

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM AMBIENTE DE TRABALHO: COMPARAÇÃO ENTRE AS MODALIDADES PRESENCIAL, REMOTA E HÍBRIDA

Rafaela Correia Rodrigues¹, Miriam Karla Rocha².

RESUMO: Este trabalho teve a intenção de analisar os impactos causados pela inteligência emocional e os efeitos provocados em colaboradores de uma instituição sem fins lucrativos localizada na cidade de Mossoró/RN. Analisando os impactos utilizando os conceitos de inteligência emocional, trabalho remoto e habilidades interpessoais para associar os comportamentos apresentados pelos funcionários e entender como foi a reação dos mesmos diante das adversidades encontradas pelos três cenários de trabalho já vivenciados: totalmente presencial, totalmente remoto e híbrido. Fazendo uso de ferramentas estatísticas para análise e possíveis interpretações de dados e tabelas, utilizando a escala Likert para entender o grau de concordância entre variáveis, foi possível comparar os comportamentos e as habilidades interpessoais diante dos aspectos da inteligência emocional e avaliar as situações que o corpo operacional mais se destacou de forma positiva e negativa, em aspectos como concentração, empatia, trabalho em equipe, produtividade e saúde mental.

Palavras-chave: COVID-19; Inteligência Emocional; Habilidades Interpessoais; Profissionais; Trabalho Remoto.

ABSTRACT: This paper has the purpose of analyse the impacts of emotional intelligence and the effects on employees in a non-profit organization located in Mossoró – RN. Using concepts like remote work and interpersonal skills to associate with the employees' behaviour and their reaction about the presented scenarios: presential work, remote work and hybrid work. Using statistical tools and graphic's interpretation with Likert scale to understand the relation between variables of emotional intelligence and interpersonal skills. Also, rating the scenarios that most stood out in positive and negative ways on aspects such as concentration, empathy, teamwork, productivity and mental health.

Key words: COVID-19; Emotional Intelligence; Interpersonal Skills; Professionals; Remote Work.

1. INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019 houve um conjunto de casos de pneumonia na cidade de Wuhan na China; a partir das investigações, foi descoberto o novo coronavírus, SARS-CoV-2, causador da COVID-19 segundo dados publicados pela Organização Mundial Da Saúde (OMS) [1]. Em janeiro de 2020, a OMS decretou emergência em saúde mundial, atingindo de uma maneira geral e potencialmente agravante, com a proliferação em uma escala gigantesca da doença o Brasil contabilizou até os dias atuais mais de 606.000 mil mortes e 4,96 milhões no mundo todo [1]. Nesse contexto, vive-se um momento de crise e emergência, nos âmbitos sociais, econômicos e na saúde física e mental das populações, especialmente as mais vulneráveis. As políticas e ações governamentais dedicam-se às possibilidades de contenção e mitigação dos efeitos biológicos e letais da doença. Em situações de confinamento e isolamento condicionados à pandemia, é indispensável a necessidade de promoção de ações voltadas ao comportamento seguro, com destaque para o cumprimento de regras e ao autocuidado. Entretanto, consta-se neste momento de enfrentamento à contaminação, a proliferação de problemas voltados para a saúde mental das pessoas [2].

Com o uso das medidas restritivas como o distanciamento social, muitos países determinaram o fechamento de setores da economia, a fim de permitir que os indivíduos permanecessem em suas casas. Em alguns desses setores, adotou-se a estratégia do teletrabalho, sobretudo da casa do trabalhador(a), o que comumente tem sido chamado de trabalho remoto [3].

Diante do novo cenário apresentado, as empresas tiveram que se adaptar a um novo estilo: o trabalho remoto. Embora esta mobilidade de trabalho tenha suas vantagens como flexibilidade de horário, ausência de deslocamento até o local de trabalho, entre outras, surgiram dificuldades como gerenciamento do tempo, falta de comunicação

com os colegas de trabalho e uma série de obstáculos no que se refere à adaptação para esse novo sistema. Em meio a um contexto psicoemocional atípico, de enorme receio pela propagação do vírus e, sobretudo, sem que os trabalhadores em geral tivessem a estrutura adequada para trabalhar em casa ou em qualquer lugar. De acordo com [4], percebe-se que no mercado brasileiro quanto à categoria do teletrabalho, cerca de apenas 22,7% dos colaboradores possuem um bom ambiente para realizar suas funções que seriam realizadas na empresa.

Além disso, os níveis de estresse da população mundial aumentaram consideravelmente. Dados publicados recentemente pela [1] relatam a preocupação relacionada aos efeitos colaterais emocionais causados pela pandemia, os resultados desse estudo demonstram que a pandemia irá ter um fim, mas que os seus efeitos durarão por décadas, isso significa que terá um aumento alarmante dos casos de doenças relacionadas a saúde emocional. Em consequência do aumento dos níveis de estresse relatados acima, no final do ano de 2019, início da pandemia do novo coronavírus, a Organização Mundial da Saúde demonstrou preocupação para uma doença que nem sequer havia sido catalogada até então e que agora, várias pessoas estão sofrendo com os sintomas da atual realidade deste século e principalmente nesta situação pandêmica que está sendo enfrentada.

Um distúrbio que já afeta mais de 33 milhões de brasileiros e que pode ser facilmente confundido como ansiedade e depressão, a Síndrome de Burnout conhecida como esgotamento profissional tem como sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico proveniente de uma situação de trabalho desgastante por causa de uma competitividade elevada e um sentimento ampliado de responsabilidade [5]. Em maio do mesmo ano, a OMS categorizou a Síndrome de Burnout como uma doença e um fenômeno ocupacional. A entidade agora vai desenvolver diretrizes para diminuir a incidência de casos [6]. Assim como a depressão, o Burnout não é um sinal de fraqueza, mas sim um indício de que muitos dos próprios limites foram ultrapassados.

Segundo [7], a inteligência emocional está relacionada à capacidade de reconhecer e entender emoções, o que seria de grande importância para enfrentar as dificuldades mencionadas acima e que estão surgindo no trabalho remoto. Tendo em vista que os problemas vivenciados na rotina de trabalho podem afetar diretamente a saúde mental (o humor, a concentração, a produtividade e até mesmo a empatia com os colegas de trabalho), a inteligência emocional pode auxiliar no gerenciamento das emoções e na melhoria das habilidades interpessoais.

Sendo assim, essa competência ajuda na tomada de decisão e autocontrole de situações encontradas no cotidiano, o que consequentemente influi no bem-estar pessoal e na convivência com terceiros.

Diante disso, percebe-se que a maior parte dos trabalhadores carecem de condições para exercer as atividades de trabalho em casa, especialmente considerando as classes menos privilegiadas da população. Mesmo para aqueles que tenham todas as regalias e condições necessárias, a forma inesperada com a qual essas pessoas foram colocadas para trabalhar, tem resultado em sobreposição do trabalho com outras atividades diárias de caráter doméstico.

Diante deste contexto, a problemática desta pesquisa é: **Em um cenário pandêmico, como o trabalho remoto reflete na inteligência emocional e saúde mental dos colaboradores?** Tendo como objetivo avaliar os efeitos do trabalho remoto nas habilidades interpessoais dos colaboradores.

Justifica-se esta pesquisa principalmente pela relevância e atualidade do tema, pois abrange um grande número de pessoas e consequentemente o isolamento social afetou psicologicamente toda população mundial, como o foco desta pesquisa é a inteligência emocional, e de acordo com análises feitas pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, discorre que as empresas estão buscando durante o setembro amarelo, um interesse maior pela saúde mental de seus colaboradores. Os dados mostram que as licenças por depressão e ansiedade elevaram desde de 2019 (33,7%) e logo após o início do isolamento social o qual os trabalhadores foram migrados para o *home office*, este percentual subiu para 285 mil pessoas com a saúde mental afetada em 2020.

