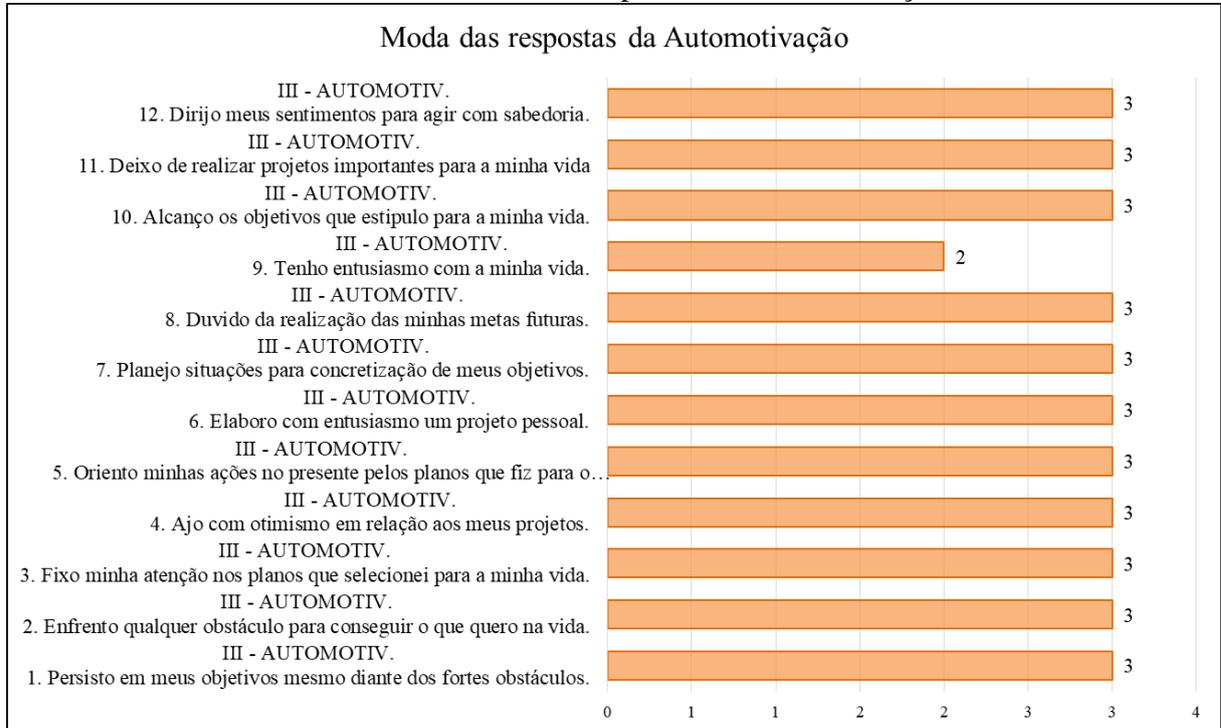
Para a habilidade de Autocontrole, todas as questões apresentaram moda 3, ou seja, maior frequência de escolha. Sendo as questões 1, 2, 5, 8 e 10 positivas, e 3, 4, 6, 7 e 9 negativas e por serem divididas igualmente entre positivas e negativas, as 10 questões são metade de conotação positiva e metade negativa. Diante disso, ao serem analisadas as questões, pode-se constatar que o Autocontrole dos participantes é forte para determinadas situações e em outras, é baixa. Por exemplo, na questão 2 “Procuo reagir com cautela diante de provocações” os participantes apresentaram a moda 3, o que para a conotação positiva significa alta competência para essa habilidade. Contudo, quando colocados diante de uma situação de agressão na questão 3 “Procuo reagir com cautela diante de uma agressão”, a moda 3 significou o oposto, pois a questão é de conotação negativa, inferindo competência baixa de autocontrole.

A habilidade de Autocontrole diz respeito a capacidade de ser racional através da consciência, reflexão e planejamento, conseguindo o indivíduo não ceder frente a fortes condicionamentos emocionais, sendo capaz de alterar seus desejos, emoções e pensamentos.

Essa competência também está diretamente ligada à Automotivação, pois indivíduos autocontrolados, e conseqüentemente autoconscientes, sabem identificar os pontos cruciais de motivação e desmotivação, conseguem trabalhar esses pontos racionalizando as emoções em prol dos seus objetivos. Os profissionais que possuem tais habilidades, melhor conseguem resistir à pressão do ambiente por exemplo, são capazes de trabalhar a produtividade sem deixar que os pensamentos negativos corrompam o raciocínio e tirem o foco da atividade que precisam

exercer. Isso significa que o profissional se torna cada vez mais apto para iniciar, persistir e progredir em suas demandas.

Gráfico 62 - Moda das respostas da Automotivação



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

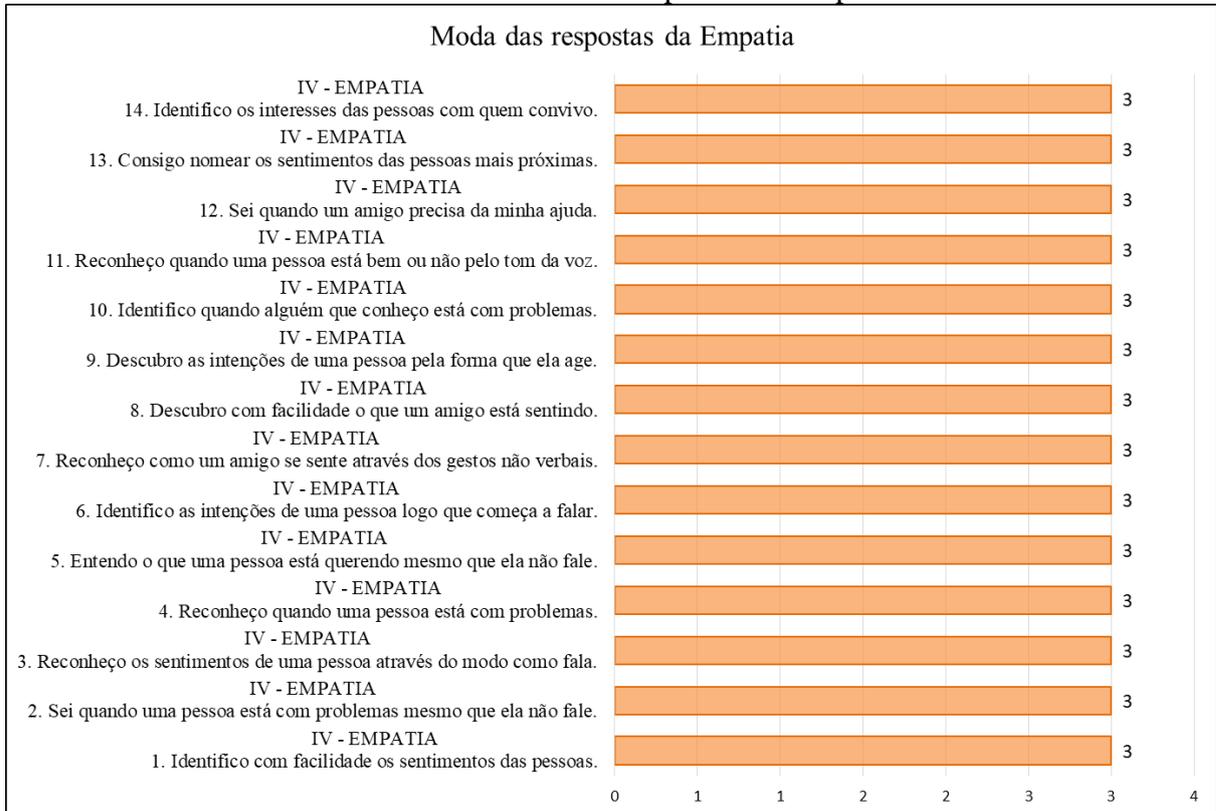
Para as questões da habilidade Automotivação, sendo apenas 8 e 11 as de conotação negativa, a moda para essa habilidade é a de valor 3. Tal frequência de respostas denota índice positivo para a habilidade em questão

A motivação é o fator que condiciona o indivíduo a se direcionar para determinado propósito, suas fontes podem variar de indivíduo para indivíduo, mas segundo Hendrie Weisinger (1997) os elementos são iguais a todos: confiança para crer, otimismo para ter esperança, tenacidade para concentrar-se, entusiasmo para ser prazeroso e resistência para ser capaz de recomeçar.

Através da Autoconsciência os indivíduos estão equipados para serem cada vez mais autocontrolados. Quanto mais autocontrolados, menos chances possuem de ceder às frustrações e dificuldades, pois identificam os fatores limitantes e traçam um plano de ação para restaurar a motivação, conseqüentemente, conseguem praticar a Automotivação. Os principais estudos a respeito da motivação à relacionam com o absenteísmo, rotatividade, satisfação e produtividade (ROBBINS, 2009). Pode-se perceber que indivíduos Automotivados conseguem gerir suas tarefas, conseguem produzir mais eficientemente e com mais qualidade de vida no trabalho.

Com base nisso, pode-se sugerir que ao serem mais plenos em suas profissões, os indivíduos são mais propensos a interferir positivamente nos seus relacionamentos dentro da organização, pois podem vir a ser mais empáticos e sociáveis.

Gráfico 63 - Moda das respostas da Empatia



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Ao ser observada, a habilidade Empatia apresentou todas as suas 14 questões com moda 3. Por serem todas as questões de conotação positiva, significa que a moda de respostas dos participantes foi de Muitas vezes, ou seja, alta frequência de comportamentos empáticos.

A empatia possui tanto o aspecto afetivo através da habilidade de se imaginar na situação do outro, na condição de possuir sentimentos similares, quanto o cognitivo, que diz respeito a aquilo que o outro sente. Ou seja, a cognição capacita a compreensão racional da situação do outro, e a afetiva leva o indivíduo a sentir o que o outro sente. A prática da empatia significa está além da interpretação daquilo que o outro sente, mas abrange também as competências para demonstrar seu entendimento a fim de que o próximo se sinta compreendido.

