

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA DE CIDADE TIRADENTES - EXTENSÃO CEU ALTO ALEGRE
Curso Técnico em Administração**

**Daisy Castellini Gomes
Ingyrd Beatriz de Almeida da Silva
Juliana Macedo leite Mendes
Vanessa Graciano da Silva**

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE CALL CENTER

**São Paulo
2021**

Daisy Castellini Gomes
Ingryd Beatriz de Almeida da Silva
Juliana Macedo leite Mendes
Vanessa Graciano da Silva

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE CALL CENTER

Daisy Castellini Gomes
Ingryd Beatriz de Almeida da Silva
Juliana Macedo leite Mendes
Vanessa Graciano da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico de Administração da Etec de Cidade Tiradentes - Extensão CEU Alto Alegre, orientado pela professora Danielle Cristina Claro como requisito total para obtenção do título de Técnico em Administração.

São Paulo
2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

Daisy Castellini Gomes
Ingrid Beatriz de Almeida da Silva
Juliana Macedo Leite Mendes
Vanessa Graciano da Silva

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE CALL CENTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência total para a obtenção do Certificado de Técnico em Administração à Escola Técnica Estadual de Cidade Tiradentes - Extensão CEU Alto Alegre.

COMISSÃO JULGADORA

Prof.:

Instituição:

Prof.:

Instituição:

Prof.: Danielle Cristina Claro

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor Orientador – Presidente da Banca Examinadora

São Paulo

2021

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho de conclusão de curso aos nossos pais, irmãos, familiares, namorado(a) e amigos que de muitas formas nos incentivaram e ajudaram para que fosse possível a concretização deste trabalho. E ao corpo docente ao qual compõe nossa unidade acadêmica pelo esforço e dedicação ao longo dos semestres.

AGRADECIMENTOS

Do fundo do coração, agradecemos à todos àqueles envolvidos de alguma forma nesta pesquisa, nossos professores, colegas de classe, colegas de trabalho e familiares. Agradecemos especialmente a nossa orientadora, sem sua ajuda e orientação, este projeto não teria sido o mesmo!

EPÍGRAFE

“Conhecer os outros é inteligência, conhecer-se a si próprio é verdadeira sabedoria. Controlar os outros é força, controlar-se a si próprio é o verdadeiro poder.”

Lao-Tsé

RESUMO

O objetivo do artigo é sondar a pesquisa bibliográfica sobre Inteligência emocional e identificar se a Inteligência Emocional (IE) é alta ou baixa entre operadores e supervisores da área de call center e verificando a pontuação em um teste de Inteligência Emocional já validado. Foi utilizada a ferramenta de teste de inteligência emocional Seymour e Shervington (2001). Trata-se de um questionário de 12 perguntas, que foi adaptado com perguntas sobre o perfil dos participantes.

As diretrizes aqui apresentadas são inspiradas nos livros e artigos citados, partindo do pressuposto de que a inteligência emocional é fundamental para o crescimento pessoal e profissional de uma pessoa. No teste, 30% dos avaliados obtiveram índice de capacidade de Inteligência Emocional na pontuação máxima, ou seja, estes tiveram como resultado alta inteligência emocional; 56,25% conseguiram pontuação entre 25 e 36 pontos, o que indica média Inteligência e 13,75% conseguiram pontuação entre 12 e 24 pontos, o que sugeriria baixa inteligência emocional. Em relação à metodologia o trabalho foi descritivo, com abordagem quantitativa.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Questionário. Call Center.

ABSTRACT

The purpose of the paper is to probe the literature research on Emotional Intelligence and identify whether Emotional Intelligence (EI) is high or low among operators and supervisors in the call center area and by checking the scores on an already validated Emotional Intelligence test. The Seymour and Shervington (2001) emotional intelligence test tool was used. It is a 12-question questionnaire, which was adapted with questions about the participants' profile.

The guidelines presented here are inspired by the books and articles cited, based on the assumption that emotional intelligence is fundamental to a person's personal and professional growth. In the test, 30% of the participants obtained the maximum score for Emotional Intelligence, that is, they had high emotional intelligence; 56.25% obtained a score between 25 and 36 points, which indicates average intelligence, and 13.75% obtained a score between 12 and 24 points, which would suggest low emotional intelligence. Regarding methodology, the work was descriptive, with a quantitative approach.

Keywords: Emotional Intelligence. Questionnaire. Call Center.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
	2.1 O que é o Call Center?.....	11
	2.2 O que é a Inteligência Emocional?	13
	2.3 Como desenvolver a Inteligência Emocional?.....	15
	2.4 O que é a Empatia e a Resiliência?	16
	2.5 O que são emoções negativas?	19
	2.6 No que as emoções negativas impactam no ambiente de Call Center ?	20
	2.7 As Vantagens para as Empresas que trabalham com a Inteligência Emocional	20
3	MÉTODO.....	24
4	ANÁLISE DE DADOS	27
5	RESULTADOS	43
6	DISCUSSÃO.....	45
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	47

1 INTRODUÇÃO

O mundo está se tornando cada vez mais dinâmico e competitivo, exigindo que as pessoas acompanhem essa transformação. No atual âmbito dos negócios, em que a competitividade é cada vez mais crescente, os profissionais têm a incumbência de se adaptar aos altos fluxos de tarefas e às frequentes mudanças que ocorrem no mercado. Já no ambiente familiar, em que inúmeros problemas podem comprometer o bom relacionamento entre os parentes, a família deve administrar a falta de tempo para conciliar atividades, as dificuldades financeiras, os problemas conjugais, entre outros. Por conseguinte, é praticamente impossível que os indivíduos tenham um bom desempenho na vida pessoal e profissional sem desenvolverem suas inteligências emocionais. Dessa forma, esta pesquisa trará benefícios, referentes ao comportamento emocional, aos profissionais que atuam no call center.

De acordo com Soto (2002) a inteligência emocional é uma perspectiva que confronta acadêmicos, conselheiros e indivíduos para identificar e aproveitar os recursos inteligentes individuais do cérebro emocional. Como justificativa, a presente pesquisa aborda a importância da teoria da Inteligência Emocional que envolve o relacionamento e comportamento pessoal no âmbito organizacional como forma de uma melhor performance sob o mesmo. Assim como, a relevância de reconhecer o nível desta inteligência em um mercado de trabalho tão abrangente. O trabalho procura responder o seguinte problema: Qual o nível de inteligência emocional dos colaboradores de uma organização call center?

No âmbito dos objetivos a serem alcançados neste estudo, o objetivo geral de identificar a pontuação de inteligência emocional dos colaboradores. Os objetivos específicos constituem: verificar a percepção dos funcionários em relação ao próprio estado emocional, à capacidade de resolver conflitos e ao autodesenvolvimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O que é o Call Center?

De acordo com Ferreira (2000), o trabalho de atendimento ao público é de natureza muito complexa. Trata-se de uma atividade social mediadora, que coloca em cena a interação de diferentes pessoas em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades, sendo que a tarefa de atendimento é frequentemente, uma etapa terminal, resultante de um processo de múltiplas facetas, que se desenrola em um contexto organizacional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o atendente e o usuário.

O Telemarketing foi desenvolvido na década de 70 nos EUA e seu surgimento foi viabilizado pela invenção do telefone em 1876 por Alexandre Graham Bell. (Zambon, 2002). O telemarketing é um termo inglês criado por Nadji Tehrani em 1982, que compreende a promoção de vendas e serviços via telefone, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing (MENEZES, 2006). Alguns autores os utilizam como sinônimos ou os termos aparecem diferenciados na forma como são utilizados: o termo em língua inglesa para televenda - “telemarketing” - aparece como tipo de serviço prestado; telecomunicações, como setor de atividade; e teleatendimento como atividade em si; e o termo Call Center é usado para identificar as centrais de teleatendimento. (PERES, 2003; ASSUNÇÃO & VILELA, 2002)

A expressão “call center” vem do inglês call (chamada) e center (centro), é um tipo de posto de atendimento telefônico que tem crescido bastante nos últimos tempos. Atualmente, o call center representa um grande elo na comunicação entre as empresas e seus clientes, pois é através dessa ferramenta que os clientes ligam para pedir informação, tiram suas dúvidas, e até mesmo fazem compras pelo telefone. Para o cliente, é a maneira mais rápida de falar com a empresa sem sair da comodidade do seu lar ou do seu trabalho (MOVIDESK, 2020).

Zarifian (2001, p.157), descreve a central de teleatendimento como:

“um vasto dispositivo técnico, um modo de organização do espaço, dos instrumentos de informática, da gestão das chegadas dos fluxos telefônicos, da distribuição dos postos de trabalho, tão racionalizado e coercitivo quanto uma linha de montagem automobilística”.

“Neste serviço, os operadores como são comumente chamados atendem os clientes de empresas que as contrataram para fornecimento, via telefone, de informações, reclamações, oferta de produtos e até assistência técnicas.” Porém, como em qualquer organização, o atendimento a clientes em call centers é feito por pessoas e para pessoas, com todo o seu enredamento associado e envolvendo capacidades, emoções, problemas, necessidades e mais uma vasta lista de variáveis de difícil análise e controle.

Como bem enfatizado por Kotler (2003, p.212), “o telemarketing no futuro deve evoluir de esforço desde vendas em sentido único para conversas em mão dupla; de telefonemas impessoais para tentativas a respeito dos clientes potenciais para ofertas direcionadas e significativas”. O Call Center é um dos principais usos do telemarketing e está se expandindo continuamente, principalmente no Brasil.