Os principais pontos para enfatizar esta influência dos impactos da inteligência emocional são: a ansiedade dos trabalhadores, melhoria nas habilidades, proatividade, perspectiva de liderança e etc. Portanto, entende-se que esta pesquisa será de suma importância para que as empresas busquem melhorias para um desenvolvimento positivo no trabalho remoto.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A SARS-CoV-2 e os impactos no mercado de trabalho

O coronavírus é uma família de vírus, que em 2019 no Brasil já circulavam em torno de quatro vírus dessa família que eram responsáveis pelo quadro de resfriado, gripe ou bronquiolite no país. Onde desses haviam dois coronavírus mais sérios, um deles é conhecido como a SARS que em 2003 deu início a uma epidemia e mesmo com o nível grave da contaminação, não gerou um grande impacto no Brasil, já o vírus MERS-CoV, teve um impacto maior gerando assim uma epidemia no Oriente Médio e que também não chegou ao Brasil com tanta força [13]. O principal hospedeiro do vírus SARS-CoV-2 é o morcego que consegue disseminar através de fezes contaminando o meio ambiente e consequentemente contaminando os alimentos para consumo humano e dos outros animais [14].

A pandemia de COVID-19 fez com que muitos trabalhadores formais e informais do mundo inteiro parassem de trabalhar. Na América do Sul, de acordo com a OIT (Organização Internacional do Trabalho), no segundo trimestre de 2020, a quantidade de horas perdidas de trabalho equivale a aproximadamente 38 milhões de empregos. A COVID-19 impactou tanto os setores formais quanto os setores informais da Economia. E isso, segundo a OIT, levou a uma determinada quantidade de horas de trabalho que deixaram de existir [15]. Diante do exposto, isso implica em uma quantidade grande de trabalhadores desempregados, e que consequentemente interferem em uma quantidade de trabalhadores que estavam trabalhando na informalidade, e que perderam condições de vender os seus produtos. E, portanto, implica em uma perda importante das condições de renda da maior parte da população brasileira e também na América Latina. No Brasil, segundo o pesquisador José Raimundo Trindade da UFPA, as mulheres trabalhadoras foram as mais afetadas pela pandemia da COVID-19. As primeiras demissões causadas pela pandemia foram as demissões de trabalhadoras. Por conta de fatores que vão muito além da crise da COVID-19, um processo de declínio da contratação feminina, em função dos empecilhos em relação à questão da gravidez e assim por diante, e com a crise da COVID-19 esse desemprego se intensificou [16].

O fato também nos faz retomar acontecimentos históricos que expuseram a fragilidade do ser humano com as particularidades de cada período. Hoje o que ocorre, diante da pandemia, é acentuação das desigualdades sociais pela ausência do mínimo existencial, e um forte descomprometimento da segurança pública gerando assim, um aumento da violência preexistente que incide sobre as mulheres.

Ser cidadão é ter direito à vida, à liberdade, e à igualdade perante a lei. Essa última, porém, é empregada somente no sistema normativo, nas periferias os índices de óbitos são maiores. As classes mais baixas possuem mais comorbidades devido à desnutrição, e não possuem água encanada nem para lavar as mãos [17]. Seria incabível, por exemplo, tentar comparar o contexto dessas pessoas segundo o pensamento do cientista Charles Darwin, que afirma que as espécies que sobrevivem são as que se adaptam melhor, sendo que as condições para adaptações delas não existem nem em tempos normais. Como é visto em todos os jornais e sites de notícias a pandemia vem afetando a economia como todo. É difícil mensurar as áreas que de alguma forma não tenham sido afetadas no ponto de vista do emprego. Os setores que tiveram que fechar por conta do isolamento social foram aqueles que certamente tiveram bastante dificuldades. Têm-se o comércio, toda a área vinculada ao turismo, além da própria hospedagem, mas também toda gama vinculada ao serviço cultural, juntamente com problemas no setor de aviação que foram obrigados a paralisar por conta da pandemia. Mas em grandes números o que percebe-se, é que a economia como um todo foi afetada, ou seja, um conjunto considerável de trabalhadores ficaram desempregados. E vale ressaltar que o mercado de trabalho brasileiro é um mercado bem heterogêneo e com um grau de precarização muito alto, ou seja, uma taxa de informalidade elevada. Dessa forma, analisando qual foi a classe de trabalhadores que mais sofreu foram os trabalhadores informais pois estes de certo modo perderam a sua renda quase que instantaneamente com a pandemia.

Com isso, o efeito pós pandemia será um efeito super desigual das políticas de isolamento social. Nesse sentido, a Medida Provisória 927/2020 do Governo Federal Brasileiro, permitiu que a mudança de regime de trabalho no contexto brasileiro fosse realizada unilateralmente pelo empregador, não necessitando de anuência do trabalhador. Dessa forma, dentro desse contexto de pandemia, a adoção de teletrabalho ganhou força [18]. No Brasil houve um crescimento do número de teletrabalhadores em todo o país. Segundo dados da Fundação Instituto de Administração, em pesquisa realizada em abril de 2020, o teletrabalho foi a estratégia escolhida por 46,00% das empresas brasileiras durante a pandemia da COVID-19. Dentre essas empresas pesquisadas, 67,00% relataram dificuldade na implementação do regime de teletrabalho em suas organizações [19]. O que comprova a relevância do tema diante dos novos desafios enfrentados nessa época.

2.2 Trabalho Remoto

No Brasil, a Justiça do Trabalho foi a primeira a regularizar o trabalho remoto no ano de 2012 (v.g. Resolução Administrativa TST nº 1.499/2012), com o intuito de inovar a gestão de pessoas e acompanhar o ritmo do mercado de trabalho. Em seguida, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho aprovou a Resolução CSJT nº 109/2012 e ampliou o teletrabalho a todos os Regionais. A experiência foi bem-sucedida, o que levou o Conselho Nacional de Justiça a regulamentar essa nova modalidade de trabalho para todo o Judiciário, por meio da Resolução CNJ nº 227/2016. O TRT2 instituiu o teletrabalho em 2018 (v.g. Ato GP nº 56/2018) [20].

Em tempos de pandemia muito se tem falado em trabalho remoto, teletrabalho e *home office*. Esses termos tem sido utilizados como sinônimos, mas há uma diferença entre eles. Segundo a CLT, trabalho remoto é a prestação de serviços fora das dependências do empregador usando as tecnologias para realizar as tarefas e se conectar com os colegas de trabalho, ele traz algumas vantagens como a flexibilidade, redução de custos e para muitos a melhora na qualidade de vida e aumento da produtividade. O trabalho remoto engloba tanto teletrabalho quanto o *home office*. No *home office* o empregado tanto pode trabalhar apenas de sua residência quanto pode trabalhar de forma híbrida, prestando serviço alguns dias em sua casa e outros nos ambientes físicos da empresa.

A prestação de serviço nesse caso deve ser feita sempre por meio eletrônicos, o empregado deve continuar a cumprir a jornada de trabalho ajustada no seu contrato e o empregador pode implementar meios para fiscalizar a jornada efetivamente cumprida. Nessa modalidade de trabalho, o empregado mantém o direito a férias, décimo terceiro salário, FGTS e horas extras. Normalmente deixa apenas de receber o vale transporte.