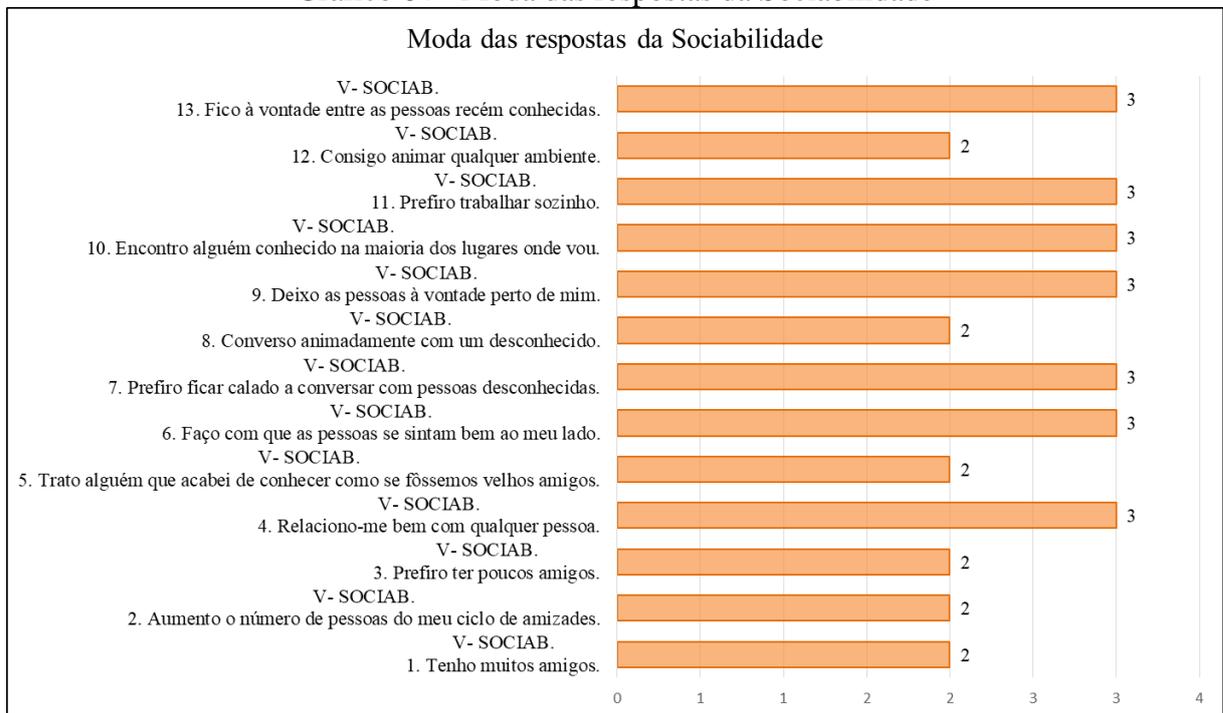
Essa habilidade possibilita maior profundidade nos relacionamentos, pois os indivíduos possuem a capacidade de sintonizar, de querer entrar e entender a realidade do interior do outro. Esse vínculo singular normalmente se encontra nos relacionamentos de casais, amigos e

familiares, logo, conseguir aplicar tal capacidade no ambiente organizacional implica profissionais com potencial de ampliarem as potencialidades de relações saudáveis e duradouras. As prioridades, grau de sociabilidade, aspectos sociais e psicológicos, por exemplo, podem ser fortes fatores direcionadores da empatia, pois sem existir a conexão emocional, não é possível haver empatia.

Daniel Goleman (2006) conta em seu livro que os trabalhadores de uma determinada organização foram submetidos ao teste denominado PONS (Profile of Nonverbal Sensitivity – perfil de sensibilidade não verbal), e que após analisados os resultados, constatou-se que os trabalhadores que se saem bem no teste costumam ser considerados por seus colegas ou supervisores como interpessoalmente mais sensíveis. São profissionais com clientes mais satisfeitos, são eficientes e apresentam melhor desempenho.

Embora diversos estudos apontem que normalmente mulheres possuam maior grau de empatia, a presente pesquisa apresenta um padrão de nível alto para toda a equipe nessa habilidade.

Gráfico 64 - Moda das respostas da Sociabilidade



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Na habilidade Sociabilidade ocorreram a presença de duas modas, isso significa que a ocorrência de respostas é bimodal, sendo duas respostas utilizadas com maior frequência para representar a escolha dos respondentes da pesquisa. As conotações negativas estão presentes

nos itens 3, 7 e 11, assim evidenciando que as demais questões que são as de conotação positiva, estão divididas igualmente entre as modas de respostas 2 e 3. Nessa habilidade foi onde a equipe se mostrou menos proeficiente, pode-se sugerir que tenham consciência de si, consigam se controlar, se motivar e serem empáticos, contudo, há a probabilidade de não estarem suficientemente desenvolvidos para que suas soft skills se manifestem no meio social.

A Sociabilidade se refere à competência necessária para o ser humano coexistir no meio social, do qual necessita para se desenvolver plenamente. Ela possibilita a integração e o estabelecimento de relações interpessoais efetivas e agradáveis, onde hajam benefícios, tanto para si somente, quanto para outros somente ou para ambos. As habilidades mais relevantes encontradas na pesquisa bibliográfica do presente estudo se referem a: 1. Expressões verbais e não verbais; 2. Fatores cognitivo-afetivos e 3. Características fisiológicas.

Gerir o comportamento de forma a não constranger ou inviabilizar as oportunidades dos pares ou objetivos sociais, faz parte do resultado de esforços em prol da cooperação, gestão de conflitos, amizade, capacitação para ouvir, pedir ajuda, abordar um par, e negociar. Esse gerenciamento eficiente faz com que cada vez mais os indivíduos estejam cercados de interações positivas, que por sua vez acarretam em diversos benefícios.

Por exemplo, um estudo apresentado na obra de Goleman (2006) indica que pessoas que recebem apoio emocional possuem menos chances de adoecer ou agravarem um quadro de doença em comparação àquelas que não possuem. A pesquisa foi realizada com idosos hospitalizados por insuficiência cardíaca congestiva, onde os indivíduos que não contavam com apoio emocional de parentes e amigos apresentaram três vezes mais chances de terem outro episódio que levaria à internação. Além da falta de relações emocionalmente positivas, ter relações tóxicas também traz prejuízos para a saúde. Dados de diversos estudos epidemiológicos de grande porte sugerem que essas relações negativas são fatores de risco para doenças e até morte, índices tão elevados quanto tabagismo, obesidade e hipertensão arterial.

Pode-se dizer que a sociabilidade é o resultado das demais quatro habilidades desenvolvidas, e quanto mais as demais estarem avançadas conseqüentemente mais satisfatória será a inteligência social. Quando o indivíduo está de bem consigo, ou seja, quando ele conhece seus pontos fortes, fracos, seus limites e seu impacto para com outras pessoas; quando ele compreende sua forma de fazer as coisas, suas motivações e propósitos; quando ele entende que pode ser o guia de sua própria vida, delimitando o caminho que será traçado e se autoconduzindo; quando possui consciência de suas emoções e consegue ir além de si com seus conhecimentos, identificando em outros suas emoções e os ajudando a gerenciá-las, aí sim, por

fim está mais que qualificado e munido de competências para alcançar a plenitude nas suas relações.

4.2 CORRELAÇÕES

Para medir a força de associação entre as respostas de cada habilidade do questionário MIE, utilizou-se a Correlação de Spearman, um teste não paramétrico que vai identificar a existência e quantificar a interdependência de cada habilidade (DOANE E SEWARD, 2014).

Charles Spearman (1863-1945), deu origem à abordagem de correlação de postos. O teste de correlação de postos (ou teste de correlação de postos de Spearman) é um teste que usa postos de dados amostrais que consistem em pares combinados. É usado para testar a existência de uma associação entre duas variáveis (TRIOLA, 2017).

Tabela 1 – Tabela de Correlação de Spearman

Correlação de Spearman			
		AUTOCONTROLE	AUTOMOTIVAÇÃO
AUTOCONSCIÊNCIA	Coefficiente de correlação	,588*	,744**
	Sig. (2-tailed)	,027	,002
	N	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Os dados processados apontam que ao serem cruzados, as habilidades Autoconsciência x Autocontrole e a Autoconsciência x Automotivação apresentaram correlação estatisticamente significativa ao nível de 0,01 e 0,05. Isso comprova que as habilidades se relacionam, contribuindo uma com as outras quando são desenvolvidas e trabalhadas nos indivíduos.

Também foram cruzadas todas as questões de cada uma das habilidades, da seguinte forma: I – Autoconsciência x II – Autocontrole;

I – Autoconsciência x III – Automotivação;

II – Autocontrole x III – Automotivação;

IV – Empatia x V- Sociabilidade.