O ambiente de trabalho tem especial influência sobre os funcionários, principalmente quando lidam com um call center. “Eles trabalham fechados em suas PAs – Posições de Atendimento, que possuem até 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, e olham o tempo todo para um microcomputador.” Os operadores não têm contato físico com outras pessoas e passam muito tempo sentados. Se o local for tedioso, contribuirá sensivelmente para o estresse, que pode ser uma característica dessa atividade. Por estas condições já foram realizados diversos estudos ergonômicos no sentido de melhorar as condições tanto na relação operador com sua estação de trabalho, quanto nos processos que desenvolve no call center. (BENTO, LUCAS, CAMPOS, LOSS, CASSOL, p.2).

“Os trabalhadores apresentam várias objeções ao trabalho desenvolvido nas centrais de atendimento, denunciadas pelas organizações sindicais.” Como resultado dessas interações, após um longo processo de negociação entre os diferentes setores envolvidos, foi elaborado em março de 2007 um anexo à Norma Regulamentadora 17 (NR-17), tratando especificamente dos trabalhadores de teleatendimento/telemarketing como mencionado na introdução desta dissertação. (Portaria SIT n.º 09/2007)

Analisando estas mudanças na política da empresa, na organização do trabalho e nas políticas de recursos humanos, pode-se começar a compreender o processo de trabalho dos teleoperadores e a interação com a sua saúde e seu desenvolvimento para com seu trabalho. A compreensão das relações entre a saúde e o trabalho no setor de teleatendimento tem sido discutida em muitas pesquisas, com enfoques

diversos. Portanto, “diante desse cenário, percebe-se ser fundamental que pesquisas que estão sendo desenvolvidas com este enfoque contribua para um maior entendimento das relações entre os processos de trabalho e saúde-doença dos profissionais de telemarketing.”

2.2 O que é a Inteligência Emocional?

O conceito de inteligência emocional diz respeito ao modo como as pessoas lidam com seus sentimentos emoções e como respondem as pessoas e situações ao seu redor. Goleman (1995) trouxe esse conceito à tona e foi também o primeiro a o aplicar ao mundo dos negócios com seu artigo de 1998 HBR. A inteligência emocional é a utilização de forma inteligente das emoções, ou seja, “é fazer intencionalmente com que as suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados” (WEISINGER, 2001 p.14).

Woyciekoski e Hutz (2009, p.1), salienta a importância da inteligência emocional na atualidade, que é idealizado psicologicamente, e reflete “o estudo das interações entre emoção e inteligência”. Um indivíduo com uma boa inteligência emocional consegue lidar com seus sentimentos, controlar impulsos, evitar ser dominado por situações negativas e conseqüentemente se torna mais produtivo, mais simpático ou melhora a sua liderança e consegue ter mais sucesso no dia a dia seja no âmbito pessoal ou profissional. Diferente da inteligência mental associada ao QI, a inteligência emocional pode ser trabalhada diariamente e existem parâmetros que mostram se uma pessoa é mais ou menos desenvolvidas nesse ponto.

Segundo o Dicionário Michaelis (2002, p. 286), a emoção é definida como “reação repentina, intensa e passageira causada por surpresa, medo, alegria, etc”. A emoção desencadeia impulsos para agir, que podem ser positivos ou negativos, dependendo exclusivamente da emoção provocada em determinado momento. Portanto é necessário ter domínio e controle emocional para se agir com coerência, de forma que as situações sejam resolvidas sem causar prejuízos nas relações entre os indivíduos. Neste sentido, a inteligência emocional é entendida como o uso inteligente das emoções, de modo que haja um equilíbrio entre a razão e emoção ao lidar com adversidades, conflitos, pessoas, seja no contexto profissional ou no pessoal. É uma

capacidade que pode ser desenvolvida e proporciona o crescimento individual, gerando resultados positivos para o indivíduo e para o meio em que está inserido.

Sobre a inteligência emocional, Goleman (1995, p. 355) comenta que é um conjunto de aptidões expandidas em vários domínios, que seguem:

- Autoconsciência: observar a si mesmo e saber exatamente o que está sentindo; formar um vocabulário para nomear os sentimentos; saber a relação entre pensamentos, sentimentos e reações.
- Tomar decisões: examinar suas ações e avaliar as consequências delas; saber se uma decisão está sendo ditada pela razão ou pela emoção; utilizar essas intuições para questões que digam respeito a sexo e ao uso de drogas.
- Lidar com sentimentos: monitorar a “conversa consigo mesmo” para captar rapidamente mensagens negativas tais como, por exemplo, repreensões internas; compreender o que está por trás de um sentimento (por exemplo, a mágoa por trás da raiva); encontrar meios de lidar com o medo, a ansiedade, a raiva e a tristeza.
- Lidar com a tensão: aprender o valor de exercícios, imagística orientada, métodos de relaxamento.
- Empatia: compreender os sentimentos e preocupações dos outros e adotar a perspectiva deles; reconhecer as diferenças no modo como as pessoas se sentem em relação às coisas.
- Comunicação com o outro: falar efetivamente de sentimentos; ser um bom ouvinte e um bom perguntador; distinguir entre o que alguém faz ou diz e suas próprias reações ou julgamento a respeito; enviar mensagens do “Eu” em vez de culpar.
- Autorrevelação: valorizar a franqueza e construir confiança num relacionamento; saber quando convém falar de seus sentimentos.
- Intuição: identificar padrões em sua vida e reações emocionais; reconhecer padrões semelhantes nos outros.
- Autoaceitação: aceitar-se tal como é e ver-se sob uma luz positiva; reconhecer suas forças e fraquezas; ser capaz de rir de si mesmo.
- Responsabilidade pessoal: assumir responsabilidade; reconhecer as consequências de suas decisões e ações, aceitar seus sentimentos e estados de espírito, ir até o fim nos compromissos (por exemplo, nos estudos).
- Assertividade: declarar suas preocupações e sentimentos sem raiva nem passividade.
- Dinâmica de grupo: cooperação; saber quando e como tomar a liderança e quando se submeter a uma liderança.
- Solução de conflitos: como lutar limpo com outras crianças, com os pais, com os professores; o modelo vencer/vencer para negociar acordos.

As emoções sendo bem conduzidas aperfeiçoam as chances de uma vida bem-sucedida, possibilitando ao indivíduo absorver novos conhecimentos, melhorar o relacionamento interpessoal e intrapessoal, aumentar a produtividade, elevar a autoestima, a automotivação e assim conseguir transferir às pessoas com as quais se relaciona sensações e sentimentos positivos, proporcionando benefícios através da Inteligência Emocional. Para se desenvolver a Inteligência Emocional, é necessário identificar os pontos fracos, a fim de centrar forças para aperfeiçoá-los. É indispensável ter força de vontade e um treinamento contínuo, tendo em vista que o

cérebro emocional aprende por meio de experiências repetidas. Paulo Araujo (2008) no artigo “Como usar as emoções a nosso favor”, publicado no Portal CMC, defende que a “inteligência emocional pode ser aprendida e aperfeiçoada, pois estando motivados, enfrentamos crises e obstáculos com muito mais coragem e determinação, somos mais criativos e propensos a levar nossas ações a um feliz fim”.

No contexto organizacional o desenvolvimento das aptidões da inteligência emocional é fundamental para desempenho tanto individual como coletivo. A aptidão intrapessoal pode ser desenvolvida através das técnicas como: ampliação da autoconsciência, automotivação e controle de emoções. Ampliando a autoconsciência o indivíduo será capaz de monitorar-se e observar suas ações e, assim influenciar suas atitudes para que elas funcionem a seu benefício. Por fim, com o desenvolvimento da automotivação o indivíduo será capaz de começar uma tarefa e continuar nela mesmo que encontre alguns obstáculos ou que esta seja desinteressante, transformando algo considerado como “obstáculo” em sucesso. Algumas fontes podem auxiliar na automotivação, como: apoio de familiares e amigos, o ambiente de trabalho, a flexibilidade neste ambiente, o entusiasmo, o otimismo, entre outros (WEISINGER, 2001).

Para uma melhor compreensão do comportamento individual e dos grupos no ambiente de trabalho e a importância da inteligência emocional como elemento influenciador da qualidade de vida, se faz necessário o entendimento de alguns conceitos como: desenvolvimento de habilidades socioemocionais, emoções negativas, e vantagens das habilidades que são atribuídas ao se desenvolver o mesmo.

2.3 Como desenvolver a Inteligência Emocional?

Algumas das pressões mais fortes podem vir do ambiente de trabalho, 20% dos funcionários ativos estão trabalhando sob forte pressão emocional, o que compromete a saúde física e psíquica, resultando em queda na produtividade, absenteísmo faltas e maiores taxas de contratação e demissão. Além disso, cerca de 32% dos trabalhadores brasileiros sofrem com os efeitos do stress — um dos primeiros sinais da síndrome de burnout —, segundo a International Stress Management Association (Isma-BR). O levantamento feito pela Vittude, plataforma on-line voltada para a saúde mental, aponta que 37% das pessoas estão com stress extremamente severo,

enquanto 59% se encontram em estado extremamente severo de depressão. A ansiedade extremamente severa atinge níveis ainda mais altos: 63%. De acordo com a psicóloga (Caiuby, 2019)

De acordo com Psicologia Viva (2018), para ser desenvolvido essa habilidade para obtenção da inteligência emocional é necessário desenvolver um equilíbrio entre a razão e a emoção e existem algumas técnicas que podem ajudar para alcançar o objetivo como:

- Observe e analise seu próprio comportamento
- Domine suas emoções
- Aprenda a trabalhar as emoções negativas
- Aumente a sua autoconfiança
- Aprenda a lidar com a pressão
- Não tenha medo de se expressar
- Desenvolva o sentimento de empatia
- Coloque em prática a resiliência.