O teletrabalho aparece com a reforma trabalhista de 2017, passando a constar no artigo de nº075B-CLT, como aquela prestação de serviços fora das dependências do empregador com a utilização de tecnologia. Para o profissional prestar serviço na modalidade de teletrabalho, é necessário que o mesmo possua uma infraestrutura com equipamentos eletrônicos como computador, acesso à internet, instalação de *software*, para que assim possa executar as tarefas inerentes ao cargo que ocupa fora do ambiente da empresa. Deve estar previsto também expressamente em seu contrato de trabalho as atividades que serão pelo profissional realizadas, assim como, a quem caberá a responsabilidade para aquisição e manutenção ou fornecimentos dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto. E a quem caberá ou se haverá reembolso das despesas arcadas pelo empregado. Por outro lado, o empregador deve instruir os empregados sobre a prevenção de doenças e acidentes de trabalho. A pessoa que presta serviços na modalidade teletrabalho, não está sujeita a uma jornada de trabalho específica, e assim como a mesma tem uma autonomia maior no seu horário de trabalho, não se faz necessário o pagamento de horas extras, mas permanece o direito de ter a carteira assinada, férias, décimo terceiro salário e depósitos do FGTS. Durante o estado de calamidade pública decorrente do coronavírus, o empregador pode implementar o trabalho remoto independente de acordos individuais ou coletivos, dispensado o registro prévio da alteração no contrato de trabalho segundo o decreto nº927/2020 do Ministério Público.

A pandemia fez com que esses mecanismos tecnológicos, caracterizadores da chamada 4ª Revolução Industrial, fossem rapidamente incorporados ao nosso dia a dia. O teletrabalho, que antes era apenas uma alternativa, já se consolida como modalidade de trabalho eficaz, com vantagens tanto para o empregador quanto para o empregado [21]. Embora esta modalidade de trabalho remoto tenha suas vantagens como: ter mais qualidade de vida; poder morar em bairros ou cidades mais distantes da empresa; conseguir horários mais flexíveis de trabalho; ter a opção de não se deslocar até a empresa ou até mesmo, ter um tempo livre a mais para poder começar a praticar algum exercício físico. Existem também suas desvantagens como mostra nas literaturas revisadas: isolamento profissional e social; não adequação ao teletrabalho; tecnologia falha; precarização; descontrole da carga de trabalho e a necessidade de estar sempre conectado.

Uma pesquisa realizada sobre a satisfação e desempenho no *home office* com 1.300 respondentes com vários cargos e setores econômicos por [23] apontou que 78% das pessoas em *home office* tem o interesse de continuar trabalhando de casa após a pandemia. Uma das principais justificativas para a preferência é a possibilidade de evitar o trânsito, visto que principalmente nas grandes cidades o deslocamento até o local de trabalho é bem demorado. Apesar das avaliações positivas, muitos funcionários dizem estar trabalhando mais horas de casa do que se estivessem no local de trabalho e que mesmo preferindo trabalhar de casa, muitos deles não disponham de um cômodo adequado para prestar o serviço a empresa. Dos entrevistados pelas instituições de ensino, 45% estão trabalhando acima de 45 horas semanais. Desse número, 23% afirmaram que trabalham entre 49 e 70 horas por semana, enquanto 6% falaram em volume acima de 70 horas semanais. A legislação trabalhista estabelece, salvo casos especiais, que a jornada convencional de trabalho seja de 44 horas semanais. Com esses dados, é possível observar que essas pessoas estão tendo um esforço de horas trabalhadas a mais que o estabelecido. E nesse aspecto, esses resultados vão de encontro com as características de uma doença já conhecida mundialmente e que no cenário atual vem se destacando ainda mais, a síndrome de Burnout ou mais conhecida como síndrome do esgotamento profissional, onde os sintomas aparecem justamente pelo estresse e exaustão extrema relacionada ao ambiente profissional do profissional.

2.3 A Inteligência Emocional e os Aspectos no Ambiente de Trabalho

Inteligência Emocional é um conceito bem fundamentado principalmente depois de meados do ano de 1995, trazido por Daniel Goleman, famoso jornalista científico americano. Ele traz alguns conceitos pontuais sobre a Inteligência Emocional (IE) que envolve, autoconsciência, automotivação, controle emocional, empatia e relacionamento interpessoal. Esse conjunto de competências e habilidades fundamentais envolvem a IE. Para [7], a Inteligência Emocional é a capacidade do ser humano reconhecer e lidar com as próprias emoções. É a capacidade de conseguir enxergar e identificar as emoções na perspectiva do próximo, em outras palavras, ter empatia.

Conseguir controlar as emoções, seja no âmbito pessoal ou profissional, é de extrema importância para que haja o aumento significativo no sistema emocional e intelectual. Quando se atinge esse objetivo, é possível medir o poder que se tem com relação a tolerância dos sentimentos e a capacidade de reconhecimento, fazendo com que esse artifício possa ser utilizado na aplicação de maneiras estratégicas que seja capaz de modificar essas emoções [25].

A inteligência emocional é construída quando se consegue obter determinadas ações que a sustentem, tais como: reconhecimento das próprias emoções, identificar e conseguir mensurar a intensidade dos próprios

sentimentos, desenvolver e aplicar a empatia, observar as emoções do próximo sem julgamentos, dentre outras [7]. Uma das vertentes da IE diz respeito ao fato desta ter a capacidade de causar motivação, fazendo com que seja possível que o indivíduo consiga alcançar seus objetivos. Ao se controlar as emoções, é possível manter um melhor raciocínio, consequentemente a resolução de problemas se dá com melhor clareza, gerando autoconfiança.

O estudo de Goleman colabora para o desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações em todos os aspectos, pois ela está diretamente ligada a vários pontos, dos quais se destacam a escolha de carreira, relacionamento interpessoal no dia a dia de trabalho, resolução de conflitos, saber ouvir e como se fazer entender de maneira correta e obter o resultado esperado. [29]

Com a chegada da pandemia, a busca por maneiras de melhorar os aspectos ligados a inteligência emocional se intensificou. A necessidade urgente de que pessoas necessitam receber ensinamentos que possuam foco no controle de emoções se mostra cada vez mais presente no âmbito profissional. A inteligência emocional está entre as 15 habilidades com mais demanda para o ano de 2025 [30], desenvolvê-la tem se tornado cada vez mais necessária e se mostra como um desafio principalmente em período onde se precise utilizar da modalidade de teletrabalho.

Os benefícios do trabalho remoto para os funcionários incluem aumento na satisfação no trabalho e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Porém, essa modalidade tem suas desvantagens quando comparada aos trabalhos desenvolvidos nas organizações, como por exemplo, a dificuldade em gerir horários dedicados às atividades, gerando insatisfação. Uma pesquisa realizada nos Estados Unidos demonstrou os índices de exaustão emocional aumentaram, gerando sentimento de insatisfação emocional e social. As implicações psicológicas e sociais decorrentes da sobrecarga de trabalho e isolamento social se mostram como uma oportunidade para que a inteligência emocional seja desenvolvida, podendo fazer com que os aspectos negativos que permeiam o teletrabalho e saúde mental sejam minimizados [31].

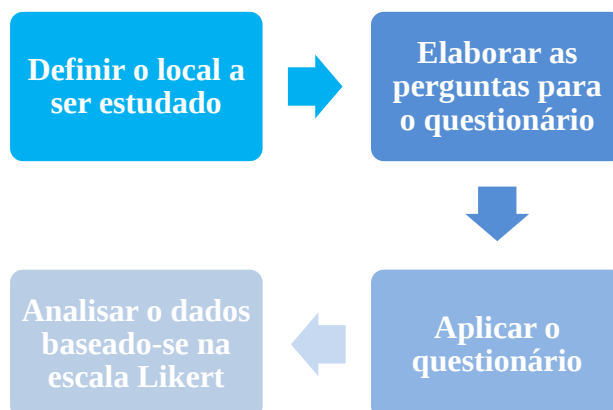
Nesse sentido, a inteligência emocional se torna ponto chave. No que diz respeito aos aspectos e formas determinantes para o sucesso profissional acredita-se que, até a década de 90, o Quociente Intelectual era suficiente, o que fazia as empresas se basearem neste índice para efetuar contratações. Com o decorrer do tempo e as mudanças intrínsecas ao meio profissional, descobriu-se que existem diferentes fatores para determinar o sucesso do profissional na empresa, dos quais se destaca o Quociente Emocional (QE) que se mostra cada vez mais fundamental neste processo [32].