Tabela 2 – Correlação entre I – Autoconsciência 3 x II – Autocontrole

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOCONTROLE		II - AUTOCONTROLE 3. Reajo imediatamente diante de uma agressão.	II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 3. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.	Pearson Correlation	,549*	,549*
	Sig. (2-tailed)	,042	,042
	N	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 3 - Correlação entre I - Autoconsciência 5 x II – Autocontrole

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOCONTROLE		II - AUTOCONTROLE 1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.	II - AUTOCONTROLE 5. Conto até dez antes de responder a um desaforo.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	Pearson Correlation	,540*	,591*
	Sig. (2-tailed)	,046	,026
	N	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 4 - Correlação entre I - Autoconsciência 8 x II - Autocontrole

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOCONTROLE		II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 8. Identifico todos os meus sentimentos.	Pearson Correlation	,572*
	Sig. (2-tailed)	,033
	N	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 5 - Correlação entre I - Autoconsciência 9 x II - Autocontrole

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOCONTROLE		II - AUTOCONT ROLE 1. Procu raro pensar antes de res ponder a algo que me desagr adou.	II - AUTOCONT ROLE 2. Procu raro reagir com cautel a di ante de provo cações.	II - AUTOCONT ROLE 3. Reajo 3. Reajo imediat am e di ante de uma agress ão.	II - AUTOCONT ROLE 5. Conto até dez antes de res ponder a um desafo ro.	II - AUTOCONT ROLE 7. Falo o que me vem à cabeça.	II - AUTOCONT ROLE 8. Freio os meus impul sos em uma situa ção de con flito.	II - AUTOCONT ROLE 9. Tomo 9. Tomo decisões com base em meus impul sos.	II - AUTOCONT ROLE 10. Contro lo os sentim entos que me pertur bam.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 9. Consigo nomear os sentim entos que marc aram a minha vida.	Pearson Correlation	,669**	,601*	,564*	,607*	,548*	,601*	,601*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,009	,023	,036	,021	,043	,023	,023	,004
	N	14	14	14	14	14	14	14	14
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 6 - Correlação entre I - Autoconsciência 10 x II - Autocontrole

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOCONTROLE		II - AUTOCONTROLE 3. Reajo imediat am e di ante de uma agress ão.	II - AUTOCONTROLE 10. Contro lo os sentim entos que me pertur bam.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 10. Recon heço meus sentim entos contr aditóri os.	Pearson Correlation	,588*	,588*
	Sig. (2-tailed)	,027	,027
	N	14	14
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

A correlação apresentada nas tabelas 2 a 6 se relacionam ao ponto que a avaliação dos próprios sentimentos faz com que o indivíduo apure uma tomada de decisão cada vez mais leve para reagir perante as situações. Pois assim que a pessoa recebe, analisa, pondera e concebe sua avaliação do acontecimento, ela prepara o que será feito em prol do enfrentamento. Por conta desse sistema responsivo que pessoas com menos autoconhecimento tendem a se manter neutras ou passivas frente a situações de confronto, desafio ou até mesmo imposições e coerções.

Quanto menos um indivíduo compreender sobre suas emoções e sentimentos, pontos fortes, fracos e de limites, sobre o que considera correto, errado, importante ou irrelevante, menos terá condições de fazer uma análise completa que justifique para si um comportamento adequado, sendo assim, essa pessoa não conseguirá ter controle sobre como situações externas lhe afetam, e tenderá a entrar em conflito consigo mesma em situações de tomada de decisão,

de julgamento e criticidade, seja através de explosões de raiva, choro, angústia, ou reprimindo e paralisando.

Tabela 7 - Correlação entre I - Autoconsciência 5 x III - Automotivação

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.	Pearson Correlation	,665**	,583*	,548*
	Sig. (2-tailed)	,009	,029	,043
	N	14	14	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 8 - Correlação entre I - Autoconsciência 6 x III - Automotivação

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 9. Tenho entusiasmo com a minha vida.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 6. Evito refletir sobre o que estou sentindo.	Pearson Correlation	,637*	,574*	,535*	,570*
	Sig. (2-tailed)	,014	,032	,049	,033
	N	14	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 9 - Correlação entre I - Autoconsciência 8 x III - Automotivação

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.
I - AUTOCONSCIÊNCIA 8. Identifico todos os meus sentimentos.	Pearson Correlation	,694**	,694**	,563*
	Sig. (2-tailed)	,006	,006	,036
	N	14	14	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 10 - Correlação entre I - Autoconsciência 9 x III - Automotivação

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 7. Planejo situações para concretização de meus objetivos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.
I - AUTOCONSCIÊNCIA	Pearson Correlation	,716**	,585*	,635*	,716**	,670**	,706**	,735**	,573*
9. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.	Sig. (2-tailed)	,004	,028	,015	,004	,009	,005	,003	,032
	N	14	14	14	14	14	14	14	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 11 - Correlação entre I - Autoconsciência 10 x III - Automotivação

AUTOCONSCIÊNCIA x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 9. Tenho entusiasmo com a minha vida.
I - AUTOCONSCIÊNCIA	Pearson Correlation	,560*	,566*	,588*	,723**	,574*
10. Reconheço meus sentimentos contraditórios.	Sig. (2-tailed)	,037	,035	,027	,003	,032
	N	14	14	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 12 – Correlação entre II - Autocontrole 1 x III - Automotivação

AUTOCONTROLE x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.
II - AUTOCONTROLE	Pearson Correlation	,592*
1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.	Sig. (2-tailed)	,026
	N	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 13 - Correlação entre II - Autocontrole 3 x III - Automotivação

AUTOCONTROLE x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.
II - AUTOCONTROLE 3. Reajo imediatamente diante de uma agressão.	Pearson Correlation	,560*
	Sig. (2-tailed)	,037
	N	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 14 - Correlação entre II - Autocontrole 6 x III - Automotivação

AUTOCONTROLE x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.
II - AUTOCONTROLE 6. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.	Pearson Correlation	-,582*
	Sig. (2-tailed)	,029
	N	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 15 - Correlação entre II - Autocontrole 10 x III - Automotivação

AUTOCONTROLE x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.
II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.	Pearson Correlation	,642*	,566*	,588*	,723**	,746**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,013	,035	,027	,003	,002	,003
	N	14	14	14	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
AUTOCONTROLE x AUTOMOTIVAÇÃO		III - AUTOMOTIVAÇÃO 7. Planejo situações para concretização de meus objetivos.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 8. Duvido da realização das minhas metas futuras.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 9. Tenho entusiasmo com a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 11. Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida.	III - AUTOMOTIVAÇÃO 12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.
II - AUTOCONTROLE 10. Controlo os sentimentos que me perturbam.	Pearson Correlation	,650*	,723**	,717**	,767**	,741**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,012	,003	,004	,001	,002	,004
	N	14	14	14	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Para se estar motivado, precisa-se despender energia e estipular a direção que serão incorporadas no comportamento. Reeve (2019) explica que existem três pontos característicos na Automotivação: (1) Questões causais da energia e direcionamento da motivação; (2) A construção motivacional (necessidades, emoções, cognições e fatores externos) e (3) O compartilhamento de histórias. Então pode-se observar que é possível haver correlação entre os fatores que motivam e os que controlam, pois para que o indivíduo desenvolva Autocontrole é imprescindível que conheça suas emoções e necessidades. Não significa que exista relação causal entre as habilidades Autoconsciência x Automotivação e Autocontrole x Automotivação, mas que elas se relacionam, dando suporte e complemento uma à outra.

Conforme abordou-se no referencial teórico, os estudos de Nascimento e Roazzi (2013) comentam sobre a habilidade de auto-avaliação que decorre do Autoconhecimento, quando o eu próprio compara seu comportamento com os padrões de correção (o certo e errado, o bonito e o feio, o de valor e o sem valor, etc.). Esse processo resulta em escolhas, pois o indivíduo sabendo de sua condição, e da condição que teoricamente deve ser alcançada, possui as condições de decisão, para então escolher entre manter-se autoconsciente e conseqüentemente motivado para praticar a alteração identificada, ou então, ser imparcial.

Essa tomada de decisão se manifesta fortemente no Autocontrole, pois antes precisa existir a constituição do certo e errado, o bonito e o feio, o de valor e o sem valor, etc., para servir de base na tomada de decisão do indivíduo. Somente haverá necessidade de controlar aquilo que o indivíduo julgar inadequado fazer, ou seja, uma ação controladora vai existir mediante situação que gere necessidade de comportamento considerado negativo pelo indivíduo. Havendo a situação e o comportamento negativo, o indivíduo tende a regular seu comportamento para o mais próximo possível daquilo considerado correto, mas antes ele precisa ser ciente do correto e do incorreto. Logo, podemos considerar que para haver o Autocontrole eficiente e adequado, necessita-se de Autoconhecimento e a Automotivação.

Tabela 16 - Correlação entre IV - Empatia 7 x V - Sociabilidade

EMPATIA x SOCIABILIDADE		V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	V- SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.	V- SOCIABILIDADE 13. Fico à vontade entre as pessoas recém conhecidas.
IV - EMPATIA	Pearson Correlation	,689**	,601*	,698**	,796**
7. Reconheço como um amigo se sente através dos gestos não verbais.	Sig. (2-tailed)	,006	,023	,005	,001
	N	14	14	14	14
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 17 - Correlação entre IV - Empatia 8 x V - Sociabilidade

EMPATIA x SOCIABILIDADE		V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.	V- SOCIABILIDADE 4. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.	V- SOCIABILIDADE 13. Fico à vontade entre as pessoas recém conhecidas.
IV - EMPATIA 8. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.	Pearson Correlation	,540*	,563*	,639*	,614*
	Sig. (2-tailed)	,046	,036	,014	,020
	N	14	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 18 - Correlação entre IV - Empatia 10 x V - Sociabilidade

EMPATIA x SOCIABILIDADE		V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	V- SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.
IV - EMPATIA 10. Identifico quando alguém que conheço está com problemas.	Pearson Correlation	,795**	,645*	,606*
	Sig. (2-tailed)	,001	,013	,022
	N	14	14	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 19 - Correlação entre IV - Empatia 11 x V - Sociabilidade

EMPATIA x SOCIABILIDADE		V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	V- SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.
IV - EMPATIA 11. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo tom da voz.	Pearson Correlation	,795**	,645*	,606*
	Sig. (2-tailed)	,001	,013	,022
	N	14	14	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Tabela 20 - Correlação entre IV - Empatia 12 x V - Sociabilidade

EMPATIA x SOCIABILIDADE		V- SOCIABILIDADE 1. Tenho muitos amigos.	V- SOCIABILIDADE 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.	V- SOCIABILIDADE 3. Prefiro ter poucos amigos.
IV - EMPATIA	Pearson Correlation	,659*	,593*	,659*
12. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.	Sig. (2-tailed)	,010	,026	,010
	N	14	14	14
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023).