De acordo com, Goleman (1990)

O impulso é o veículo da emoção; a semente de todo impulso é um sentimento explodindo para expressar-se em ação. Os que estão à mercê dos impulsos – os que não têm autocontrole sofrem de uma deficiência moral. A capacidade de controlar os impulsos é a base da força de vontade e do caráter.

Ainda sobre Goleman, que relata que uma pessoa nasce com características que determinam qual será seu temperamento. No entanto, durante sua existência, a capacidade de inteligência emocional pode ser aprimorada.

O aprendizado emocional se entranha [...] à medida que as experiências são repetidas e repetidas [...].O cérebro reflete-as como caminhos fortalecidos, hábitos neurais que entram em ação nos momentos de provação, frustração e dor. (GOLEMAN, 2012, p. 279).

“O problema não está na emocionalidade, mas na adequação da emoção e sua manifestação” (ARISTÓTELES apud GOLEMAN, 2012, p.26).

2.4 O que é a Empatia e a Resiliência?

De acordo com o Dicionário Clássico de Português, empatia é definida como “a autocompreensão dos outros, tentando prever o seu potencial através de um esforço de clareza e participação. (de em + pathos, “estado de alma” + ia).” (COSTA & MELO, 1952).

Definições mais amplas de empatia a veem como a capacidade de compreender as experiências, sentimentos e perspectivas dos outros, comunicando essa compreensão com sensibilidade (Fish e Shelly, 1986; Falcone, 2001), além de experimentar sentimentos de compaixão e preocupação à felicidade dessa pessoa. Sentimentos de compaixão e preocupação genuína com o bem-estar do outro incluem um componente afetivo de empatia (Mehabian & Epstein, 1972).

Segundo Goleman (2001), a empatia é uma habilidade aprendida na infância, quando ainda bebê chora com outras pessoas que testemunhou o choro.

Segundo Goleman (2014),

Para um líder, não significa adotar as emoções das outras pessoas como suas próprias e tentar agradar a todos. Isso seria um pesadelo – tornaria qualquer ação impossível. Pelo contrário, empatia significa levar em conta ponderadamente os sentimentos dos funcionários - junto com outros fatores – no processo de tomar decisões inteligentes.

O termo resiliência tem sido usado pela Física e Engenharia (Timoshebo 1983, apud YUNES e SZYMANSKI, 2001) desde 1807 e explicado conceitualmente pelo cientista britânico Thomas Young. Grotberg (1995, apud CASTRO 2001) descreve como "uma capacidade universal de prevenir, minimizar ou controlar os efeitos nocivos dos tempos difíceis nas pessoas, grupos e comunidades".

Segundo Infante (2005, p.25), a resiliência é:

(...) como uma resposta global em que estão em jogo os mecanismos de proteção, entendendo por estes não a valência contrária aos fatores de risco, mas aquela dinâmica que permite ao indivíduo sair fortalecido da adversidade, em cada situação específica, respeitando as características pessoais.

De acordo com o Dicionário Houaiss de Português (2017), a resiliência é baseada na necessidade humana como “a capacidade de se adaptar facilmente ao mau tempo, mudanças ou infortúnios”. Dessa forma, a resiliência pode ajudá-lo a encontrar a motivação entre os fatores negativos e desanimadores.

Tavares (2001, p. 52) fala que:

Ajudar as pessoas a descobrir as suas capacidades, aceitá-las e confirmá-las positiva e incondicionalmente é, em boa medida, a maneira de torná-las mais confiantes e resilientes para enfrentar a vida do dia a dia por mais adversa e difícil que se apresente.

Tavares ainda cita que a resiliência não é apenas um atributo de pessoas, mas também pode estar presente nas agências / organizações. Para ele, uma organização “sustentável” é uma organização inteligente e cuidadosa, onde todos são inteligentes, livres, responsáveis, competentes e trabalham em relações de confiança, empatia e união. “São organizações vivas, dialéticas e dinâmicas que tendem a imitar a própria atividade do cérebro, que é muito democrática e rebelde”. (TAVARES, 2001, p.60).

Também é importante esclarecer que existem muitas semelhanças entre resiliência e inteligência emocional. No entanto, ainda não existem estudos que mencionem uma relação direta entre eles. No entanto, para dar às pessoas sentimentos de felicidade, é apropriado relacioná-los a partir de uma perspectiva clínica e psicológica positiva, a partir da ideia de dar ao indivíduo uma sensação subjetiva de bem-estar. Segundo Trindade (2011), a resiliência também possui características semelhantes, pois a geração de felicidade, a satisfação pessoal, o equilíbrio e o bem-estar subjetivo são necessários continuamente para que essa felicidade ocorra.

A terapia cognitivo-comportamental (TCC) define resiliência como a capacidade de uma pessoa atribuir um significado adequado às suas crenças (BARBOSA, 2011). No caso de Rangé e Sousa (2008), as crenças permitem que concepções positivas de si e do ambiente social surjam à medida que se desenvolvem a partir de experiências positivas (fatores de proteção).

Segundo Dell'Aglio et al. (2006), psicologia positiva é a capacidade e resiliência de permitir que as pessoas conheçam e compreendam seus processos e aspectos mentais e forneçam uma estrutura psicológica saudável. Segundo as autoras, a resiliência possibilita uma adaptação positiva em uma variedade de situações, permitindo que as pessoas reconstruam e compreendam sua força humana. As autoras argumentam que essa proposta tem um impacto positivo na vida humana porque prioriza o potencial para se tornar mais forte e eficaz.

Assim, a psicologia positiva inclui o estudo científico de experiências positivas, traços positivos e aspectos da personalidade que contribuem para esse desenvolvimento. É um campo que lida com bem-estar e funcionamento ideal e foi desenvolvido para aumentar a ênfase da psicologia clínica na superação do sofrimento e seus remédios diretos (DUCKWORTH et al., 2005).

2.5 O que são emoções negativas?

Segundo Beck (1997, p.105) que enfatiza a grande importância das emoções no processo terapêutico: “As emoções são de importância primária para o terapeuta cognitivo. Pois, uma meta importante da terapia é o alívio de sintomas, uma redução no nível de aflição do paciente quando ele modifica seu pensamento disfuncional”.

De acordo com Equipe editorial (2020) as emoções negativas nos alertam para certas circunstâncias que são vistas como uma ameaça ou desafio. Emoções negativas despertam nossa consciência, ajudando-nos a focar nossa atenção no assunto em questão. Emoções consideradas negativas são aquelas que produzem uma sensação desagradável ou uma sensação negativa, produzem uma sensação desagradável para indicar que a situação em que nos encontramos representa um perigo, risco ou desafio para nós e nos convida a um comportamento adequado.

Conforme Equipe editorial (2020) relata, as emoções negativas básicas são a tristeza, o nojo, o medo e a raiva. Já as emoções negativas secundárias são: “Solidão, desespero, culpa, apatia, vazio, vergonha, decepção, insegurança, ansiedade, preocupação, desconfiança dentre outros.”

De acordo com Suplicy (2019) as emoções “negativas” são, no mínimo, um chamado para despertar o corpo e a mente para se unirem, para fazerem um movimento que levará a uma grande ou pequena mudança. As emoções negativas são naturais, e há de se desenvolver um relacionamento saudável com a negatividade. Tem que se escutar, entender e aprender com as emoções negativas porque ela está no centro do crescimento pessoal.

Dando ênfase em Suplicy (2019), se recomenda ter mais emoções positivas, porque quando sentimos raiva, tristeza, frustração, ciúme ou emoções "negativas" de longo prazo, causamos sérios riscos à sua saúde. Da mesma forma, "fingir" uma emoção positiva por muito tempo não é saudável.

"pessoas capazes de usar toda sua gama de dons psicológicos naturais - as que ficam à vontade com o positivo e o negativo, e assim podem usufruir de toda a gama de emoções humanas - são as mais saudáveis e, muito frequentemente, as mais bem-sucedidas".(Biswas-Diener e Kashdan, 2014).

2.6 No que as emoções negativas impactam no ambiente de Call Center ?

De acordo com Matos (2012), o setor dos call centers têm sido popular nos debates acadêmicos, desde a globalização no início dos anos 90 e, em particular, ao longo da última década, não só por ver sua importância no mundo dos negócios, mas também por um crescente interesse pelo estudo das emoções em organizações.

Com base em Harry & Coetzee, (2011); Jacobs & Roodt, (2011) e D'Ausilio, (1997), é considerado um dos ambientes de trabalho mais estressantes do mundo, principalmente em países desenvolvidos, o que afeta adversamente o bem-estar e a saúde dos trabalhadores, causando problemas relacionados ao absenteísmo e altas taxas de rotatividade. Com o monitoramento e controle contínuos do desempenho, as demandas emocionais do trabalho também aumentam, pois os trabalhadores são pressionados a manter o desempenho ideal. (Banks & Roodt, 2011; Borgogni et al., 2012; Consiglio et al., 2013; Poddar & Madupalli, 2012).

De acordo com Redação (2018), mudanças de humor frequentes e desvios constantes são os principais sinais de desequilíbrio emocional. Muita responsabilidade, sobrecarga e dificuldade de conciliar a vida pessoal e profissional podem causar problemas.

Ainda enfatizado por Redação (2018), lidar com emoções negativas em um ambiente de call center é um desafio para as pessoas que não estão emocionalmente equilibradas para manter o autocontrole no ambiente em que trabalham. Uma pessoa com emoções negativas tende a integrar seus problemas pessoais ao ambiente de trabalho, e precauções devem ser tomadas para que seu desempenho profissional não seja prejudicado.