Indivíduos que possuem inteligência emocional bem desenvolvida e estruturada conseguem ter características como adaptabilidade e fácil relacionamento, tornando possível uma melhor dinâmica organizacional. Mudanças significativas se tornam evidentes quando se tem um melhor controle das emoções, seja no âmbito pessoal ou profissional, uma vez que os indivíduos se tornam conscientes de suas responsabilidades no que tange seu bem-estar e ao do próximo, é possível minimizar os impactos negativos que são causados no ambiente remoto.

3. MÉTODO DE PESQUISA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa descritiva que de acordo com [7] é um tipo de pesquisa utilizada para descrever uma população ou fenômeno, empregando métodos como questionários e observações. O presente estudo possui uma abordagem de natureza quantitativa, pois utiliza metodologias estatísticas para análise de dados conforme [8]. Com o objetivo de entender e apresentar os impactos que a inteligência emocional causou em colaboradores nos três cenários vividos por eles: antes da pandemia (caráter presencial), na pandemia (caráter totalmente remoto) e no formato híbrido (parcialmente presencial), de uma empresa sem fins lucrativos. Este trabalho foi desenvolvido em quatro etapas, explicitadas na Figura 1.

Figura1 - Etapas da metodologia aplicada



As etapas se dão na seguinte ordem: definição do local do estudo, elaboração das perguntas e estruturação do questionário, aplicação do questionário e análise dos resultados obtidos.

3.1 Definir o Local de Estudo

O estudo foi realizado em uma entidade jurídica de natureza privada, sem fins lucrativos, dotada de autonomia financeira, administrativa e política para apoiar as atividades de ensino, pesquisa, extensão e desenvolvimento tecnológico localizada na cidade de Mossoró, no Estado do Rio Grande do Norte. Esta instituição foi fundada no ano de 1976 e tem a finalidade de dar apoio a projetos de pesquisa, ensino, extensão e de desenvolvimento institucional, científico e tecnológico, de interesse das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) e também das instituições de pesquisa. Seu surgimento deveu-se a um movimento nacional das Instituições Federais de Ensino Superior em busca de alternativas para a agilização do processo burocrático na captação e gestão de recursos. A escolha por essa organização se deu pelo fato de que a mesma trabalhou com os três cenários estudados e, pela necessidade de descobrir e analisar os impactos que a inteligência emocional vem causando no cenário pandêmico que estão enfrentando no corpo operacional da empresa na perspectiva de auxiliar o setor Recursos Humanos e Diretoria Administrativa a implantação de práticas que venham melhorar o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores.

3.2 Elaborar as Perguntas e Estruturação do Questionário

A construção do questionário foi realizada com o auxílio da plataforma *on-line* do Google Formulário, nesse momento, foi possível elaborar o Quadro 1 subdividido em 3 aspectos que se associam com questões relacionadas à prática de esportes, produtividade, inteligência emocional, trabalho remoto, bem-estar físico e psicológico incluindo os 21 itens relacionados a cada aspecto. Quanto à coleta de dados, um questionário adaptado a experiência dos três cenários que a instituição vivenciou que são eles: antes da pandemia (caráter presencial), na pandemia (caráter totalmente remoto) e no formato híbrido (parcialmente presencial), com a finalidade de alcançar os objetivos propostos.

Quadro 1 - Variáveis e Assertivas acerca do sentimento no trabalho presencial, remoto e híbrido

Número	Variável/Assertiva
1	Nesse período eu praticava algum tipo de exercício físico regularmente.
2	Eu me sentia ansioso(a) para resolver algum problema do trabalho
3	Eu me sentia obrigado(a) a estar sempre disponível fora do horário comercial para responder alguma questão do meu trabalho
4	Eu tinha dificuldades de ter uma rotina de afazeres
5	Eu conseguia gerir bem o meu tempo sem deixar algo para depois ou não finalizado
6	Nesse período meu trabalho era mais flexível
7	O Suporte de técnico de informática era sempre presente
8	Eu precisava se deslocar (casa/trabalho e trabalho/casa)
9	Existia ruídos externos que atrapalhavam minha concentração
10	Eu tinha disponibilidade de Equipamentos (Impressora, scanner e computadores)
11	Existia mais eficiência na comunicação organizacional (base de comunicação que proporciona interação com outros colegas da equipe)
12	Eu era mais consciente dos seus sentimentos, de modo a poder trabalhá-los
13	Eu sabia identificar meus limites de estresse e raiva em uma situação problemática
14	Eu reconhecia como meu comportamento afetava os outros
15	Eu conseguia pensar claramente quando estava sob pressão
16	Eu era mais aberto(a) a críticas e conseguia ouvir sugestões sem me sentir ofendido(a)
17	Em meu grupo de trabalho se delegavam as atividades, fixando prioridades e planejamentos e o/a meu/minha gerente/chefe de departamento me dava autonomia para eu realizar os trabalhos que me foram delegados
18	Meu/minha gestor(a) me motivava a melhorar minhas Habilidades e Capacidades

19	No meu trabalho, eu me considerava um(a) bom(a) ouvinte
20	Quando um(a) colega de trabalho está com algum problema (psicologicamente abalado), eu reconheço que o ritmo de produção dele(a) pode ser afetado e me disponibilizo a ajuda-lo(a)
21	Na organização em que eu trabalho tinha a cultura de feedbacks
22	Você sabe identificar suas habilidades interpessoais
23	Você sabe o que é inteligência emocional?

A elaboração das perguntas foi adaptada na ideia dos cinco pilares da inteligência emocional segundo [5] juntamente com o estudo da literatura pertinente ao trabalho remoto, com o intuito de encontrar fatores que afetam a produtividade na percepção do profissional, assim como alguns temas bem discutidos nesse período da pandemia diante de alguns trabalhos já realizados com a mesma temática como “Uma Reflexão Sobre A Prática Do Home Office No Cenário Da Pandemia Covid19” [9] e “Comportamental Organizacional Com Foco Na Inteligência Emocional” [10]. O formato das perguntas foi estruturado no questionário (APÊNDICE A), apresentando todos os itens correlacionados aos três cenários já vivenciados pelo corpo operacional da empresa: totalmente presencial (antes da pandemia), totalmente remoto (durante a pandemia) e na atual conjuntura que a organização se encontra (parcialmente presencial).

3.3 Aplicar o Questionário e Analisar os Resultados

A aplicação do questionário se deu entre 18/08/2021 até 25/08/2021 compartilhado de forma virtual entre os colaboradores. Cada questão apresentou as alternativas de resposta seguindo o modelo de uma escala Likert, que conforme [11], apresenta-se como um formato de pesquisa onde são utilizadas normalmente em pesquisas de opinião, aonde ao analisarem as perguntas, os entrevistados especificam o seu nível de concordância ou não com a afirmação proposta. Para esta análise foram utilizados quatro níveis de concordância: discordo totalmente, discordo, concordo, concordo totalmente.

4. Resultados e Discussões

Participaram da pesquisa 15 colaboradores com uma idade média de 27,02 anos. Não foi obtido nenhum questionário vazio, totalizando assim 15 respondentes. A estrutura organizacional dos respondentes a seguir na Tabela 01.

Tabela 1 - Caracterização da amostra

Caracterização da amostra		Frequência	%
Gênero	Feminino	9	60
	Masculino	6	40
Faixa etária	20 a 30 anos	11	73
	40 a 50 anos	4	27
Departamento	Setor de compras	3	20
	Recepção	1	7
	Gestão de projetos	5	33
	Financeiro	4	27
	Administrativo	1	7
	Recursos Humanos	1	7
Cargo	Gestão de projetos	5	33
	Secretária	1	7
	Estagiária	1	7
	Diretor de RH	1	7
	Assistente Financeiro	3	20
	Comprador/Assistente Administrativo	3	20
	Gerente	1	7

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Quando questionados sobre o reconhecimento das suas habilidades interpessoais, 66,7% responderam que

conseguiram identificá-las. Por outro lado, 26,7% ficaram em dúvida quanto a identificação e 6,7% responderam de forma negativa.