Avaliando as tabelas 16 a 20, pode-se mencionar o estudo explanado por Daniel Goleman (2006), que aborda como a habilidade de ouvir distingue os melhores gerente e líderes. Se dedicam a ouvir e entrar em sintonia com os sentimentos das pessoas, buscando também compreender melhor o todo da situação, buscando aprofundarem-se, não apenas a dar um diagnóstico.

As agendas cheias, metas quase inalcançáveis e a desenfreada busca pela performance dos profissionais nas organizações ameaçam essa atenção total tão imprescindível para a viabilidade das ações empáticas. Apenas cinco minutos já são suficientes para a empatia surtir efeitos positivos, para tal é necessário que se largue por completo o que se está fazendo e se preste a devida atenção no próximo (GOLEMAN, 2006). No ambiente de trabalho a empatia aplicada resulta em profissionais que conseguem dar uma maior importância aos sentimentos dos colegas e de levá-los em consideração para tomar decisões eficazes.

É importante lembrar que conforme citado anteriormente, profissionais que conseguem ouvir mais e melhor, tendem a se relacionar mais eficientemente com as pessoas, pois conseguem praticar a empatia através da conexão emocional, e essa apenas se estabelece quando existe a escuta ativa.

Em especial, a questão 11 da empatia se relacionou com duas questões da Sociabilidade opostas entre si, que são as 1 e 3. A questão 1 aborda a afirmativa de se ter muitos amigos, e pode-se explicar a correlação dela com a afirmativa 11 da Empatia pois aqueles que conseguem se comunicar e gerar conexão, tendem a ser mais queridos e íntimos das pessoas ao seu redor.

Contudo, em primeiro momento pode parecer contraditório que pessoas que sabem se comunicar melhor, prefiram ter menor quantidade de amigos, conforme questão 3, mas isso faz sentido ao instante que se observa que esse mesmo perfil de pessoas prefira apenas relações

passíveis de alcance mais profundo de conexão. Conexões profundas vão requerer pessoas com maior grau de compatibilidade, logo, a quantidade tende a ser menor.

4.3 VARIABILIDADE E SIGNIFICÂNCIA

A variabilidade dos dados se dá pelo quanto eles estão distribuídos dentro de um determinado conjunto de dados. Existem quatro principais formas de apresentar a variabilidade: a Amplitude, Amplitude interquartil, a Variância e o Desvio padrão. Na presente pesquisa utilizou-se a Variância (VAR) para chegar ao Desvio Padrão (DP) e posteriormente calcularmos o Coeficiente de Variação (CV) através do DP e da Média. Objetivou-se identificar o nível de agrupamento dos dados entorno da média, assim foi possível identificar o quanto as respostas dos participantes se afastavam ou aproximavam da média do grupo (SANTOS, 2021).

A Média é definida como um ponto central de uma massa de dados, afetada por todos os elementos do conjunto. Essa é a Média Aritmética, onde todos os valores dos dados do grupo são somados e divididos pela quantidade de dados do conjunto (SILVA, BERTELLI E SILVEIRA, 2019).

O DP de um conjunto de valores amostrais é uma medida de quanto os valores se agrupam entorno da média e pode ser calculado por duas fórmulas, uma para ser calculada manualmente e a outra ajustada para calculadoras e programas de computador, contudo, algebricamente idênticas. O valor do Desvio Padrão é usualmente positivo, sendo zero apenas quando todos os valores dos dados são o mesmo número, mas nunca negativo (Ibdem).

Na figura 9 apresenta-se o cálculo utilizado para identificar o Coeficiente de Variação das habilidades da Inteligência Emocional.

Figura 9 - Coeficiente de Variação



Saiba mais

Há, ainda, uma descrição de dados muito utilizada e derivada do desvio-padrão: o **coeficiente de variação**. Este é utilizado quando queremos comparar dois ou mais grupos de dados quanto à sua variabilidade e temos médias aritméticas distintas. Quanto menor for o coeficiente de variação, mais homogêneos serão os dados.

Para casos com coeficiente de variação muito elevado, a média nem sempre será a medida de posição mais apropriada para resumir a variável. O coeficiente de variação é calculado em situações em que é preciso indicar o "tamanho" de σ , em relação à média aritmética.

Ele é expresso em porcentagem, a partir de $\left(\frac{\sigma}{\bar{x}} \cdot 100\right) \%$.

Fonte: Silva, Bertelli e Silveira, 2019.

A seguir temos o Coeficiente de Variação de cada uma das habilidades estudadas, pode-se identificar que a habilidade com menos variação em relação à média, foi a habilidade de Autoconhecimento, seguida pela Empatia e Autocontrole respectivamente. Isso significa que essas três habilidades apresentaram a menor dispersão de nível de competência de habilidade em relação à média do grupo, ou seja, menor dispersão significa que existe uma homogeneidade de proficiência da equipe no geral.

Já as habilidades Sociabilidade e Automotivação apresentaram as maiores porcentagens do conjunto, com respectivamente 17,45% e 20,35%. Esse resultado mostra que os participantes possuem maior dispersão da competência de habilidade em relação à média do grupo, então quanto maior for a dispersão, maior será a heterogeneidade de proficiência da equipe no geral, revelando maior diferença de competência entre os integrantes da equipe.

Tabela 21 - Porcentagem de variabilidade das habilidades

Coeficiente de Variação		
Habilidade	Nº de respondentes (n)	CV (%)
Autoconhecimento	14	12,25%
Autocontrole	14	12,58%
Automotivação	14	20,35%
Empatia	14	12,50%
Sociabilidade	14	17,45%

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Para comparar os grupos de dados utilizou-se o Teste de Friedman. O teste de Friedman é utilizado em casos de pequenas amostras, onde há situações de mais de duas opções na comparação de dados, ou seja, quando os mesmos sujeitos ocorrem em cada um dos grupos pareados de análise. Esse teste é utilizado quando não é possível aplicar o teste ANOVA (Análise da Variância) com medidas repetidas, pois nossa pesquisa possui análise por meio de variável quantitativa sem distribuição normal. Sendo assim as hipóteses são calculadas através da mediana, ao invés da média (TRIOLA, 2017).

O intuito do Teste de Friedman no presente estudo é comparar, na equipe estudada, as medianas populacionais das cinco habilidades da IE para identificar se possuem desigualdades estatisticamente significantes. Conforme apresentado na tabela a baixo (22), não existe diferença significativa entre as medianas das habilidades de Inteligência Emocional da equipe (Ibdem).

Tabela 22 - Teste de Friedman

Teste de Friedman	
N	14
Qui-quadrado (χ^2)	7,928
Graus de liberdade (df)	4
Nível de significância (p)	,094
valor-p = > 5%	

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A compreensão a respeito da Inteligência Emocional, possibilita o desenvolvimento das pessoas e conseqüentemente das organizações, pois contribui para que os indivíduos administrem suas emoções tanto em individual como em conjunto com o intuito de que os objetivos sejam alcançados no melhor tempo, da melhor forma e com o máximo de êxito possível. Ao serem competentes nas Soft Skills, se tornam mais sensatas, prudentes e intuitivas, estando mais aptas para conviverem e superarem as dificuldades e as incertezas de uma atualidade cada vez mais volátil, dinâmica e inovadora.

Identifica-se na revisão bibliográfica da presente pesquisa, que a inteligência e as emoções estão fortemente relacionadas, e quando associadas eficientemente, promovem desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional. O estudo desenvolvido, fundamentou a importância de as competências pilares da Inteligência Emocional e através do instrumento denominado Medida de Inteligência Emocional, averiguou-se a intensidade, homogeneidade e possíveis associações das competências da IE entre si e seus reflexos no ambiente organizacional na equipe de uma empresa do ramo imobiliário de Caxias do Sul/RS.

A equipe apresentou um nível alto homogêneo de Inteligência Emocional, onde a tendência de pontuação foi número 3 na escala Likert de 1 a 4. Pode-se identificar também que as habilidades Sociabilidade e Automotivação foram as competências onde os participantes tiveram maior diferença de nível de habilidade entre si, mesmo a maioria apresentando um nível considerado alto para essas habilidades.

A questão que apresentou a frequência de pontuação 4, que é a mais alta, foi a de número 4. Preocupo-me com o que estou sentindo. da habilidade I – Autoconsciência. E as que tiveram a pontuação mais baixa, de nota 2, foram: I – Autoconsciência: 9. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida. III - Automotivação: 9. Tenho entusiasmo com a minha vida. V- Sociabilidade: 1. Tenho muitos amigos. 2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades. 3. Prefiro ter poucos amigos. 5. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos. 8. Converso animadamente com um desconhecido. 12. Consigo animar qualquer ambiente.

A partir dessas informações pode-se identificar que a habilidade com menos proficiência da equipe é a de Sociabilidade, sendo interessante por parte da organização proporcionar atividades que gerem experiências sociais, com o desenvolvimento de habilidades atreladas ao conhecimento das Soft Skills para que a equipe aperfeiçoe suas aptidões. Ao criar condições

para que a IE seja parte da vivência organizacional, a gerência vai conduzir a organização ao avanço humano.