2.7 As Vantagens para as Empresas que trabalham com a Inteligência Emocional

Segundo Miranda (1997, p.100), “inteligência emocional se diz a dois tipos de inteligência, a racional e emocional, que argumenta que a inteligência não pode fazer o seu melhor sem a inteligência emocional”. A razão controla o pensamento lógico e analítico, processa as informações obtidas de forma lógica e realista, as emoções são intuitivas e criativas, envolvem percepção ilimitada, fornecem uma visão holística das demandas das situações. Estar ciente dos próprios sentimentos e estar atento aos sentimentos dos outros pode facilitar os relacionamentos, evitando conflitos e mal-entendidos, ou ainda facilitar a resolução desses problemas quando eles surgirem, contribuindo para o mesmo objetivo dentro da equipe e aumentando a produtividade. Diante da forte competitividade, em um mercado caracterizado pela globalização e pela necessidade de inovação, as empresas devem investir naquilo que as faz trabalhar com excelência, as pessoas.

As empresas estão acordando para o fato de que até mesmo o treinamento mais caro pode dar errado, e geralmente dá. E essa inépcia surge num momento em que a inteligência emocional dos indivíduos e das organizações revela-se como o ingrediente que faltava na receita para a competitividade (GOLEMAN, 2001, p. 21).

As organizações precisam entender que a inteligência emocional, uma vez desenvolvida, é uma vantagem competitiva e motiva as empresas a investirem em seu crescimento.

Percebe-se que as organizações e seus colaboradores precisam se atualizar constantemente para acompanharem as mudanças e tendências do mundo dos negócios para assim estarem pré-dispostos a correr riscos e encarar desafios [...]. Ela é formada por uma equipe, por isso, deve levar em consideração que somente as pessoas podem agregar valor, através de seu trabalho, conhecimento, visão e experiência de vida. Sem as pessoas nada adiantaria a existência de uma organização, pois é com ela que se trabalha e para elas (RODRIGUES, 2012, p. 34).

Investir no desenvolvimento dos colaboradores agrega valor ao negócio. Profissionais eficientes, satisfeitos, treinados e equilibrados contribuem para o sucesso da empresa. Goleman (2001, p. 332) diz que

Se as empresas mudam, também mudam as características necessárias para sobreviver e, mais ainda, para se destacar. Todas essas transições dão um valor maior à inteligência emocional. A escalada ascendente das pressões competitivas atribui novo valor às pessoas que são automotivadas, demonstram iniciativa, possuem um impulso interior para se superarem, e são suficientemente otimistas para absorver com tranquilidade os insucessos e reveses. A necessidade sempre premente de bem servir os fregueses e

clientes, de trabalhar de forma fluente e criativa, com uma gama cada vez mais diversa de pessoas, torna ainda mais essenciais as capacidades empáticas.

Quanto mais competitivo o mercado, maior a pressão por melhores resultados. Com a realidade atual, as empresas buscam cobrar mais funcionários e precisam de funcionários que estejam dispostos a suportar a pressão, sem deixar que ela afete negativamente os lucros. “Um número crescente de companhias vem constatando que o estímulo às habilidades ligadas à inteligência emocional é um componente vital da filosofia de gerenciamento de qualquer organização” (GOLEMAN, 2001, p. 20).

A forma como o ser humano se relaciona com o outro depende também do uso da inteligência e não apenas da razão, mas sobretudo da emoção que gera ou não as relações de trabalho e, conseqüentemente, do sucesso das organizações. (SPREA, 2009, p. 2). Não há como medir a multiplicidade de situações em que a inteligência emocional pode ser útil no local de trabalho, não apenas útil, mas se revelando na maioria delas.

Guebur, Poletto e Vieira (2007, p. 83) afirmam que

É imensurável a quantidade de situações em que a inteligência emocional pode ser colocada em prática no local de trabalho: ao se utilizar das emoções de maneira produtiva; ao desenvolver a capacidade necessária para manter um bom relacionamento com os colegas; para solucionar um problema complicado; ao realizar uma tarefa e muitos outros desafios que surgem no dia a dia de uma instituição ou empresa. A inteligência emocional pode ser aplicada tanto intrapessoalmente, quanto interpessoalmente.

Assim, pode-se perceber que a inteligência emocional é uma ferramenta fundamental para a resolução de diversos conflitos que surgem no dia a dia de uma organização. Goleman (2001, p. 318) afirma que,

Um número cada vez maior de organizações está se empenhando em tornar-se emocionalmente mais inteligente, quer usem o termo ou não. A inteligência emocional coletiva de uma organização não é mera avaliação difusa, pois tem conseqüências concretas.

No momento, ter profissionais emocionalmente inteligentes pode ser um grande trunfo para uma empresa, uma vantagem competitiva. Esses profissionais tendem a “enganar” suas emoções para não deixar que afetem seus resultados e produtividade. Depois de explicar a importância da inteligência emocional para os profissionais, o

próximo capítulo discute a metodologia utilizada para preparar a pesquisa e a análise e discute os dados coletados por meio da pesquisa de campo.

3 MÉTODO

Foi utilizada a ferramenta de teste para inteligência emocional de Seymour e Shervington (2001). Esse questionário contém 12 questões, ordenadas em uma escala de Likert de 1 a 4. Likert propôs inicialmente uma metodologia de cálculo do resultado final por meio de uma média ponderada das respostas fornecidas, atribuindo a cada item um peso para cada nível de concordância expresso pelo respondente, esses pesos são calculados assumindo uma distribuição normal e utilizando as frequências de resposta na medição da escala (Ghiglione, 1993, p. 292).

A escala do tipo de reação psicológica é geralmente usada em questionários e mais frequentemente em pesquisas de opinião pública. Ao responder a este questionário em uma escala, os respondentes determinam o grau de concordância com a afirmação. Esta escala tem o nome da publicação de um relatório de Rensis Likert explicando seu uso.

Nos testes de Seymour e Shervington, os resultados serão considerados pela pontuação total atribuída às sentenças e a partir da qual é feita uma avaliação correspondente. Aqueles que pontuam entre 12 e 24 têm “potencial” significativo para melhorar seu desempenho por meio de suas habilidades de Inteligência Emocional; 25-36 pontos, claramente têm pontos fortes e se beneficiariam muito em focar no desenvolvimento dos pontos fracos; enfim, entre 37 e 48 anos, possui forte inteligência emocional, mas para ser um bom operador deve continuar a desenvolver as habilidades para o cargo ao qual segue (Seymour; Shervington, 2001).

QUESTIONÁRIO

Idade

- 18 a 27 anos
- 28 a 39 anos
- 40 a 50 anos
- mais de 51 anos

Tempo de empresa

- até 1 ano

- 1 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

Qual sua identidade de gênero¹ ?

- Mulher cisgênero¹
- Homem cisgênero¹
- Mulher transexual/transgênero²
- Homem transexual/transgênero²
- Não binário³
- Prefiro não me classificar
- Prefiro não responder

Exerce algum cargo de chefia/supervisor onde trabalha?

- Sim
- Não

Assinale a opção mais próxima de sua experiência, marque a escala de 1 a 4 (1 = nunca, 2 = às vezes, 3 = várias vezes, 4 = sempre).

Inteligência emocional de Seymour e Shervington:

¹ Que se identifica com o sexo que lhe foi designado ao nascer

² Possui outra identidade de gênero, diferente da que lhe foi designada ao nascer

³ Não definem sua identidade dentro do sistema binário homem mulher

1	Sou consciente dos meus sentimentos, de modo a poder trabalhá-los.	1	2	3	4
2	Procuro escolher, adotar e manter estados emocionais positivos.	1	2	3	4
3	Influencio o estado emocional das pessoas, para melhorar sua performance.	1	2	3	4
4	Penso em maneiras de influenciar outras pessoas de modo eficiente.	1	2	3	4
5	Trabalho para resolver potenciais conflitos com outras pessoas.	1	2	3	4
6	Imagino como um mentor poderia abordar uma situação desafiadora.	1	2	3	4
7	Avalio meus pressupostos limitadores numa situação problemática.	1	2	3	4
8	Penso cuidadosamente sobre o ponto de vista e a perspectiva de outras pessoas.	1	2	3	4
9	Dou um passo atrás e revejo situações a partir de um ponto de vista externo.	1	2	3	4
10	Dedico tempo para ensaiar mentalmente antes de um evento crítico iminente.	1	2	3	4
11	Reservo tempo na minha agenda para me concentrar no autodesenvolvimento.	1	2	3	4
12	Penso sobre meus valores centrais e em estratégias para evoluir na carreira.	1	2	3	4