Ao perguntá-los a respeito de quais habilidades seriam essas, a compilação das respostas dadas é apresentada no formato de nuvem na Figura 2.



Figura 2 – Nuvem de palavras habilidades interpessoais

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Sendo as principais habilidades mencionadas: empatia, comunicação, capacidade, liderança e proatividade.

Ao pergunta-los sobre o significado do conceito de inteligência emocional, 80% respondeu de forma positiva e 20% ficaram em dúvida quanto ao conceito.

A seguir serão apresentados os dados recolhidos dos três cenários já mencionados em 3.2 vivenciados pelos colaboradores.

4.1 Cenário Totalmente Presencial

Na Tabela 2 apresentada a seguir serão expostas as respostas referentes aos questionamentos vivenciados no cenário totalmente presencial.

Tabela 2 - Sentimento sobre o trabalho presencial

Assertivas/variáveis	DT		D		C		CT	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Prática de exercício	0	0	5	33	6	40	4	27
2. Ansioso para resolver problemas	0	0	8	53	6	40	1	7
3. Disponibilidade fora do horário	1	7	7	47	4	27	3	20
4. Dificuldade na rotina	3	20	8	53	4	27	0	0
5. Gerenciar tempo	2	13	3	20	9	60	0	0
6. Flexibilidade	3	20	3	20	6	40	3	20
7. Suporte de T. I	3	20	5	33	6	40	1	7
8. Deslocação	0	0	1	7	6	40	8	53
9. Concentração	4	27	5	33	5	33	1	7
10. Disponibilidade de equipamento	1	7	4	27	5	33	5	33
11. Comunicação organizacional	0	0	4	27	8	53	3	20
12. Consciente quanto sentimentos	1	7	8	53	5	33	1	7
13. Identificar limites e raiva	1	7	3	20	10	67	1	7
14. Comportamento afetivo	1	7	0	0	11	73	3	20
15. Pensamento sob pressão	1	7	5	33	9	60	0	0

16. Críticas e sugestões	0	0	6	40	8	53	1	7
17. Autonomia no trabalho	0	0	2	13	9	60	4	27
18. Motivação e capacitação	0	0	4	27	6	40	5	33
19. Bom ouvinte	0	0	1	7	9	60	5	33
20. Empatia	0	0	2	13	8	53	5	33
21. Feedbacks	1	7	5	33	8	53	1	7

Nota: *n* – número de respondentes; DT – Discordo totalmente; D – Discordo parcialmente; CP – Concordo parcialmente; CT – Concordo totalmente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Diante dos resultados da pesquisa quanto ao cenário totalmente presencial, algumas perguntas circuladas tiveram um maior destaque quanto aos quesitos, bem-estar, sentimentos e adaptabilidade são elas: quando questionados a respeito do gerenciamento de tempo, 60% dos colaboradores concordaram que no cenário presencial eles conseguiam gerenciar melhor seu tempo. Esse nível de concordância revela que mais da metade dos colaboradores conseguiam organizar seu dia para fazer todas as atividades que precisavam ser feitas no período de trabalho. Já em relação a disponibilidade de equipamentos, 33% concordaram que os equipamentos para realizarem as demandas eram mais disponíveis. E ao serem questionados sobre os reconhecimentos das emoções, 67% concordaram que no trabalho presencial conseguiam identificar seus limites e raiva, esse nível de concordância é bastante interessante pois, apresenta que mais da metade do corpo operacional da organização possuía uma das grandes características da inteligência emocional discutidas em [7].

4.2 Cenário Totalmente Remoto

Na Tabela 3 apresentada a seguir serão expostas a porcentagem das respostas referentes aos questionamentos vivenciados no cenário totalmente remoto.

Tabela 3 - Sentimento sobre o trabalho remoto

Assertivas/variáveis	DT		D		C		CT	
	<i>N</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%	<i>n</i>	%
1. Prática de exercício	1	7	4	27	5	33	5	33
2. Ansioso para resolver problemas	0	0	4	27	9	60	2	13
3. Disponibilidade fora do horário	1	7	3	20	7	47	4	27
4. Dificuldade na rotina	2	13	6	40	4	27	7	47
5. Gerenciar tempo	1	7	4	27	8	53	2	13
6. Flexibilidade	0	0	0	0	11	73	4	27
7. Suporte de T. I	5	33	4	27	6	40	0	0
8. Deslocamento	6	40	5	33	4	27	0	0
9. Concentração	2	13	7	47	4	27	2	13
10. Disponibilidade de equipamento	3	20	5	33	4	27	3	20
11. Comunicação organizacional	2	13	6	40	5	33	2	13
12. Consciente quanto sentimentos	0	0	5	33	9	60	1	7
13. Identificar limites e raiva	0	0	2	13	11	73	2	13
14. Comportamento afetivo	0	0	3	20	12	80	0	0
15. Pensamento sob pressão	0	0	6	40	8	53	1	7
16. Críticas e sugestões	1	7	4	27	7	47	3	20
17. Autonomia no trabalho	2	13	2	13	7	47	4	27
18. Motivação e capacitação	0	0	7	47	5	33	3	20
19. Bom ouvinte	0	0	0	0	9	60	6	40
20. Empatia	0	0	1	7	12	80	2	13
21. Feedbacks	2	13	3	20	9	60	1	7

Nota: *n* – número de respondentes; DT – Discordo totalmente; D – Discordo parcialmente; CP – Concordo parcialmente; CT – Concordo totalmente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Analisando esse cenário, se verificou que as perguntas que mais tiveram destaques, circuladas na tabela 3 foram: quanto a prática de exercícios físicos, 33% da equipe concordou totalmente que praticavam algum tipo de atividade física regularmente, esse nível de concordância mostra que na pandemia a prática de exercícios físicos foi uma das alternativas de melhorar o bem-estar físico e mental. Segundo pesquisa realizada pelo [24] no início da pandemia, revelou que os colaboradores conseguiam organizar seu dia para fazer todas as tarefas que precisavam ser feitas no período de trabalho, não interferindo em atividades a serem feitas no tempo livre, o que corrobora os dados obtidos no questionário.

Já o corpo operacional, mostrou que em relação a dificuldade em se ter uma rotina, 47% concordaram totalmente que tinham dificuldades de ter uma rotina com as demandas do trabalho, essa porcentagem chega a ser quase metade do corpo operacional, porcentagem essa que pode ir de encontro ao primeiro mês de adaptabilidade ao modelo de trabalho vivido. Por outro lado, 73% dos entrevistados concordaram que no período remoto eles tinha mais flexibilidade quanto ao horário de trabalho. O nível de concordância vai de encontro com uma análise feita em uma empresa de nível internacional apresentado no trabalho de [26] onde o mesmo afirma que ter flexibilidade nos horários de trabalho remoto pode gerar alguns benefícios como: maior qualidade de vida auxiliada pela prática de exercícios físicos e com mais horas disponíveis para dar atenção a família. Em contrapartida, o autor afirma ainda que boa parte dos funcionários retribuem aceitando metas para entregar demandas maiores que aquelas realizadas no cenário presencial.

Para agregar com os dados apresentados no questionário a respeito dos quesitos flexibilidade e produtividade por parte dos colaboradores, quando questionados em relação ao deslocamento que é feito até o local de trabalho, 40% falaram que não tiveram que se deslocar da sua residência até o trabalho, indo de encontro o pensamento de [27] onde em sua pesquisa faz uma constatação em relação ao crescimento da produtividade diante da ausência de deslocamentos durante o trabalho remoto, afirmando ser útil para entender o efeito do teletrabalho em toda a sociedade.