Algumas atividades seriam de extrema pertinência, como por exemplo palestras e coletas de clima e feedback a respeito dos conceitos que abordam a Inteligência Social, sendo opções: 1. Atividades em grupo, tanto internamente quanto de forma externa ao propor que a equipe participe de ações sociais como no dia das crianças ou na Campanha do agasalho por exemplo, que ocorrem todos os anos na serra gaúcha; 2. Fazer coletas de clima organizacional periodicamente para identificar possíveis situações de conflito interno e também avaliação 360 graus que une autoavaliação e recebimento de avaliação de subordinados, líderes e colegas, obtendo-se assim a visão mais completa possível do colaborador. 3. Palestras, cursos, workshops que possuam enfoque na gestão profissional no que tange as emoções da equipe. 4. Os próprios gestores se capacitando e com suas atitudes propiciando cada vez mais um ambiente inteligente emocionalmente. 5. Acompanhamento periódico por um psicólogo organizacional com o intuito de que o conhecimento adquirido referente as Soft Skills, não seja entravado por possíveis problemas de auto gestão psicológico.

Muitos estudos podem se desenvolver a partir do presente, ao longo de minha jornada nesse projeto aprendi imensuravelmente, e anseios por aprofundamento e expansão no âmbito de pesquisa surgiram. Futuros pesquisadores podem intensificar a autenticidade da importância da IE através de coletas simultâneas à do MIE, comparando os resultados com os de uma pesquisa de clima ou de cultura por exemplo, e correlacionando-as para compreender ainda mais a respeito da relação das competências emocionais da vida profissional e pessoal. Também seria interessante uma pesquisa de acompanhamento com os respondentes, onde fosse feita uma coleta inicial e outra após um determinado período onde nesse meio tempo os participantes tenham tido a oportunidade de experiências fortalecedoras dos pilares da Inteligência Emocional.

REFERÊNCIAS

- ALUGAR, I. 2023. Disponível em: <https://www.alugarimobiliaria.com.br/>. Acesso em: 11 junho 2023
- ALVES, T. P.; LENZI, G. K. S. **Clima organizacional, motivação e pandemia da covid-19: análise em uma empresa aérea.** Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas, Florianópolis, v. 1, n. 3, p. 27-58, 2021. Disponível em: <https://rbaccia.emnuvens.com.br/revista/article/view/42>. Acesso em: 20 maio 2023.
- BARRETT, L. F.; GROSS, J.; CHRISTENSEN, T. C.; BENVENUTO, M. **Knowing what you're feeling and knowing what to do about it: mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation.** Cognition and Emotion. V. 15, n. 6, p. 713-724, 2001. DOI: 10.1080/02699930143000239. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02699930143000239>. Acesso em: 15 abr. 2023.
- BARRETT, L. F.; MESQUITA, B.; OCHSNER, K. N.; GROSS, J. J. **The experience of emotion.** Annual Review of Psychology. V. 58, p. 373–403, 2007. DOI: 10.1146/annurev.psych.58.110405.085709. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1934613/>. Acesso em: 01 maio 2023.
- BASSI, E.; VALENTE, C. M. De O.; AMARAL, C. S. T.; CAMPANINI, L. **Fatores de sustentação dos resultados do kaizen na produtividade: estudo de caso múltiplo.** Revista Produção Online, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 275-295, 2020. DOI 10.14488/1676-1901.v20i1.3523. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/3523>. Acesso em: 15 maio 2023.
- BATISTA, S. C. De A. **Como se relaciona clima organizacional e rotatividade dentro das organizações?: um estudo qualitativo junto à gestão de pessoas de organizações da serra gaúcha.** Orientador: Prof. Fabiano Larentis. 2019. 68 p. TCC (Bacharelado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, Bento Gonçalves, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/6003>. Acesso em: 20 maio 2023.
- BUTLER, E. A.; GROSS, J. J. **Hiding feelings in social contexts: Out of sight is not out of mind.** In: PHILIPPOT, P.; FELDMAN, R. S. The regulation of emotion. New Jersey: Erlbaum, 2004. Cap. 4, p. 101-126. ISBN 9781410610898. Disponível em: <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781410610898/regulation-emotion-pierre-philippot-robert-feldman>. Acesso em: 1 maio 2023.
- CARAPETO, M. J. Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology. **Aprendiendo en positivo: la respuesta al covid 19,** [s. l.], v. 2, ed. 2, p. 237–244, 8 nov. 2023. DOI 10.17060/ijodaep.2021.n2.v2.2230. Disponível em: <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2230>. Acesso em: 13 maio 2023.
- CARNEIRO, R. C. M. **Breve estudo sobre o comportamento de corretores e proprietários de imobiliárias em Fortaleza/CE diante do cenário atual.** 2016. 64 p. TCC (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/25539>. Acesso em: 27 maio 2023.

CASTANHEIRA, N. P. **Modelos de análise quantitativos**. Curitiba: Contentus, 2020. 121 p. ISBN 978-65-5935-044-05. Disponível em:

<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/193058/pdf/0?code=RjxsR/Ry2lwtGdDoAHfZZM80G8T5WstwsytzqAJLidFkaOWi8baBB4MoioBwpHEu CZdbQ3C8RZZNklzHLb57CQ==>. Acesso em: 20 jun. 2023.

CAXIAS DO SUL. **Perfil socioeconômico de Caxias do Sul**. Caxias do Sul, 109 p., 2018.

Disponível em: <https://gcpstorage.caxias.rs.gov.br/documents/2018/01/e5078ad2-eb32-4cf5-a878-e2d7d08e093e.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2023.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo: Pearson Universidades, 2007. 228 p. ISBN 85-7605-047-1. Disponível em:

<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/341/epub/73?code=mkerOOJ+nwBOH+kyYk8x2JoiYi56LbNfjQ6XDo2SiplCMII0whm5kSFE3qlcqX26sFWLhCrn3H3LTXC1HXH Qxw==>. Acesso em: 27 maio 2023.

COELHO, F. Das C. A.; SOUSA, R. B. De. **Equipes de alta performance e o papel do líder para sua construção e Desenvolvimento**. Research, Society and Development, [s. l.], v. 10, n. 3, p. 1-9, 2021. DOI 10.33448/rsd-v10i3.13216. Disponível em:

<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/13216>. Acesso em: 21 maio 2023.

COHEN, J. B.; ANDRADE, E. B. **Affective Intuition and Task-Contingent Affect**

Regulation. Journal of Consumer Research, [s. l.], v. 31, n. 2, p. 358-367, set. 2004. DOI: 10.1086/422114. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/228136927_Affective_Intuition_and_Task-Contingent_Affect_Regulation. Acesso em: 23 abr. 2023.

COHEN, L.; MANION, L.; MORRISON, K. **Research Methods in Education**. 6. Ed.

Londres: Routledge, 2007. 656 p. ISBN 9780203029053. Disponível em: <https://gtu.ge/Agro-Lib/RESEARCH%20METHOD%20COHEN%20ok.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2023.

COSTA, S. T. Da S.; SANTOS, G. C. **Interações interpessoais empatia e aceitação: uma revisão de literatura sobre contexto organizacional**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 7, n. 7, p. 73176-73197, 2021. DOI 10.34117/bjdv7n7-476. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/356735055_Interacoes_interpessoais_empatia_e_acitacao_uma_revisao_de_literatura_sobre_contexto_organizacional_Empathetic_interpersonal_interactions_and_acceptance_a_review_of_literature_in_an_organizational_co. Acesso em: 20 maio 2023.

CRUZ, J. P. G. Da.; *et al.* **Análise e melhoria da produtividade de serviços de lavagem automotiva sob a ótica das sete perdas do sistema de produção enxuta**. In: EDITORA

POISSON (Belo Horizonte) (org.). Gestão da Produção em Foco. Belo Horizonte: Poisson, 2020. V. 43, cap. 3, p. 24-31. ISBN 978-65-86127-60-7. DOI: 0.36229/978-65-86127-60-7.CAP.03. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/343839488_Control_automatizado_flexivel_de_processos_avicolas. Acesso em: 15 maio 2023.

CRUZ, R. N. Da. **Uma introdução ao conceito de autocontrole proposto pela análise do comportamento**. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, São Gabriel, v.

8, n. 1, p. 85-94, 2006. Disponível em:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452006000100008&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 20 maio 2023.

DAMÁSIO, A. R. **O erro de descartes**: emoção, razão e o cérebro humano. 3. Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012. ISBN: 978-85-359-2200-4.
 Disponível em: <http://emotrab.ufba.br/wp-content/uploads/2020/08/Emotion-regulationCurrent-status-and-future-prospectsGross2015.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

DAMÁSIO, A. R. **O mistério da consciência**: do corpo e das emoções ao conhecimento de si. São Paulo: Companhia das Letras, 2000. 457 p. ISBN 85-359-0032-2. Disponível em:
<https://asdocs.net/3sT73?pt=Vk1EZUFqdTBjOGpzT2ZwSkprNEEya2RxUTNaV05HZHdOQ3R0WTJGRlpESmhRbkJtTIVFOVBRPT0%3D>. Acesso em: 23 abr. 2023.

DOANE, D. P.; SEWARD, L. E. **Estatística aplicada à administração e economia**. 4. Ed. Porto Alegre: [s. n.], 2014. 847 p. ISBN 978-85-8055-394-9. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788580553949/pageid/1>. Acesso em: 20 jun. 2023.

EKMAN, P. **A linguagem das emoções**: revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor. São Paulo: Texto Editores Ltda, 2011. P 1-97. ISBN: 978-85-63066-42-8. Disponível em:
https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/3731743/mod_resource/content/3/Paul%20Ekman%20-%20A%20Linguagem%20das%20Emoções%20-%20Capítulos%201%20a%204.pdf. Acesso em: 16 abr. 2023.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 6. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017. 197 p. ISBN 978-85-02-63653-8. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502636552/pageid/4>. Acesso em: 19 jun. 2023.

FALCONE, E. M. de O. *et al.* **Inventário de Empatia (I.E.)**: desenvolvimento e validação de uma medida brasileira. Aval. Psicol., Porto Alegre, v. 7, n. 3, p. 321-334, dez. 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000300006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 13 maio 2023.

FONSECA, J. J. S. da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: Universidade estadual do Ceará, 2002. 94 p. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2023.