4 ANÁLISE DE DADOS

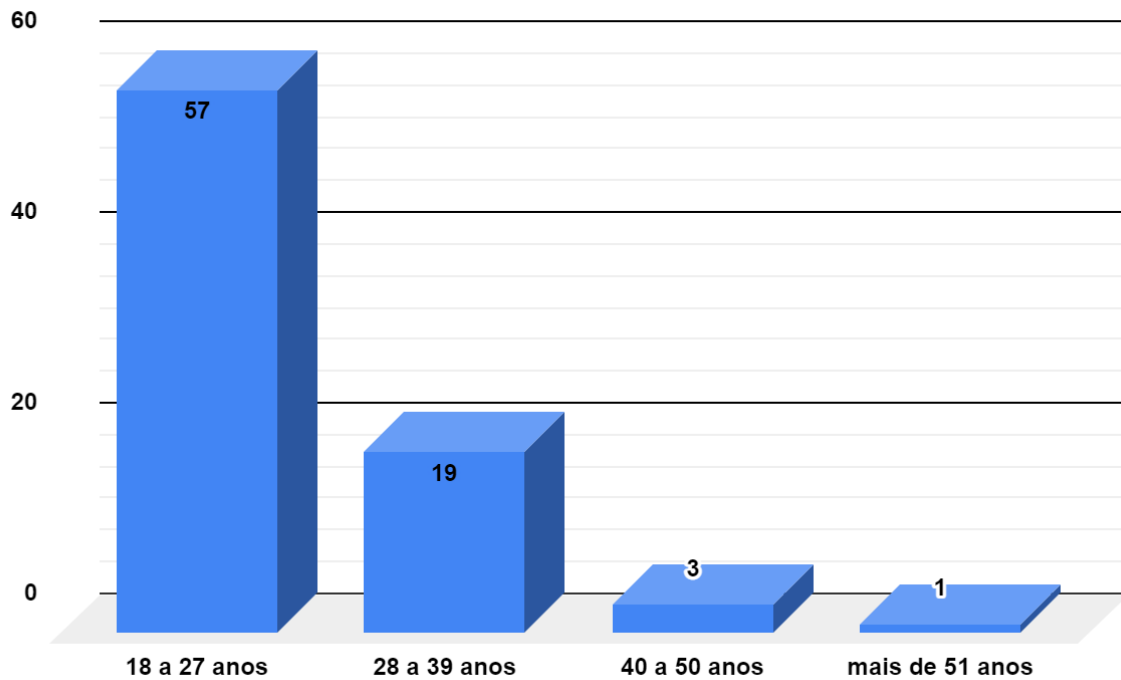
Um questionário por meio do Formulários Google foi utilizado para realizar este estudo. Os participantes começaram com perguntas sobre a compreensão dos elementos sociais e demográficos, consistindo em 4 questões. Após o preenchimento da primeira fase, o questionário passa a abordar questões de inteligência emocional, questões adaptadas à realidade deste estudo, com base no teste Seymour e Shevington (2001), que contém 12 questões em uma escala de satisfação.

Tabela 1: Questionário sociodemográfico

Variável	Percentual (%)	Respostas
Idade	71%	Entre 18 a 27 anos
Tempo de empresa	45%	Entre 1 a 5 anos
Identidade de gênero	72,5%	Mulher cisgênero
Exerce algum cargo de chefia/supervisor onde trabalha?	91%	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

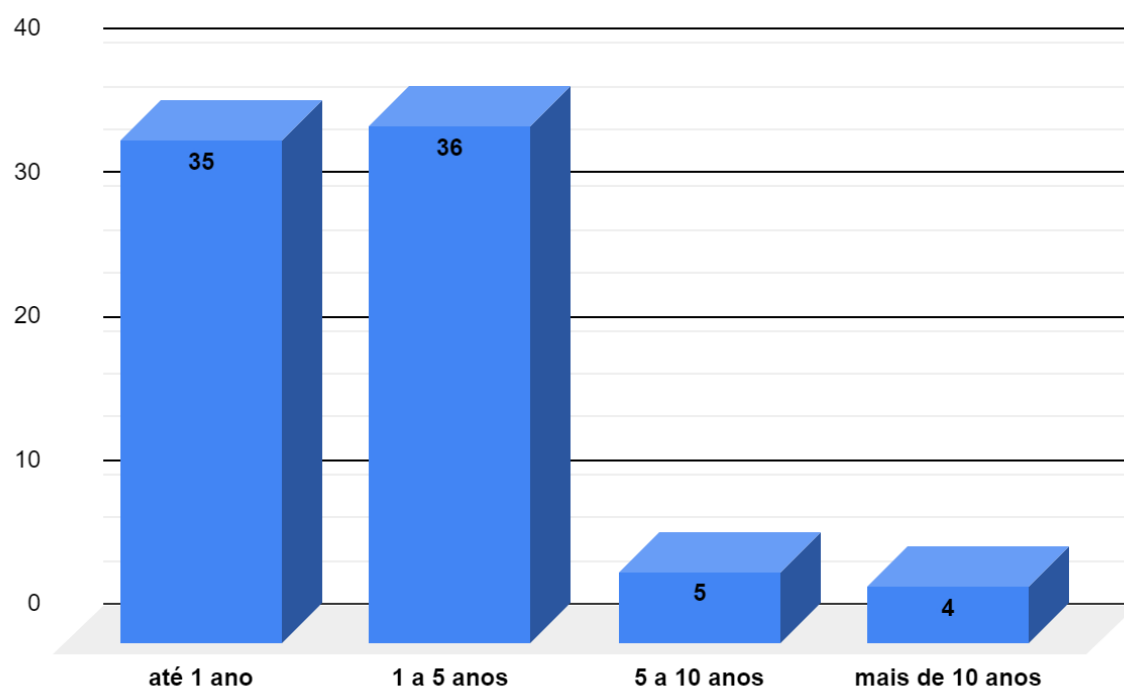
Gráfico 1 - Classificação por idade dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A população entrevistada, como mostram os dados, está mais concentrada na faixa etária de 18 a 27 anos, somando 57 dos 80 entrevistados e representando 71% do total. Indica uma equipe relativamente jovem, com grande potencial de crescimento profissional. Em seguida vem a faixa de 28 a 39 anos, composta por 19 pessoas dos 80 entrevistados, representando 24% do total consultado. A faixa etária de 40 a 50 anos, ficou composta por 3 pessoas dos 80 entrevistados, sendo 4% do total e para os de idade acima de 51 anos, apenas 1 pessoa dos 80 entrevistados, representando assim 1% do total consultado.

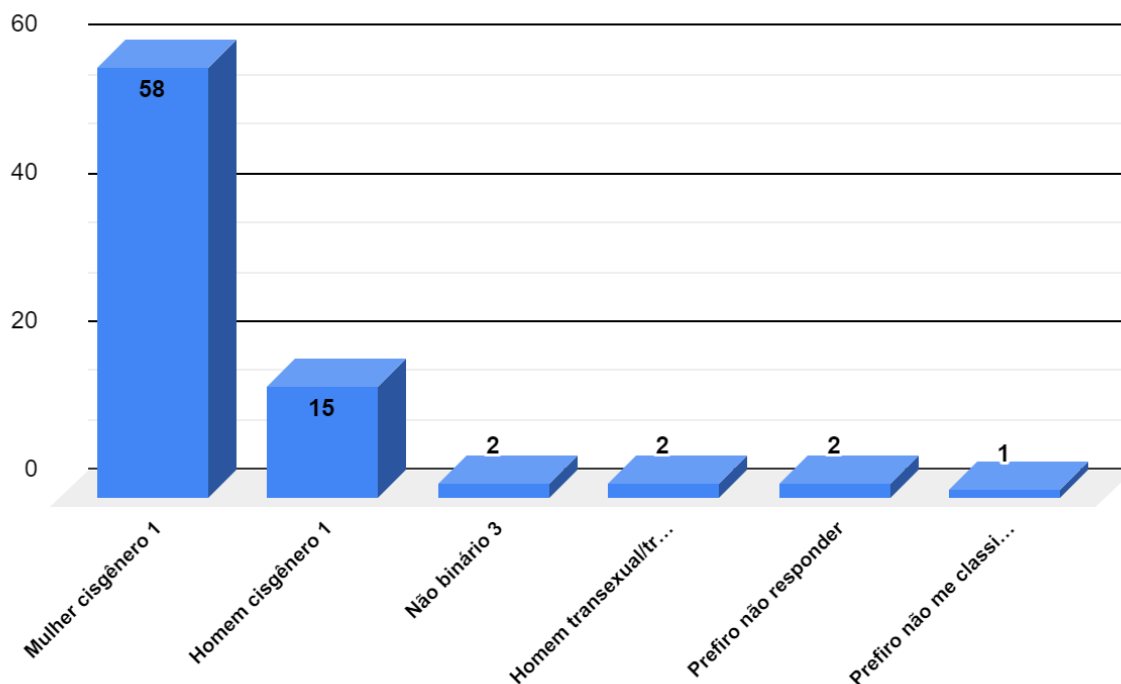
Gráfico 2 - Classificação por tempo de empresa dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A maior parcela dos entrevistados em relação ao tempo de trabalho na empresa é de 1 a 5 anos, com um percentual de 45%, sendo 36 dos 80 questionados. Os que estão na empresa há até 1 ano representam os 35 respondentes (44%). Os que estão na empresa entre 5 a 10 anos representam os 5 respondentes (6%). E os que estão a mais de 10 anos representam 4 respondentes (5%).