4.3 Cenário Parcialmente Presencial (Híbrido)

Na Tabela 4 serão expostas as respostas referentes aos questionamentos vivenciados no cenário parcialmente presencial (híbrido)

Tabela 4 - Sentimento sobre o trabalho parcialmente presencial (híbrido)

Assertivas/variáveis	DT		D		C		CT	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Prática de exercício	1	7%	5	33%	6	40%	3	20
2. Ansioso para resolver problemas	0	0%	7	47%	7	47%	1	7
3. Disponibilidade fora do horário	1	7%	4	27%	6	40%	4	27
4. Dificuldade na rotina	1	7%	10	67%	3	20%	1	7
5. Gerenciar tempo	0	0%	2	13%	12	80%	1	7
6. Flexibilidade	0	0%	5	33%	7	47%	3	20
7. Suporte de T. I	1	7%	5	33%	8	53%	1	7
8. Deslocação	1	7%	1	7%	10	67%	3	20
9. Concentração	3	20%	5	33%	6	40%	1	7
10. Disponibilidade de equipamento	0	0%	5	33%	6	40%	4	27
11. Comunicação organizacional	1	7%	4	27%	8	53%	2	13
12. Consciente quanto sentimentos	2	13%	0	0%	13	87%	0	0
13. Identificar limites e raiva	1	7%	0	0%	12	80%	2	13
14. Comportamento afetivo	0	0%	1	7%	12	80%	2	13
15. Pensamento sob pressão	0	0%	5	33%	9	60%	1	7
16. Críticas e sugestões	0	0%	3	20%	9	60%	3	20
17. Autonomia no trabalho	2	13%	1	7%	9	60%	3	20
18. Motivação e capacitação	0	0%	4	27%	8	53%	3	20
19. Bom ouvinte	0	0%	0	0%	10	67%	5	33
20. Empatia	0	0%	2	13%	11	73%	2	13
21. Feedbacks	0	0%	4	27%	10	67%	1	7

Nota: n – número de respondentes; DT – Discordo totalmente; D – Discordo parcialmente; CP – Concordo parcialmente; CT – Concordo totalmente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Nesse cenário híbrido vivenciado atualmente por todos da organização foi perguntado se os mesmos sabem identificar as emoções que sentem no ambiente de trabalho. Sobre essa questão, 87% responderam que concordam no cenário híbrido conseguem reconhecer suas emoções. Apenas 2 pessoas discordam totalmente que no cenário em questão são conscientes de suas emoções.

Outra pergunta, feita com o intuito de conhecer melhor a capacidade de reconhecimento das próprias emoções no ambiente de trabalho, foi indagado aos colaboradores se eles reconhecem que seu comportamento afeta o dos demais as respostas obtidas foram de 80% concordaram que no atual período vivido pela equipe, eles reconhecem que suas ações podem afetar tanto o seu colega de setor quanto os demais.

Quando foram questionados se eles conseguiam pensar sob pressão diante do cenário que atualmente o mundo vem enfrentando e que consequentemente o seu ambiente de trabalho também. As respostas obtidas foram surpreendentes pois, 60% dos respondentes concordaram que conseguem pensar sob pressão no trabalho parcialmente presencial.

Em relação a empatia para com os demais colegas, 73% concordaram com a seguinte situação a eles apresentada: Quando um(a) colega de trabalho está com algum problema (psicologicamente abalado), eu acho que o ritmo de produção dele(a) pode ser afetado. Neste caso é possível analisar a empatia dos colaboradores, ou seja, capacidade de enxergar as situações pela qual o seu próximo está enfrentando. Neste ponto, a maioria dos colaboradores encontra-se em constante desenvolvimento pessoal e coletivo de ser consciente com relação aos sentimentos e às emoções das pessoas ao redor, conseguindo ver o entorno sob outra perspectiva. Para tanto, saber como se sente outra pessoa mediante a compreensão dos gestos é uma capacidade que favorece a compreensão mútua e permite ter mais e melhores relações interpessoais, o que evita conflitos, brigas e provável mal estar entre os colaboradores segundo [28].

4.4 Comparação dos itens pertinentes ao fator Inteligência Emocional e seu Comportamento nos Cenários Vivenciados pelos Trabalhadores

Na Tabela 5 serão expostos os resultados que mais tiveram destaques em relação aos cinco elementos principais da IE diante das situações nos cenários vivenciados pela equipe.

Tabela 5 - Comparação entre os resultados												
Assertivas/variáveis	Presencial				Remoto				Híbrido			
	DT	D	C	CT	DT	D	C	CT	DT	D	C	CT
	%				%				%			
1. Prática de exercício	0%	33%	40%	27%	7%	27%	33%	33%	7%	33%	40%	20%
2. Ansioso para resolver problemas	0%	53%	40%	7%	0%	27%	60%	13%	0%	47%	47%	7%
3. Disponibilidade fora do horário	7%	47%	27%	20%	7%	20%	47%	27%	7%	27%	40%	27%
4. Dificuldade na rotina	20%	53%	27%	0%	13%	40%	27%	47%	7%	67%	20%	7%
5. Gerenciamento de tempo	13%	20%	60%	0%	7%	27%	53%	13%	0%	13%	80%	7%
6. Flexibilidade	20%	20%	40%	20%	0%	0%	73%	27%	0%	33%	47%	20%
7. Suporte de T.I	20%	33%	40%	7%	33%	27%	40%	0%	7%	33%	53%	7%
8. Deslocamento	0%	7%	40%	53%	40%	33%	27%	0%	7%	7%	67%	20%
9. Concentração	27%	33%	33%	7%	13%	47%	27%	13%	20%	33%	40%	7%
10. Disponibilidade de equipamento	7%	27%	33%	33%	20%	33%	27%	20%	0%	33%	40%	27%
11. Comunicação organizacional	0%	27%	53%	20%	13%	40%	33%	13%	7%	27%	53%	13%
12. Consciente quanto sentimentos	7%	53%	33%	7%	0%	33%	60%	7%	13%	0%	87%	0%
13. Identificar limites e raiva	7%	20%	67%	7%	0%	13%	73%	13%	7%	0%	80%	13%
14. Comportamento afetivo	7%	0%	73%	20%	0%	20%	80%	0%	0%	7%	80%	13%
15. Pensamento sob pressão	7%	33%	60%	0%	0%	40%	53%	7%	0%	33%	60%	7%
16. Críticas e sugestões	0%	40%	53%	7%	7%	27%	47%	20%	0%	20%	60%	20%
17. Autonomia no trabalho	0%	13%	60%	27%	13%	13%	47%	27%	13%	7%	60%	20%
18. Motivação e capacitação	0%	27%	40%	33%	0%	47%	33%	20%	0%	27%	53%	20%
19. Bom ouvinte	0%	7%	60%	33%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	67%	33%
20. Empatia	0%	13%	53%	33%	0%	7%	80%	13%	0%	13%	73%	13%

Nota: DT– Discordo totalmente; D – Discordo parcialmente; CP – Concordo parcialmente; CT – Concordo totalmente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Analisando o item 4, ‘Dificuldade na rotina’, nenhum dos entrevistados respondeu que tinha dificuldades em sua rotina de afazeres durante o período presencial. Esses índices mudam quando observado o período remoto: 47% concordaram que tinham dificuldades durante esse período. Por outro lado, as porcentagens voltam a baixar durante o semi-presencial, apenas 7% dos ouvidos relataram queixas quanto à dificuldade de rotina. Essas porcentagens podem estar apontando para uma relação entre saúde mental e a rotina dos entrevistados, sabendo que ações diárias repetitivas podem colaborar para um equilíbrio emocional e intelectual.

Observando o item 9, ‘Concentração’, 33% dos entrevistados no período presencial concordaram que havia ruídos externos que atrapalhavam sua concentração. Durante o trabalho remoto, quase 50% do corpo colaborativo afirmou que não existiam ruídos. Durante o período híbrido, a equipe voltou a relatar incômodo com barulhos, cerca de 40%. Ou seja, diante dessas afirmações, os funcionários acreditam que quando estão trabalhando de forma totalmente presencial ou híbrida, se sentem mais incomodados com ruídos o que pode afetar diretamente a sua produtividade.