GARCÍA, E.; NETA, N. F. A.; GARGALLO, I. S. **A Inteligência Emocional no âmbito acadêmico**: Uma aproximação teórica e empírica. Psicologia Argumento. Paraná, v. 26, n. 52, p. 11-22, 2008. DOI: 10.7213/psicolargum.v26i52.19807. Disponível em:
<https://periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento/article/view/19807>. Acesso em: 20 jun. 2023.

GIACOMELLO, C. P. *Et al.* **Perfil socioeconômico de Caxias do Sul**. Caxias do Sul, p. 109, 2021. Disponível em: <https://gcpstorage.caxias.rs.gov.br/documents/2022/02/d19e77e0-c152-453b-a5e9-f19d904fbbd3.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2023.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. 372 p. ISBN: 978-85-390-0191-0. Disponível em: https://saogoncalosp.com.br/arquivos_site/estantevirtual/inteligencia-emocional-daniel-goleman3.pdf. Acesso em: 13 maio 2023.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999. 536 p. ISBN: 978-85-390-0218-4. Disponível em: <https://fliphtml5.com/nshab/vcdo/basic>. Acesso em: 14 maio 2023.

GOLEMAN, D. **O poder das relações humanas**: Inteligência Social. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. 438 p. ISBN 978-0-553-80352-5.

GRANEMANN, P. Et al. **A avaliação da inteligência emocional em profissionais de saúde em um hospital infantil**. Revista Thêma et Scientia, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 148-164, 2022. Disponível em: <http://themaetscientia.fag.edu.br/index.php/RTES/article/view/1295>. Acesso em: 27 maio 2023.

GROSS, J. J. **Emotion regulation**: Current status and future prospects. Psychological Inquiry. V. 26, n. 1, p. 1-26, 2015. DOI: 10.1080/1047840X.2014.940781. Disponível em: <http://emotrab.ufba.br/wp-content/uploads/2020/08/Emotion-regulationCurrent-status-and-future-prospectsGross2015.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2023.

GROSS, J. J.; THOMPSON, R. A. **Emotion regulation**: Conceptual foundations. Handbook of emotion regulation. P. 33–50, 2007. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/288957486_Emotion_regulation_Conceptual_foundations. Acesso em: 02 maio 2023.

GUADANHIN, C. **Autoconhecimento, sucesso e liderança**: como a prática de estudar e conhecer a si mesmo pode impactar na trajetória de um líder e transformar suas comunidades de influência? Revista Ibero – Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [s. l.], v. 8, n. 6, p. 947 – 971, 30 jun. 2022. DOI 10.51891/rease.v8i6.5940. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5940>. Acesso em: 13 maio 2023.

GULARTE, É. J. **Estratégia de qualidade de vida no trabalho para a minimização do estresse**: um estudo de caso em um órgão público federal. Orientador: Luciane Matilde Verza. 2019. 50 p. TCC (Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/6640>. Acesso em: 20 maio 2023.

HANNA, E. S.; RIBEIRO, M. R. Autocontrole: um caso especial de comportamento de escolha. In: ABREU-RODRIGUES, Josele; RODRIGUES RIBEIRO, Michela. **Análise do comportamento**: pesquisa, teoria e aplicação. Porto Alegre: Artmed Editora S.A, 2006. Cap. 10, p. 175-186. ISBN 978-85-363-1102-9. Disponível em: <https://doceru.com/doc/x8esxc5>. Acesso em: 15 maio 2023.

INSTAGRAM. **Alugar Imobiliária**. 2023. Disponível em: <https://www.instagram.com/alugarimobiliaria/>. Acesso em: 10 jun. 2023.

KELLER, E.; AGUIAR, M. A. F. De. **Análise crítica teórica da evolução do conceito de clima organizacional**. Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa, [S.l.], v. 20,

n. 39, p. 91-113, abr. 2020. ISSN 2596-2809. Disponível em: <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/view/1314>. Acesso em: 21 maio 2023.

KERBER, M. V.; VARELA, M. M. **Inteligência emocional nas organizações**: o impacto da pandemia da covid-19 em uma empresa de engenharia civil de Florianópolis. Orientador: Prof. Dr. Marcos B. Lopez Dalmau. 2022. 108 p. TCC (Bacharel em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/232442>. Acesso em: 27 maio 2023.

KOCHE, J. C. **Fundamentos de Metodologia Científica**: Teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 34. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2014. 139 p. ISBN 85.326.1804-7. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3063/epub/0?code=zqnkTEI8IXIu3JF9yvjXG/f5A9YJZrcFVCagmwdVNAQdHxZG2Kcn9uRpmbXK7AtmLGVBcWVke39LmfPdf0EKJQ==>. Acesso em: 27 maio 2023.

KUHN, M. C.; SCORTEGAGNA, S. A. **A relevância da empatia no desenvolvimento inter-relacional em equipes de trabalho**. In: ANÁLISE DO COMPORTAMENTO, 9., 2016, Passo Fundo. Encontro de Estudos sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas. Porto Alegre: [s. n.], 2016. P. 11. Disponível em: <https://anegepe.org.br/wp-content/uploads/2021/09/385-1.pdf>. Acesso em: 20 maio 2023.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. De A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 9. Ed. São Paulo: Atlas, 2022. 341 p. ISBN 9788597026580. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epubcfi/6/48\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml22\]!/4](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epubcfi/6/48[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml22]!/4). Acesso em: 27 jul. 2023.

LEAHY, R. L.; TIRCH, D.; NAPOLITANO, L. A. **Regulação Emocional em psicoterapia**: Um guia para o terapeuta cognitivo-comportamental. Porto Alegre: Artmed, 2013. 228 p. ISBN: 978-85-65852-87-6. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=vULkAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=regulação+emocional&ots=4aSM-dUTif&sig=7WwM_XAHJfQeMsE5Kvqnk1yeXi0#v=onepage&q&f=true. Acesso em: 15 abr. 2023.

LEDOUX, J. **O cérebro emocional**: os misteriosos alicerces da vida emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. 290 p. ISBN 978-85-390-0216-0. Disponível em: <https://img1.wsimg.com/blobby/go/e5717ba3-3236-4813-821c-e1598c44c220/downloads/Joseph%20LeDoux%20-%20O%20cérebro%20emocional.pdf?ver=1612196222407>. Acesso em: 24 abr. 2023.

LIBOREIRO, K. R.; BORGES, R. S. G. E. **Gestão de equipes de alto desempenho**: abordagens e discussões recentes. Gestão e Regionalidade, São Paulo, v. 34, n. 102, p. 5-22, 2018. DOI 10.13037/gr.vol34n102.4316. Disponível em: https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/4316. Acesso em: 21 maio 2023.

LIMA, J. P. C.; *et al.* **Estudos de caso e sua aplicação**: Proposta de um esquema teórico para pesquisas no campo da contabilidade. Revista de Contabilidade e Organizações, São Paulo, v. 6, n. 14, p. 132-144, 2012. DOI 10.11606/rco.v6i14.45403. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rco/article/view/45403>. Acesso em: 9 jun. 2023.

LIMA, L. **10 principais causas de afastamentos**. [S. l.], 24 mar. 2023. Disponível em: <https://exame.com/carreira/as-10-principais-causas-de-afastamento-no-trabalho-em-2022/>. Acesso em: 27 maio 2023.

LOPES, A. T. de S. C. **Avaliação da inteligência emocional, a relação entre a satisfação com a vida e o burnout dos trabalhadores das IPSS que estiveram no foco da pandemia COVID-19**. Orientador: Mtra. Carla Santos. 2022. 64 p. TCC (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade Federal do Ceará, Vila Nova de Gaia, 2022. Disponível em: <https://recil.ensinulusofona.pt/handle/10437/13234>. Acesso em: 17 maio 2023.

LOPES, M. F. L. do N. **Análise das medidas de inteligência emocional: antes e após intervenções dessas vivências**. Orientador: Maria Ines Nogueira. 2020. 94 p. Dissertação (Mestrado em Neurociências e Comportamento) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. DOI 10.11606/D.47.2020.tde-28052020-182738. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47135/tde-28052020-182738/pt-br.php#:~:text=Para%20an%C3%A1lise%20do%20desempenho%20das%20Medidas%20de%20Intelig%C3%Aancia,foi%20utilizado%20o%20teste%20t%20de%20amostras%20pares das](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47135/tde-28052020-182738/pt-br.php#:~:text=Para%20an%C3%A1lise%20do%20desempenho%20das%20Medidas%20de%20Intelig%C3%Aancia,foi%20utilizado%20o%20teste%20t%20de%20amostras%20pares das.). Acesso em: 27 maio 2023.

LOUREIRO, C.; FREDERICO-FERREIRA, M. M.; SANTOS, M. R. **Identificação dos fatores determinantes no desenvolvimento das competências sociais dos adolescentes**. Revista de Enfermagem Referência, Portugal, v. 3, n. 10, p. 79-88, 2013. DOI 0.12707/RIII12114. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388239969014>. Acesso em: 14 maio 2023.

MACEDO, M. De M. **Gestão da produtividade nas empresas**. Revista Organização Sistêmica, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 110-119, 2012. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com/revistaorganizacao sistemica/index.php/organizacaoSistemica/article/view/65>. Acesso em: 15 maio 2023.

MACHADO, P. *Et al.* **Relações entre o conhecimento das emoções, as competências acadêmicas, as competências sociais e a aceitação entre pares**. Análise Psicológica, Portugal, v. 26, n. 3, p. 463-478, 2008. Disponível em: https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/70/1/ap_2008_%2026_463.pdf. Acesso em: 14 maio 2023.

MARCHEZINI-CUNHA, V.; TOURINHO, E. Z. **Assertividade e Autocontrole: Interpretação Analítico-Comportamental**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 26, n. 2, p. 295-304, 2010. DOI 10.1590/S0102-37722010000200011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/5W9xKFnHc3HVqkZNRVGH6PN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 maio 2023.