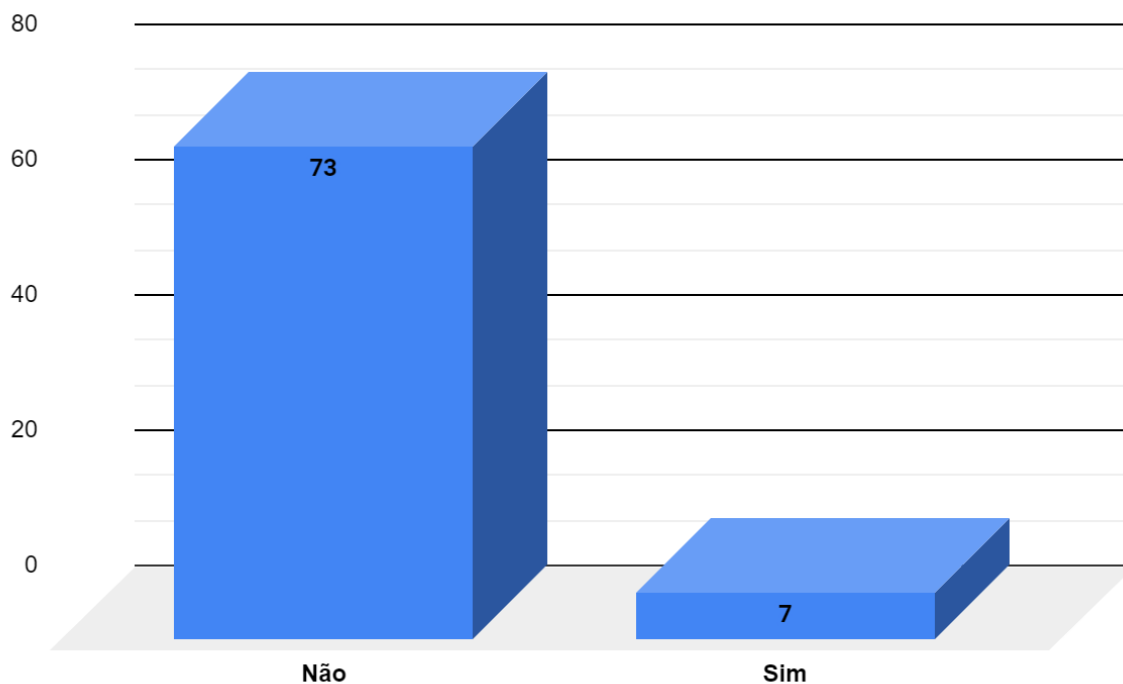
Gráfico 3 - Classificação por identidade de gênero dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A partir das informações colhidas das questões sociodemográficas (tabela 1), participaram desta pesquisa 80 pessoas, entre operadores de telemarketing/call e chefes/supervisores, sendo 58 (72%) do gênero feminino (mulher cis¹), 15 (19%) do gênero masculino (homem cis¹), 2 (3%) do gênero trans Homem transexual/transgênero², 2 (2%) do gênero não binário³, 1 (1%) optou não se classificar entre os gêneros apresentados, e 2 (3%) optaram por não responder sobre o seu gênero.

Gráfico 4 - Classificação por exercer algum cargo de chefia/supervisor onde trabalha

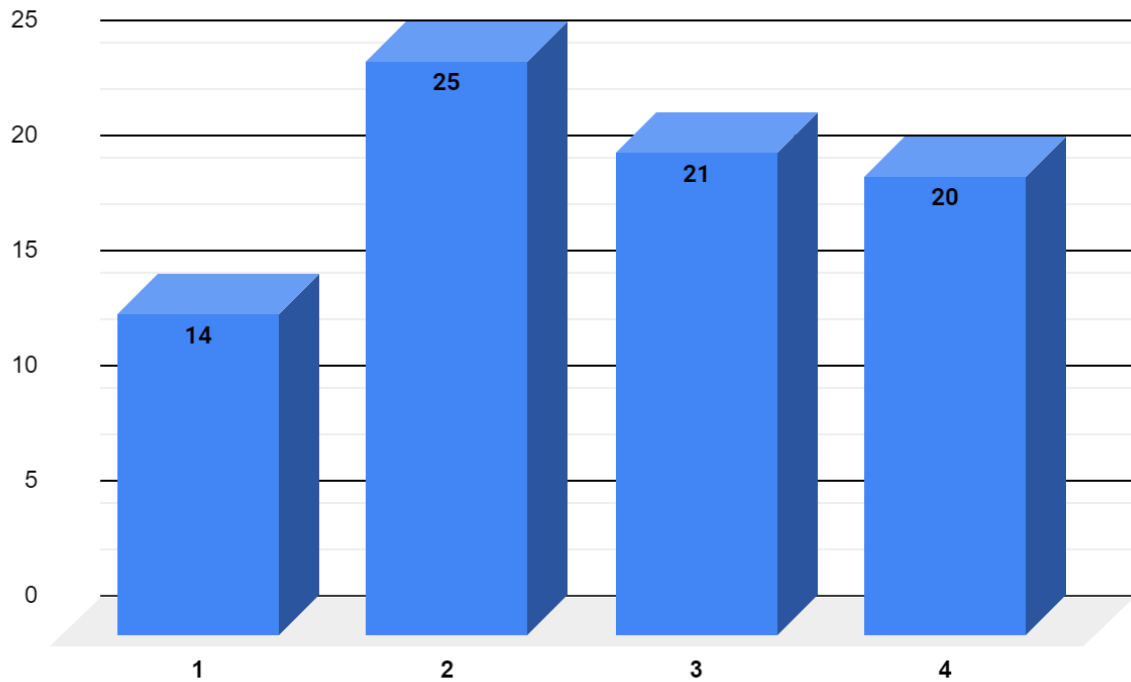


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A partir das alternativas assinaladas pelos respondentes da pesquisa, constatou-se que o maior número que representa seu cargo foram os operadores de telemarketing, sendo 91% comparados aos 9% de chefes/supervisores, demonstrando uma grande diferença entre estes dois cargos, revelando-se 73 operadores e 9 chefes/supervisores.

Após os dados sociodemográficos apresentados, procedendo ao questionário de inteligência emocional aplicado, podem ser desenvolvidas as seguintes interpretações das hipóteses, nas quais é possível categorizá-las e analisá-las em conjunto, sob uma escala de 1 a 4 (1 = nunca, 2 = às vezes, 3 = várias vezes, 4 = sempre).

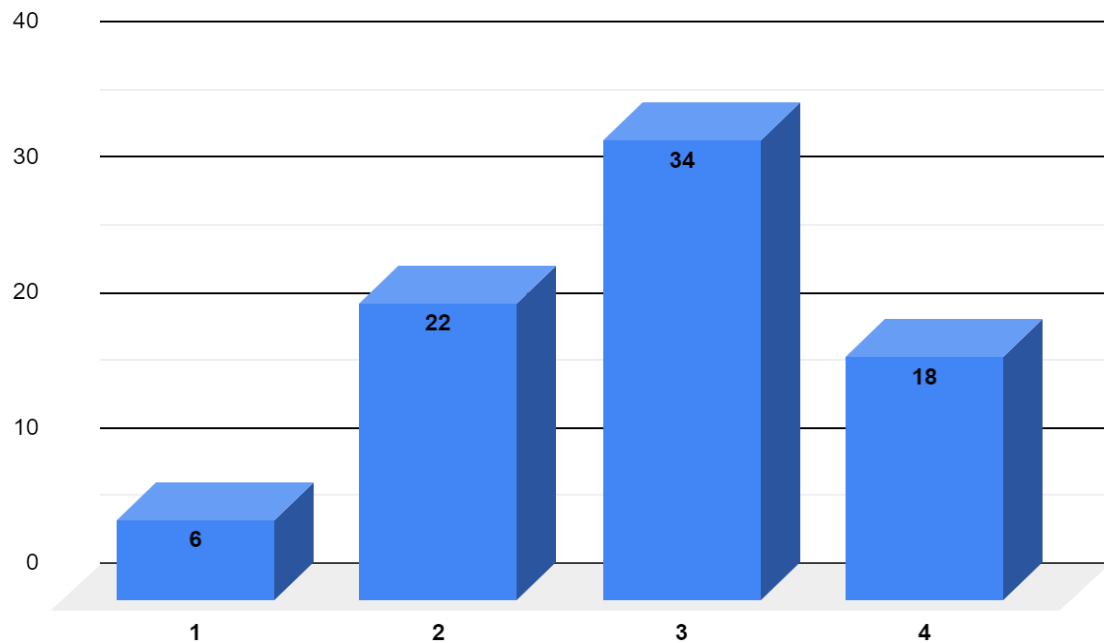
Gráfico 1: Sou consciente das minhas emoções, de modo que posso trabalhar nela



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em correlação com o autoconhecimento, os entrevistados mostraram talentos e, portanto, marcaram uma frequência elevada, sendo 21 dos entrevistados (26%) e 20 (25%). A grande maioria tem consciência de suas emoções e dos limites percebidos, mas sempre lembrando que deve buscar sempre o aprimoramento e mais controle, independente da situação que possa surgir na empresa ou em sua vida pessoal. Isso demonstra maior aceitação de estados emocionais positivos. Já 14 dos entrevistados (18%) e 25 dos mesmos (31%) não se tem a consciência de suas emoções e não trabalham com o desenvolvimento da mesma.

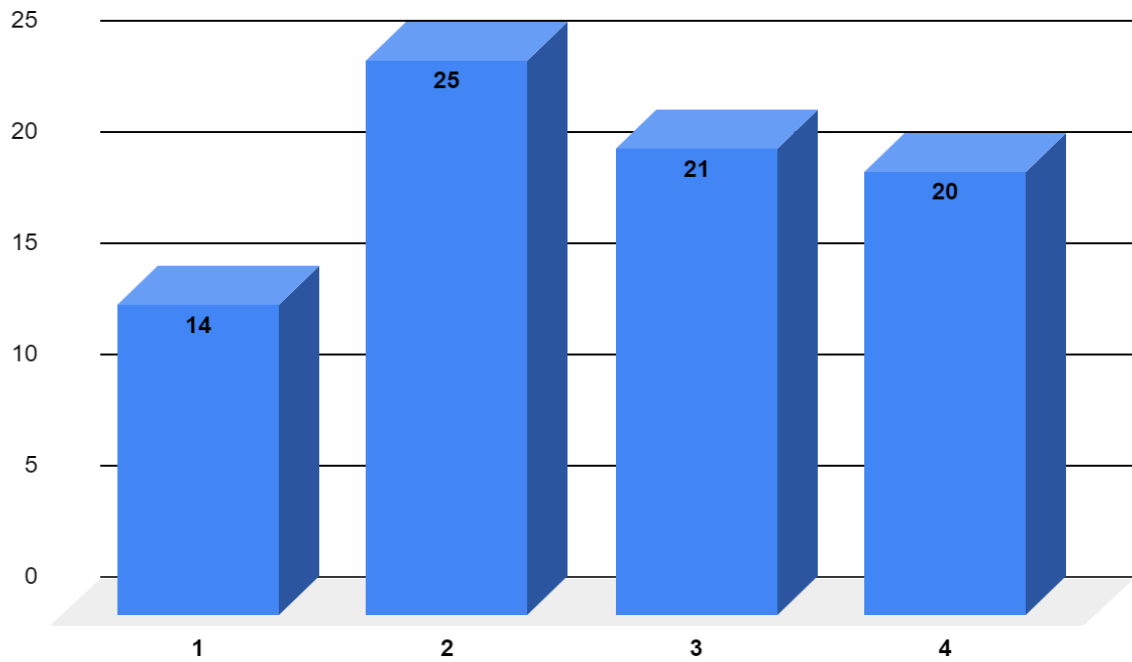
Gráfico 2: Procuo escolher, adotar e manter estados emocionais positivos