Como apresentado no item 12, ‘Consciente quanto sentimentos’ a porcentagem em cada cenário se modifica de forma crescente, essa evolução evidencia que os funcionários concordam que reconhecem melhor os seus sentimentos no formato de trabalho híbrido, ou seja, 13 respondentes avaliaram de forma positiva esse item quando comparado com os outros dois cenários. Uma das possíveis razões para que o formato de trabalho híbrido se destaque nessa situação é que com a flexibilidade de horário e ter esse período reservado a desenvolver as atividades do trabalho em casa, os funcionários consigam refletir melhor sobre suas ações e reações diante das

situações do dia-a-dia. O resultado desse questionamento vai de encontro com uma de várias características que a autopercepção tem, segundo [7] ter essa habilidade proporciona ao profissional ter conhecimento do próprio interior, seja de suas preferências ou intuições, possuir percepção emocional, autoavaliação precisa e autoconfiança.

Com relação ao item 13, ‘Identificar limites e raiva’, qualidade essa que está contida na autorregulação, a porcentagem encontrada para essa característica quando comparada em cada cenário também se modifica de forma crescente, essa evolução expõe que os funcionários concordam que identificam melhor os seus limites e raivas no formato de trabalho híbrido, ou seja, 80% avaliaram de forma positiva esse item quando comparado com os outros dois cenários os níveis são bem menores e esse fator revela muito sobre os níveis de estresse que o trabalho totalmente remoto ou totalmente presencial pode apresentar. Para identificar os limites e sentimentos dentro de uma organização é necessário que a equipe entenda ou conheça o conceito dessas palavras. As emoções são causadas por eventos pontuais, de duração curta [7]. Para entender melhor sobre esses conceitos, uma situação bem comum nas empresas ou na vida pessoal é quando por exemplo, um colega faz um comentário negativo sobre sua aparência, onde as emoções nessa situação pode ser uma emoção de raiva e passar, mas longo depois pode vir um sentimento de desânimo, tristeza, que pode perdurar por prazo indeterminado. Nesse sentido, fica clara a influência dos sentimentos e das emoções na motivação do indivíduo no meio organizacional, e o quanto podem influenciar no estado de espírito afetando diretamente a produtividade [28].

A terceira situação analisada refere-se a ‘Críticas e sugestões’ traços esse contidos nas habilidades das aptidões sociais. A porcentagem em diferentes cenários se modifica mais nessa questão, quando comparamos as porcentagens encontradas em cada cenário, diferenças essas que valem a pena serem discutidas. No cenário totalmente presencial, 53% trabalhadores concordaram que eram mais abertos a críticas e sugestões, já no período totalmente remoto, este referido ao início da pandemia, 47% apenas concordaram, um dos fatores que podem ter resultado nesse menor nível de concordância é o fato do distanciamento entre a equipe e os setores dos respectivos. Já no cenário atual, esse nível aumentou, 60% estão mais abertos a receber críticas e sugestões, esse acréscimo se dá pelo fato de que o corpo operacional consegue compartilhar momentos e situações de trabalho diariamente, criando assim um nível de comunicação mais elevado e consequentemente mais amigável.

A penúltima situação analisada, com a intenção de apresentar a opinião dos colaboradores no que se compete aos aspectos de motivação e capacitação, a porcentagem de 40% no cenário presencial explicita que menos da metade da equipe se sentia motivada a melhorar suas habilidades e capacidades diante do incentivo dado pelos gestores administrativos da organização. Já no cenário totalmente remoto, essa porcentagem subiu, mostrando aspectos negativos, onde 47% do corpo operacional discordou que os seus líderes os motivavam, esse nível de discordância pode ter se apresentado por conta do desafio da pandemia enfrentado por todos e o formato de trabalho atípico nunca utilizado antes pela organização. O nível de concordância só ultrapassou mais da metade do corpo operacional quando questionados no cenário híbrido, chegando a uma porcentagem de 53%. Onde esse resultado possa ter se elevado pelo formato de trabalho e pelas situações que exigiam um grau de intelectualidade e habilidade dos funcionários.

Analisando a assertiva 20, onde foi perguntado sobre a empatia, particularidade está contida no quinto aspecto da inteligência emocional, o resultado encontrado em cada cenário se modificou, 53% concordaram com a seguinte situação apresentada “Quando um(a) colega de trabalho está com algum problema (psicologicamente abalado), eu acho que o ritmo de produção dele(a) pode ser afetada”. Já quando analisada esta mesma situação no cenário totalmente remoto, a empatia com os demais colaboradores subiu para 80% nível esse revela o impacto quando os trabalhadores estão trabalhando na empresa e quando os mesmos se distanciaram por conta da pandemia e das recomendações de isolamento social. Na conjuntura atual em que a equipe se encontra trabalhando, esse nível diminuiu um pouco, mas ainda assim, 73% funcionários concordaram com a situação apresentada. Neste caso é possível analisar a empatia dos colaboradores, ou seja, capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros. Logo, a maioria dos colaboradores encontra-se em constante desenvolvimento e se mostra cada vez mais consciente com relação aos sentimentos e às emoções das pessoas ao redor, conseguindo ver o entorno sob outra perspectiva. Para tanto, saber como se sente outra pessoa mediante a compreensão dos gestos é uma capacidade que favorece a compreensão mútua e permite ter mais e melhores relações interpessoais, o que evita conflitos, brigas e provável mal estar entre os colaboradores.

5. CONCLUSÕES

Este estudo teve por objetivo analisar os impactos da inteligência emocional e os efeitos causados pelo trabalho remoto em funcionário de uma organização no contexto do isolamento social causado pela COVID-19. Para tanto, delineou-se uma pesquisa descritiva, possuiu uma abordagem de natureza **qualitativa**, por meio de aplicação de questionários, cuja análise se deu através da estatística descritiva com a demonstração de porcentagens.

Através da análise descritiva, verifica-se, em linhas gerais, que os funcionários consideram a forma de trabalhar remotamente relevante, justamente por conta da flexibilidade de horários para desenvolver-se as atividades do

trabalho e consequentemente o aumento na qualidade de vida. Observa-se ainda que mesmo em meio às dificuldades, os trabalhadores possuem habilidades interpessoais para o desenvolvimento de suas atividades e o relacionamento com os demais colegas de trabalho. Fato que pode ser observado pelas respostas obtidas logo nas primeiras indagações do questionário, onde quase todo o corpo operacional se mostrou consciente quanto ao conceito de IE e quanto às habilidades interpessoais mencionadas por eles, observadas na Figura 1.

Constatou-se ainda que diante dos três cenários avaliados, a inteligência emocional se mostrou presente e eficiente mesmo para aqueles funcionários que não estavam familiarizados com o conceito. Como apresentado nos resultados, as características da IE tiveram um grande destaque, mostrando-se de forma positiva no período de trabalho remoto e híbrido onde os questionamentos apresentados tiveram um nível de concordância elevado. Por outro lado, o formato de trabalho que os colaboradores se encontram atualmente quando comparados aos outros dois cenários já vividos, mostra que os mesmos são mais conscientes quanto aos sentimentos, conseguem identificar melhor os seus limites e raiva e têm um bom comportamento afetivo com os demais membros da equipe.

A contribuição desta pesquisa denota-se a importância da inteligência emocional durante esse momento enfrentado de isolamento social e da adaptação necessária a este. Cabe mencionar que a sociedade precisa conhecer melhor os seus sentimentos e emoções para que eles consigam ter essa característica tão importante e eficaz como é a inteligência emocional. Ademais, a pesquisa contribui por discutir uma temática atual, relevante e contemporânea, cujos resultados poderão auxiliar no processo de planejamento do setor Recursos Humanos e Diretoria Administrativa a implantação de práticas que venham melhorar o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores em suas atividades.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OMS - CORONAVÍRUS BRASIL. **Painel Coronavírus**. Disponível em: < <https://covid.saude.gov.br/> > Acesso em: 21 mar. 2021.