MASCARENHAS, S. A. **Metodologia Científica**. 2. Ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018. 146 p. ISBN 9788543025711. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/183213/pdf/0?code=eEBqDAFkFJG9AMp6bJn2TltUSAwYheecvX93W5kn/oHiX07/Uwx5rH4/iQxhfFWjykcY6VAgvyanNEDuMc6WQ==>. Acesso em: 27 maio 2023.

MAXIMINIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas S.A., 2000. 543 p. ISBN 85-2242164-1. Disponível em: Disponível em:

http://ftp.demec.ufpr.br/disciplinas/EngMec_NOTURNO/TM038/2013-1/Livro_-_Introdu%E7%E3o_%E0%A0_Administra%E7%E3o_-_Antonio_Cesar_Amaru_Maximiano_-_5%B0Ed.pdf. Acesso em: 7 maio 2023.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R.; SITARENOS, G. **Emotional intelligence as a standard intelligence**. *Emotion*, Washington, D.C., p. 232–242, 2001. DOI 10.1037//1528-3542.1.3.232-242. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F1528-3542.1.3.232>. Acesso em: 14 maio 2023.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; ROBERTS, R. D.; BARSADE, S. G. **Human Abilities: emotional intelligence**. *Annual Review Of Psychology*. Washington, D.C., v. 59, n. 1, p. 507-536, jan. 2008. *Annual Reviews*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/5907081_Human_Abilities_Emotional_Intelligence. Acesso em: 19 abr. 2023.

MICHELETTO, N. **Uma questão de consequências: a elaboração da proposta metodológica de Skinner**. 1995. 304 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1995. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/17329>. Acesso em: 01 maio 2023.

MYERS, D. G. **Psicologia social**. 10. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. 567 p. ISBN 978-85-8055-338-3. Disponível em: https://www.academia.edu/44396213/Myers_Psicologia_Social_10Ed. Acesso em: 13 maio 2023.

NASCIMENTO, A. M. Do; ROAZZI, A. **Autoconsciência, Imagens Mentais e Mediação Cognitiva**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Recife, v. 26, n. 3, p. 493-505, 2013. DOI 10.1590/S0102-79722013000300009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/RcCz5D5Kwhx6bxpLv5FmzHh/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 8 jun. 2023.

NASCIMENTO, L. P. Do. **Elaboração de projetos de pesquisa: monografia, dissertação, tese e estudo de caso, com base em metodologia científica**. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 131 p. ISBN 85-221-2629-1. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522126293/pageid/4>. Acesso em: 19 jun. 2023.

NIEUWHOF, C. **Imprevisível: Preveja obstáculos. Altere resultados. Aprenda a esperar por dificuldades**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. 224 p. V. 8. ISBN 978-85-508-0769-0. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788550807690/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3DePub_DidntSeeItComing_Abertura-3\]!/4\[ePub_DidntSeeItComing_Abertura-3\]/2/2/2/3:50\[tad%2Cos.\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788550807690/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3DePub_DidntSeeItComing_Abertura-3]!/4[ePub_DidntSeeItComing_Abertura-3]/2/2/2/3:50[tad%2Cos.]). Acesso em: 13 maio 2023.

OLIVEIRA, J. C. B. De. **Equipes de alta performance: uma análise da literatura sobre o conceito de “equipes de alta performance”**. Orientador: Prof. Dr. Leonardo Tonon. 2018. 32 p. Monografia (MBA em Gestão Empresarial) – A Universidade Tecnológica Federal do Paraná,

Curitiba, 2018. Disponível em: <http://riut.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/19505>. Acesso em: 21 maio 2023.

PÁDUA, E. M. M. De. **Metodologia da pesquisa**: Abordagem teórico-prática. 1. Ed. [S. l.]: Papyrus Editora, 2019. 144 p. ISBN 9788544902073. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/168757/epub/0?code=ZcKOPGdH6+2IOqGo8uBvqyvidUnIw21cTYa3y/e/mNOa4Zxft1xexxqUpv/w977T5hKQMFk7B+YVPStvUhJlWQ==>. Acesso em: 11 jun. 2023.

PRETTE, A. D.; PRETTE, Z. A. P. D. **Competência Social e Habilidades Sociais**: Manual teórico-prático. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018. ISBN 978-85-326-5884-5. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Competência_social_e_habilidades_sociai/UP5mDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&printsec=frontcover. Acesso em: 9 jun. 2023.

PINTO, J. M. N.; TAUBE, M. E. **Inteligência emocional dos profissionais contábeis do vale do taquari/RS**. Destaques Acadêmicos, Lajeado, v. 15, n. 1, p. 75 – 89, 2023. DOI 10.22410/issn.2176-3070.v15i1a2023.3321. Disponível em: <http://univates.br/revistas/index.php/destaques/article/view/3321>. Acesso em: 27 maio 2023.

REEVE, J. **Motivação e emoção**. 4. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2019. 349 p. ISBN 978-85-216-1494-4. Disponível em: <https://doceru.com/doc/xcl8xsn>. Acesso em: 23 abr. 2023.

RESENDE, M. **Autoconhecimento**. Brasília: Teosófica, 2019. 87 p. ISBN 9788579220111. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=0TEqDwAAQBAJ>. Acesso em: 13 maio 2023.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. 519 p. ISBN 978-85-7605-002-5. Disponível em: https://admdotunisa.files.wordpress.com/2019/03/robbins_2009_livro_comportamento_organizacao.pdf. Acesso em: 7 maio 2023.

SALES, F. De L. **O desenvolvimento econômico de Caxias do Sul na perspectiva do acervo do Museu Municipal**. In: SEMINTUR, 4., 2006, Caxias do Sul. Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Caxias do Sul: [s. n.], 2006. P. 13. Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT07-5.pdf. Acesso em: 11 jun. 2023.

SANTOS, M. C. L. **Perfil dos pacientes em uso de isotretinoína em um ambulatório de uma universidade privada no Piauí**: uma análise exploratória e descritiva. Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento, Florianópolis, v. 12, n. 4, p. 1-10, 2023. DOI 10.33448/rsd-v12i4.41223. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/41223>. Acesso em: 10 jun. 2023.

SANTOS, R. E. Dos. **Análise de clima organizacional no Setor Público**: um estudo de caso em um órgão público federal. Orientador: Prof. Dr. Francisco Sávio de Oliveira Barros. 2018. 34 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública) – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018. Disponível em: <https://www.repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/3242>. Acesso em: 20 maio 2023.

SANTOS, V. M. dos. **O que é variabilidade? Como o conceito se aplica?**. São Paulo: FM2S Educação e Consultoria, 11 out. 2021. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/blog/o-que-e-variabilidade>. Acesso em: 4 nov. 2023.

SARAIVA, A. P. F. C. **Competências sociais e emocionais nas relações interpessoais da equipa de enfermagem**. Orientador: Adelinda Araújo Candeias. 2007. 156 p. Dissertação de Mestrado (Mestrado em intervenção sócio-organizacional na saúde - Universidade de Évora, Évora, 2007). Disponível em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/16609/1/Ana%20Paula%20Figueiredo%20Car%20mo%20Saraiva%20-%20Tese%20de%20Mestrado%20-%20165%20809.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

SCHERER, K. R. **What are emotions? And how can they be measured?** Sage Publications, Londres, v. 44, n. 4, p. 695-729, dez. 2005. DOI: 10.1177/0539018405058216. Disponível em: <https://static1.squarespace.com/static/55917f64e4b0cd3b4705b68c/t/5bc7c2fba4222f0b94cc8550/1539818235703/scherer+%282005%29.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2023.

SCHERMERHORN JUNIOR, J. R.; HUNT, J. G.; OSBORN, R. N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2007. 304 p. ISBN 9788577800087. Disponível em: <integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788577800087/pageid/79>. Acesso em: 13 maio 2023.

SILVA, J. S. F.; BERTELLI, A. L. G.; SILVEIRA, J. F. **Estatística**. Porto Alegre: Sagah, 2019. 211 p. ISBN 9788595027763. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595027763/pageid/1>. Acesso em: 4 nov. 2023.

SILVA, R. B. De O. E et al. **O desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho e a comunicação assertiva**. Analecta – Centro Universitário Academia, Juiz de Fora (MG), v. 8, p. 15, 2022. Disponível em: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/ANL/article/view/3400/2394>. Acesso em: 13 maio 2023.

SKINNER, B. F. **Recent issues in the analysis of behavior**. 1th. Ed. Nova York: Pearson College Div, 1989. 147 p. ISBN: 0-675-20674-X.

SKINNER, F. B. **Ciência e comportamento humano**. 11. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003. 447 p. ISBN: 85-336-1935-9. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/185932/mod_resource/content/1/SKINNER%2C%20B.%20F.%20Ciência%20e%20comportamento%20humano.pdf. Acesso em: 23 abr. 2023.

SPRENG, R. N.; MCKINNON, M. C.; MAR, R. A.; LEVINE, B. **The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures**. Journal of Personality Assessment, Ontario, Canada, v. 91, n. 1, p. 62-71, 2009. DOI 10.1080/00223890802484381. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2775495/>. Acesso em: 13 maio 2023.

STACH, P. L. **Autoconhecimento e liderança**: desenvolvimento profissional e novos comportamentos influenciam na gestão organizacional. In: JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA, 14., 2019, Anápolis – GO. Anais da XIV jornada de administração da Unievangélica. Portugal: Universidade Evangélica de Goiás, 2019. Tema: O profissional da administração no contexto das grandes transformações, p. 243-253. DOI 10.51891/rease.v8i6.5940. Disponível em: <http://anais.unievangelica.edu.br/index.php/racau/article/view/5419/3053>. Acesso em: 13 maio 2023.