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

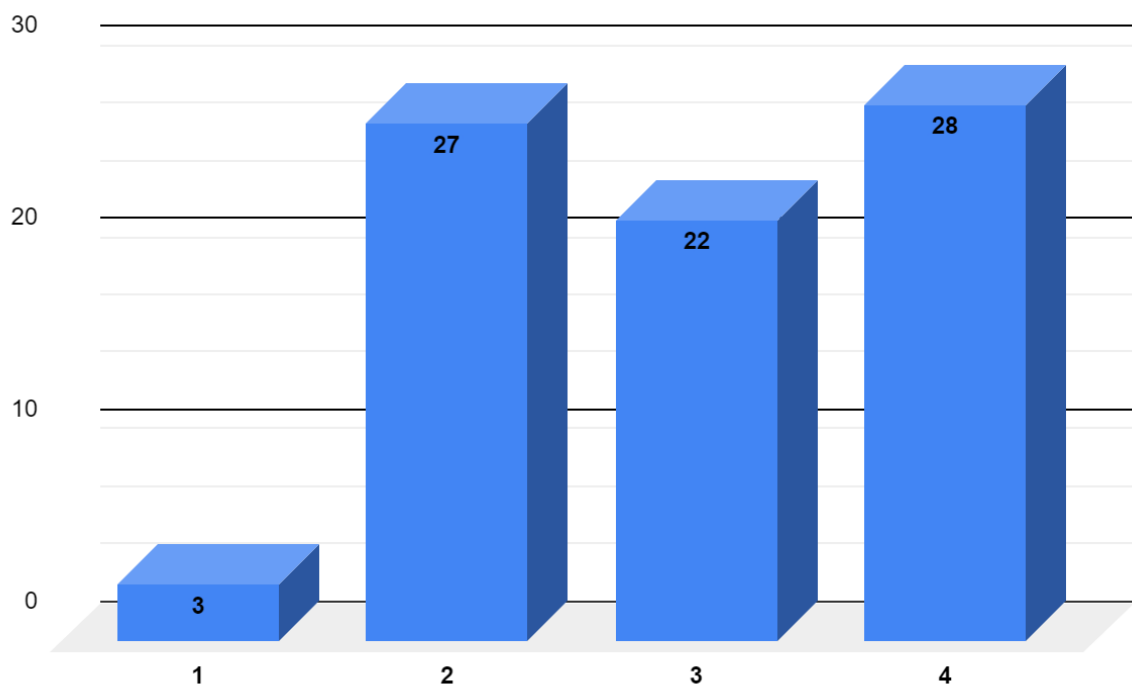
Segundo Rosa (2015), é imprescindível analisar os pontos positivos e negativos de si mesmo, pois assim as lacunas que possam existir são reconhecidas e aprimoradas para trabalhá-las. Sendo assim, boa parcela dos 34 entrevistados (43%) e 18 (23%) se mantém positivos para com as situações diárias, enquanto 6 dos entrevistados (7%) e 22 dos mesmos (27%) não utiliza do otimismo ou estado emocional positivo para com as situações adversas da vida.

Gráfico 3: Influencia o estado emocional das pessoas, para melhorar sua performance



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 4: Penso em maneiras de influenciar outras pessoas de modo eficiente

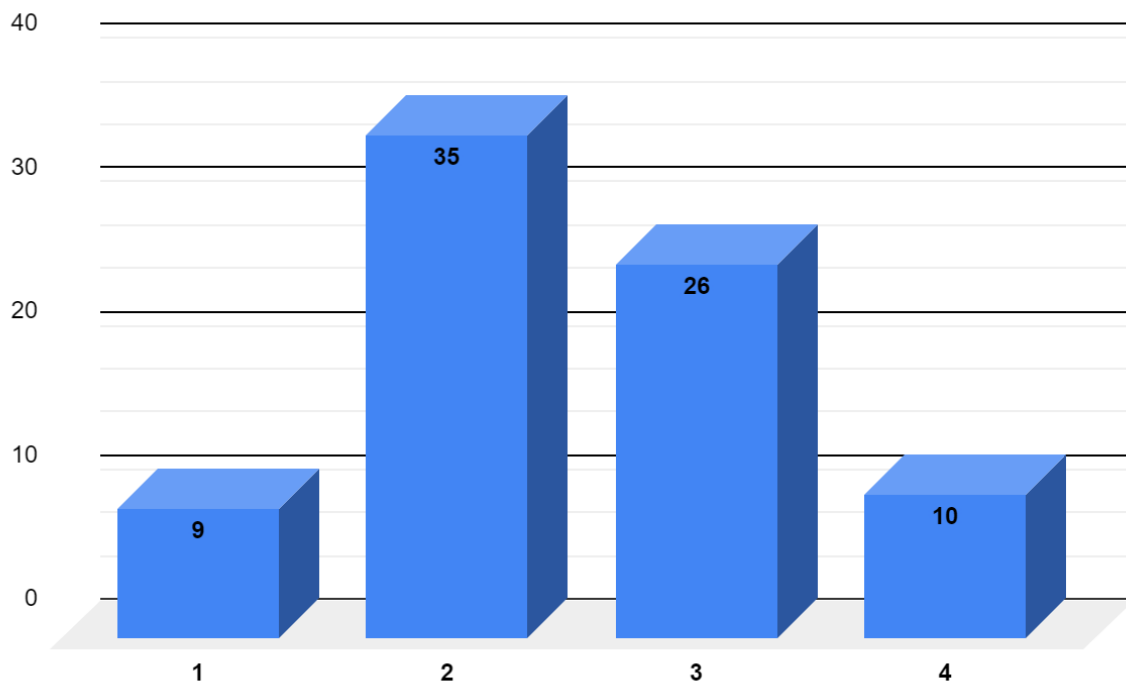


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em correlação com o modo de como participantes interagem ou pensam em interagir para com outras indivíduos obteve-se uma alta taxa de motivação para com os

mesmos, revelando-se entre 70%, realizando a média entre a escala 3 e 4 entre os gráficos 3 e 4. A existência de um ciclo de confiança é essencial e neste sentido, os participantes demonstram que agregam às pessoas, influenciam e auxiliam nos seus estados emocionais, desenvolvem uma relação organizacional estável.

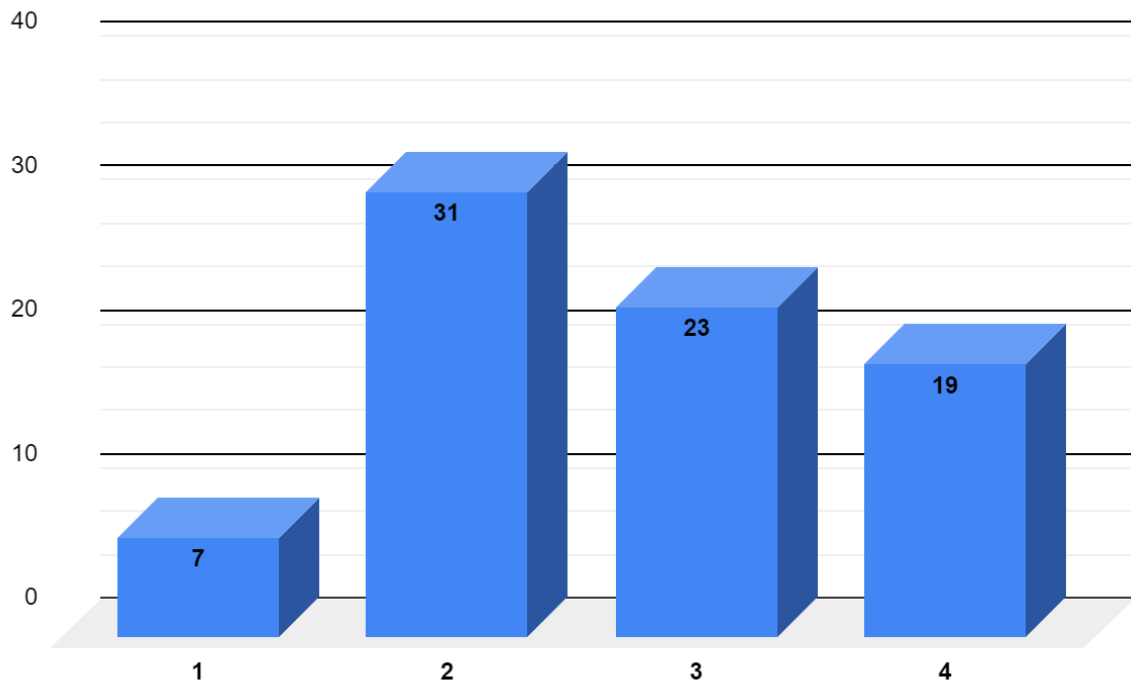
Gráfico 5: Trabalho para resolver possíveis conflitos com outras pessoas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na resolução dos conflitos, a amostra incluiu grande percentual de respostas "às vezes" 35 respostas (44%), e "nunca" 9 (11%), entendendo que a grande maioria dos entrevistados não trabalham neste aspecto, mas uma minoria de 10 respostas (13%) e 26 (32%) tentam abordar problemas futuros com o impedimento de outras pessoas. Porque, segundo Moraes (2012), o bem-estar organizacional surge quando os especialistas se expressam com empatia e sensibilidade para soluções mesmo diante de obstáculos. São exigidas peças de inteligência emocional, empatia e habilidades de socialização (MACIEL e SOUZA, 2016).