BROOKS, Samantha K. et al. **The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence**. The lancet, v. 395, n. 10227, p. 912-920, 2020.

SOUZA, D. O. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de Covid-19. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 19, p. 2-15, 2021.

GÓES, Geraldo Sandoval; MARTINS, Felipe dos Santos; NASCIMENTO, José Antonio Sena do. **Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo**. Carta Conjunt.(Inst. Pesqui. Econ. Apl.), p. 1-10, 2020.

Ministério da Saúde, Governo Federal. Síndrome de Burnout: o que é, quais as causas, sintomas e como tratar. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/saude-mental/sindrome-de-burnout>> - Acesso em 1º de set de 2021.

World Health Organization. **Burnout um "fenômeno ocupacional": Classificação Internacional de Doenças**. Disponível em: <https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/> - Acesso em 01 de agst de 2021.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro, Editora Objetiva, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

NEVES, José Luis. **Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.

NETO, Pedro Luiz de Oliveira Costa. **UMA REFLEXÃO SOBRE A PRÁTICA DO HOME OFFICE NO CENÁRIO DA PANDEMIA COVID19**.

MORATO, MARINA PEREIRA. **ESTUDO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL COM FOCO NA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**. 2020.

SILVEIRA, JOÃO SERFIM TUSI DA et al. **Avaliação da Ambiência Interna da Uri Santiago Através da Escala de Likert Modificada para Fins de Planejamento Estratégico**. 2010.

DE SOUZA, Layse Costa et al. SARS-CoV, MERS-CoV e SARS-CoV-2: uma revisão narrativa dos principais Coronavírus do século. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 1, p. 1419-1439, 2021.

SOUZA, Alex Sandro Rolland et al. Aspectos gerais da pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 21, p. 29-45, 2021.

ZYLBERSTAJN, Hélio. COVID-19: A Potência das Medidas Trabalhistas. **Informações FIPE**, v. 475, p. 14-19, 2020.

TRINDADE, José Raimundo Barreto. A Economia Regional e as Incertezas Nacionais. **Cadernos CEPEC**, v. 9, n. 2, 2021.

CASTILHO, Ricardo. **Direitos humanos**. Saraiva Educação SA, 2018.

Medida Provisória 927, de 22 de março de 2020. Institui a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: Acesso em: 13 set. 2021.

RIBEIRO, Marcos Mateus Mousinho de Sousa. Análise dos fatores que afetam a produtividade do teletrabalho: estudo na percepção de teletrabalhadores durante a pandemia da COVID-19. 2020.

DO TRABALHO, Brasil Tribunal Regional. Manual Teletrabalho. Orientações Gerais. 2021.

DO TRABALHO, Tribunal Superior. Teletrabalho: o trabalho de onde você estiver. 2020.

TASCHETTO, M.; FROELICH, C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, 2019, p. 349-375.

FISCHER, André Luiz; AMORIM, Wilson Aparecido Costa do; KASSEN, Michele Ruzon; HARTMANN, Sylvia; BAFTI, André. Satisfação e desempenho na migração ao home office: um estudo sobre a percepção de gestores, técnicos de nível superior e professores. FEAUSP, 2020. Disponível em: <https://www.fea.usp.br/sites/default/files/sumario_executivo_divulgacao.pdf>. Acesso em: 27 set. 2020.

GRANDCHAMP, Leonardo. Estudo demonstra preferência nacional por novas relações de trabalho. **Rede Jornal Contábil**. Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/estudo-demonstra-preferencia-nacional-por-novas-relacoes-de-trabalho/>>. Acesso em: 17 de out de 2021.

MUNIZ, Monalisa; PRIMI, Ricardo; MIGUEL, Fabiano Koich. Investigação da inteligência emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. **Psicologia: teoria e prática**, v. 9, n. 1, p. 27-41, 2007.

ADERALDO, Igor Leal; ADERALDO, Carlos Victor Leal; LIMA, Afonso Carneiro. Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. **Cadernos EBAPE**. Br, v. 15, p. 511-533, 2017.

RIBEIRO, Marcos Mateus Mousinho de Sousa. Análise dos fatores que afetam a produtividade do teletrabalho: estudo na percepção de teletrabalhadores durante a pandemia da COVID-19. 2020.

MORATO, MARINA PEREIRA. ESTUDO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL COM FOCO NA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. 2020.

SOUZA, Yann Rodrigues. Inteligência emocional nas organizações. 2021.

EXAME, Revista. **Como se preparar para o futuro do trabalho?** Disponível em: <<https://exame.com/carreira/como-se-preparar-para-o-futuro-do-trabalho-estes-profissionais-contam/>>. Acesso em: 05 out. 2021.

RIBEIRO, Beatriz Maria dos Santos Santiago. Saúde mental e teletrabalhadores: revisão integrativa. **Revista Saúde e Meio Ambiente**, v. 12, n. 02, p. 127-147, 2021.

FABÍOLA, C. Inteligência Emocional x Liderança: Trabalho de Conclusão de Curso (Administração de Empresas) - Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). Rio Grande do Sul, 2016.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA
Centro de Ciências Exatas e Naturais – CCEN

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Às 10 horas do dia dez de novembro de dois mil e vinte um, via plataforma Google Meet, reuniu-se a Banca Examinadora de defesa de trabalho de conclusão de curso de autoria da aluna **RAFAELA CORREIA RODRIGUES**, aluna do curso de Bacharelado em Ciência e Tecnologia desta universidade, N° de matrícula **2019021842**, com o título **“OS IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E OS EFEITOS NOS FUNCIONÁRIOS EM TRABALHO REMOTO”**. A Banca Examinadora ficou assim constituída por três membros: Profa. Dra. Miriam Karla Rocha, presidente da banca e orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC); Profa. Dra. Agostinha Mafalda Barra de Oliveira e Profa. Dra. Luciana Torres Correia de Mello, como membros. Foram registradas as seguintes ocorrências: após a apresentação da aluna pela presidente da banca, ocorreu a apresentação do TCC, seguido de questionamentos e algumas considerações pelos membros da banca, dentre elas a alteração do título do trabalho para **“A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM AMBIENTE DE TRABALHO: COMPARAÇÃO ENTRE AS MODALIDADES PRESENCIAL, REMOTA E HÍBRIDA”**. Concluída a defesa, procedeu-se o julgamento pelos membros da banca examinadora, em reunião fechada, tendo a aluna sido considerado aprovada. E para constar, eu, Miriam Karla Rocha, lavrei a presente ata que, após lida e aprovada pelos membros da banca examinadora, será assinada por todos.

Mossoró, 10 de novembro de 2021.

Assinatura dos membros da Banca Examinadora.

MIRIAM KARLA ROCHA:06060427413 Assinado digitalmente por MIRIAM KARLA ROCHA:06060427413
Data: 2021-11-10 12:47:04

Profa. Dra. Miriam Karla Rocha– Ufersa
Presidente e orientadora

Agostinha Mafalda Barra de Oliveira

Assinado de forma digital por Agostinha Mafalda Barra de Oliveira
Dados: 2021.11.10 18:55:11 -03'00'

Profa. Dra. Agostinha Mafalda Barra de Oliveira– Ufersa
Primeiro Membro

LUCIANA TORRES CORREIA DE MELLO:05225946461

Assinado de forma digital por LUCIANA TORRES CORREIA DE MELLO:05225946461
Dados: 2021.11.10 15:14:26 -03'00'

Profa. Dra. Luciana Torres Correia de Mello- Ufersa
Segundo Membro