SOUZA, A. T. De. **Equipes de alta performance**: como desenvolver uma equipe de alta performance. 2012. 44 p. TCC (Pós-graduação Lato Sensu em Tecnologia Educacional) – Universidade Mackenzie, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://dspace.mackenzie.br/handle/10899/151>. Acesso em: 21 maio 2023.

TEIXEIRA, F. O.; LAZARETTI, L. R.; FILHO, P. J. M. **Fatores associados a produtividade do trabalho e a transição demográfica dos estados brasileiros**. Revista de Desenvolvimento Econômico, Salvador, v. 3, n. 44, p. 172 – 198, 2019. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rde/article/view/6236>. Acesso em: 15 maio 2023.

TOMAZELA, Cleoni Vera. **Relatos sobre inteligência emocional por mulheres líderes**. 2018. 77 f. Dissertação (Programa Stricto Sensu em Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/tede/2545>. Acesso em: 14 maio 2023.

TOURINHO, E. Z. **Mundo interno e autocontrole**. Revista Brasileira de Análise do Comportamento, Belém, v. 2, n. 1, p. 21-36, 3 jul. 2006. DOI 10.18542/rebac.v2i1.800. Disponível em: <https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/800/1109>. Acesso em: 13 maio 2023.

TRIOLA, M. F. **Introdução à Estatística**. 12^a. ed. Rio de Janeiro: LTC | Livros Técnicos e Científicos, 2017. 740 p. ISBN 9788521634256. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788521634256/>. Acesso em: 4 nov. 2023.

VALENTE, S. **Influência da inteligência emocional na gestão de conflito na relação professor-aluno(s)**. Revista de estudos e pesquisas em psicologia e educação, Portugal, v. 6, n. 2, p. 101-113, 2019. DOI 10.17979/reipe.2019.6.2.5786. Disponível em: <https://revistas.udc.es/index.php/reipe/article/view/reipe.2019.6.2.5786>. Acesso em: 24 mar. 2023.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no trabalho**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997. 220 p.

XAVIER, V. P. P. **Emoção, regulação emocional e comportamento**: Aspectos históricos, conceituais e práticos. Singular: Sociais e humanidades, Sul Palmas, v. 1, ed. 1, p. 31 – 39, 4 abr. 2019. DOI <https://doi.org/10.33911/singularsh.v1i1.26>. Disponível em: <http://ulbrato.br/singular/index.php/SingularSH/article/view/26/12>. Acesso em: 9 abr. 2023.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 201 p. ISBN 85-7307-852-9. Disponível em: http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/attach/74304716/3-YIN-planejamento_metodologia.pdf. Acesso em: 9 jun. 2023.

YOUTUBE. **Alugar Imobiliária**. 2023. Disponível em:
<https://www.youtube.com/@alugarimobiliaria5289/videos>. Acesso em: 10 jun. 2023.

ANEXO A – MEDIDA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – MIE

I – AUTOCONSCIÊNCIA:	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca
1. Reconheço meus sentimentos com grande facilidade.	4	3	2	1
2. Falo comigo mesmo sobre os meus sentimentos.	1	2	3	4
3. Avalio meus sentimentos para compreender o que estou sentindo.				
4. Preocupo-me com o que estou sentindo.				
5. Reconheço em mim sentimentos de alegria e tristeza.				
6. Evito refletir sobre o que estou sentindo.				
7. Evito analisar o que estou sentindo.				
8. Identifico todos os meus sentimentos.				
9. Consigo nomear os sentimentos que marcaram a minha vida.				
10. Reconheço meus sentimentos contraditórios.				
II – AUTOCONTROLE:	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca
1. Procuo pensar antes de responder a algo que me desagradou.				
2. Procuo reagir com cautela diante de provocações.				
3. Reajo imediatamente diante de uma agressão.				
4. Tenho na ponta da língua uma resposta para o insulto.				
5. Conto até dez antes de responder a um desaforo.				
6. Devolvo na mesma moeda um insulto que recebi.				
7. Falo o que me vem à cabeça.				
8. Freio os meus impulsos em uma situação de conflito.				
9. Tomo decisões com base em meus impulsos.				
10. Controlo os sentimentos que me perturbam.				
III – AUTOMOTIVAÇÃO:	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca
1. Persisto em meus objetivos mesmo diante dos fortes obstáculos.				
2. Enfrento qualquer obstáculo para conseguir o que quero na vida.				
3. Fixo minha atenção nos planos que selecionei para a minha vida.				
4. Ajo com otimismo em relação aos meus projetos.				

5. Oriento minhas ações no presente pelos planos que fiz para o futuro.				
6. Elaboro com entusiasmo um projeto pessoal.				
7. Planejo situações para concretização de meus objetivos.				
8. Duvido da realização das minhas metas futuras.				
9. Tenho entusiasmo com a minha vida.				
10. Alcanço os objetivos que estipulo para a minha vida.				
11. Deixo de realizar projetos importantes para a minha vida				
12. Dirijo meus sentimentos para agir com sabedoria.				
IV – EMPATIA:	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca
1. Identifico com facilidade os sentimentos das pessoas.				
2. Sei quando uma pessoa está com problemas mesmo que ela não fale.				
3. Reconheço os sentimentos de uma pessoa através do modo como fala.				
4. Reconheço quando uma pessoa está com problemas.				
5. Entendo o que uma pessoa está querendo mesmo que ela não fale.				
6. Identifico as intenções de uma pessoa logo que começa a falar.				
7. Reconheço como um amigo se sente através dos gestos não verbais.				
8. Descubro com facilidade o que um amigo está sentindo.				
9. Descubro as intenções de uma pessoa pela forma que ela age.				
10. Identifico quando alguém que conheço está com problemas.				
11. Reconheço quando uma pessoa está bem ou não pelo tom da voz.				
12. Sei quando um amigo precisa da minha ajuda.				
13. Consigo nomear os sentimentos das pessoas mais próximas.				
14. Identifico os interesses das pessoas com quem convivo.				
V- SOCIABILIDADE:	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca
1. Tenho muitos amigos.				

2. Aumento o número de pessoas do meu ciclo de amizades.				
3. Prefiro ter poucos amigos.				
4. Relaciono-me bem com qualquer pessoa.				
5. Trato alguém que acabei de conhecer como se fôssemos velhos amigos.				
6. Faço com que as pessoas se sintam bem ao meu lado.				
7. Prefiro ficar calado a conversar com pessoas desconhecidas.				
8. Converso animadamente com um desconhecido.				
9. Deixo as pessoas à vontade perto de mim.				
10. Encontro alguém conhecido na maioria dos lugares onde vou.				
11. Prefiro trabalhar sozinho.				
12. Consigo animar qualquer ambiente.				
13. Fico à vontade entre as pessoas recém conhecidas.				

ANEXO B – AUTORIZAÇÃO**Autorização da Empresa (Entidade/Associação) para Realização do TCC I**

A Empresa Halugar Negócios Imobiliários Ltda, CNPJ 12.309.289/0001-04 situada na Rua Os Dezoito do Forte, número 1246, Bairro Exposição, Cidade Caxias do Sul, Estado do Rio Grande do Sul, autoriza a Sr.(a) Giulia Sebben a utilizar as informações de apresentação da organização e os dados de soft skills da equipe para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso I, o qual é um dos requisitos para a obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS), seguindo as condições abaixo estabelecidas.

1) Extensão dos dados (especificar detalhadamente quais dados)

Questionário incluindo sexo e idade, e composto por 59 questões que contemplam as seguintes soft skills: autoconsciência, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade.

2) Uso do nome da empresa no texto do Trabalho de Conclusão de Curso I.

A empresa permite que seu nome seja informado no texto do TCC I.

A empresa requer que seu nome seja omitido no texto do TCC I, devendo ser usado um nome fictício.

3) Disponibilização do Trabalho de Conclusão de Curso I junto a biblioteca da UCS.

Aceita que o TCC I seja disponibilizado junto a biblioteca da UCS.

Não aceita que o TCC I seja disponibilizado junto a biblioteca da UCS.

4) Divulgação do estudo em congressos/revistas

Aceita que o estudo possa ser apresentado em congressos/revistas.

Não aceita que o estudo possa ser apresentado em congressos/revistas.

12 309 289/0001-04

HALUGAR NEGÓCIOS
IMOBILIÁRIOS

Av. Júlio de Castilhos, 1226 -

BAIRRO CENTRO

CEP 95010-000

CAXIAS DO SUL - RS

Assinatura da Empresa
Hugo Leonardo Sebben
Cargo: Diretor
CPF: 699.077.650-15

ANEXO C – TERMO DE ENTREGA DE RESULTADOS**Termo de Entrega dos Resultados do Trabalho de Conclusão de Curso I**

A empresa Halugar Negócios Imobiliários Ltda, CNPJ 12.309.289/0001-04 situada na Rua Os Dezoito do Forte, número 1246, Bairro Exposição, Cidade Caxias do Sul, Estado do Rio Grande do Sul, informa que recebeu da Sr.(a) Giulia Sebben cópia do Trabalho de Conclusão de Curso I, o qual é um dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS).

A empresa Halugar Negócios Imobiliários Ltda entende que o Trabalho de Conclusão de Curso I promove a interação entre a Universidade e outros setores da sociedade, por meio da produção e aplicação do conhecimento, em articulação permanente com o ensino e a pesquisa e que o mesmo tem condições de apresentar contribuições para a organização.

- () pouca contribuição
() boa contribuição
 excelente contribuição

Espaço para a empresa registrar outros comentários

Caxias do Sul, 03 de julho de 2023.

Assinatura da Empresa
Hugo Leonardo Sebben
Cargo: Diretor
CPF: 699.077.650-15

12 309 289/0001-04
HALUGAR NEGÓCIOS
IMOBILIÁRIOS
Av. Júlio de Castilhos, 1226 -
BAIRRO CENTRO
CEP 95010-000
CAXIAS DO SUL - RS