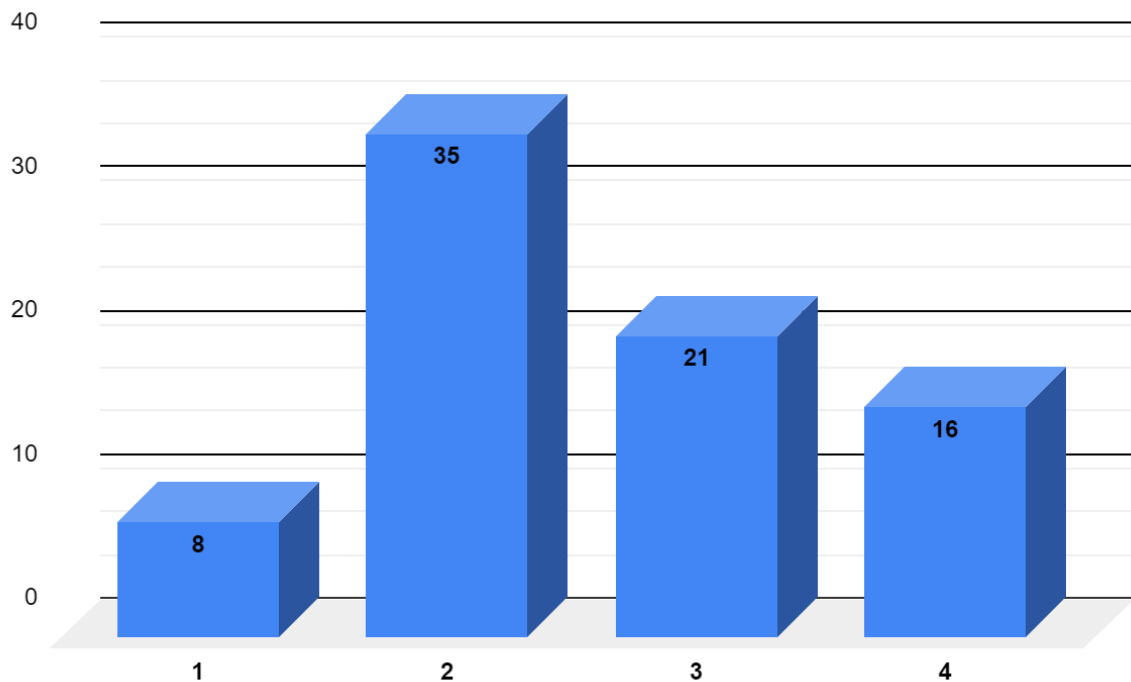
Gráfico 6: Imagino como um mentor poderia abordar uma situação desafiadora



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No presente gráfico procurou investigar se os entrevistados conseguiriam imaginar como um mentor/chefe aborda uma situação desconcordante, mostrando-se assim grande parte dos entrevistados, sendo 31 respostas (39%) e 7 (8%) não imaginam como deve ser a situação se passada por um mentor/chefe. Já 23 entrevistados (29%) e 19 dos mesmos (24%) imaginam como um líder passa por uma situação desafiadora.

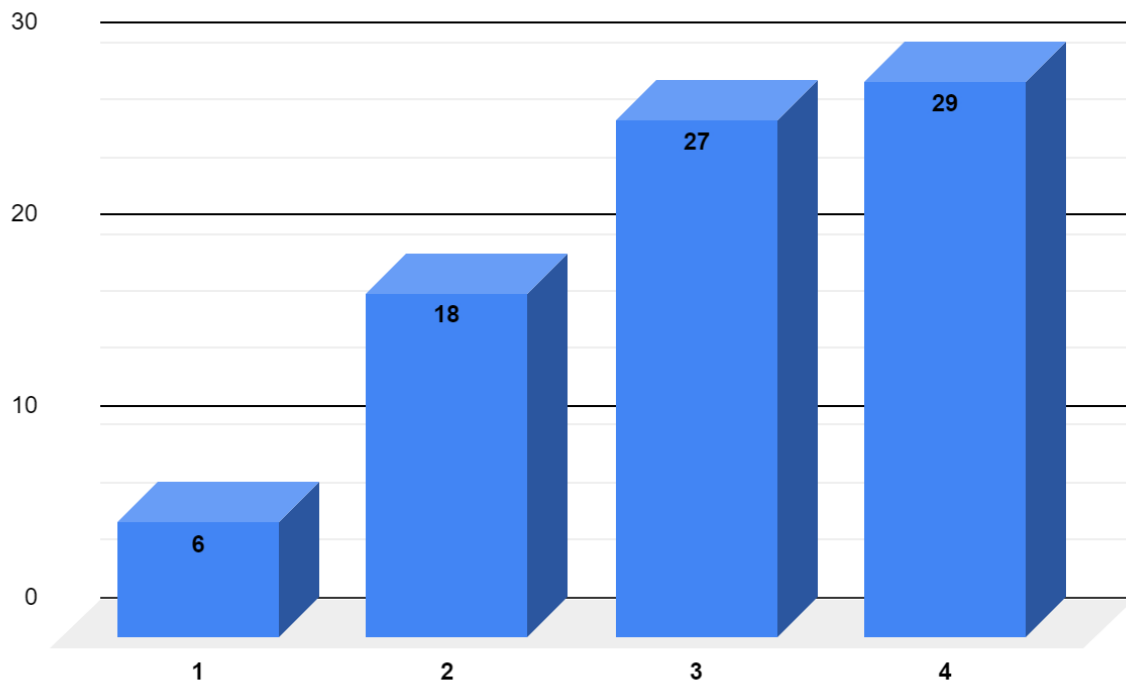
Gráfico 7: Avalio meus pressupostos limitadores em uma situação problemática



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No que diz respeito aos participantes reconhecerem seus limites, uma grande parcela, sendo representada por 35 dos participantes (44%) e 21 (26%) reconhece parcialmente seus limites e isso possibilita a busca de e aprimoramento de qualidade de vida e saúde mental. Enquanto apenas 16 dos participantes (20%) tem-se noção e reconhecem seus limites. Já 8 participantes (10%) não reconhecem seus limites.

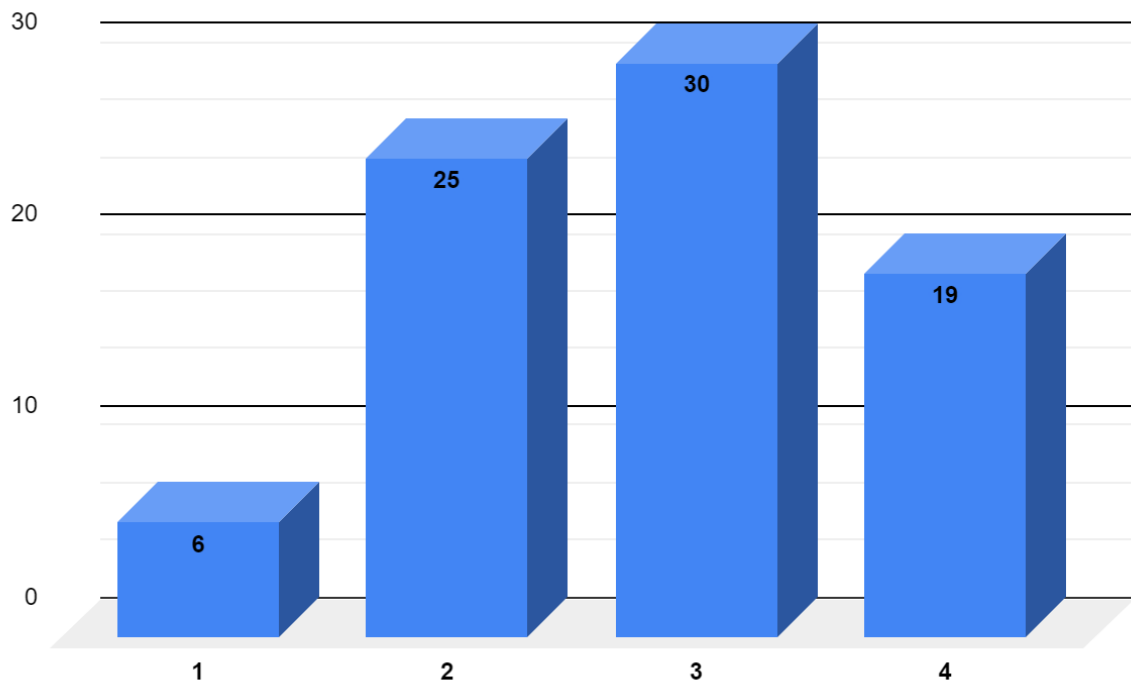
Gráfico 8: Penso cuidadosamente sobre o ponto de vista e a perspectiva de outras pessoas



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

De acordo com Santos (2009) um funcionário precisa de uma visão abrangente que deve ser aplicada com suas técnicas de trabalho e inteligência emocional, preparando-se para eventos futuros. Diante disso, os participantes mostraram uma boa frequência no elemento de observação e análise de acontecimentos, sendo representados por 29 indivíduos (36%) e 27 (34%) entre várias vezes e sempre, analisando determinadas situações de pontos externos, bem como na consciência dos valores definidos, para efeito de crescimento profissional. Já 6 entrevistados(7%) informaram não obter o construto pensante diante do ponto de vista e perspectivas de outros indivíduos.

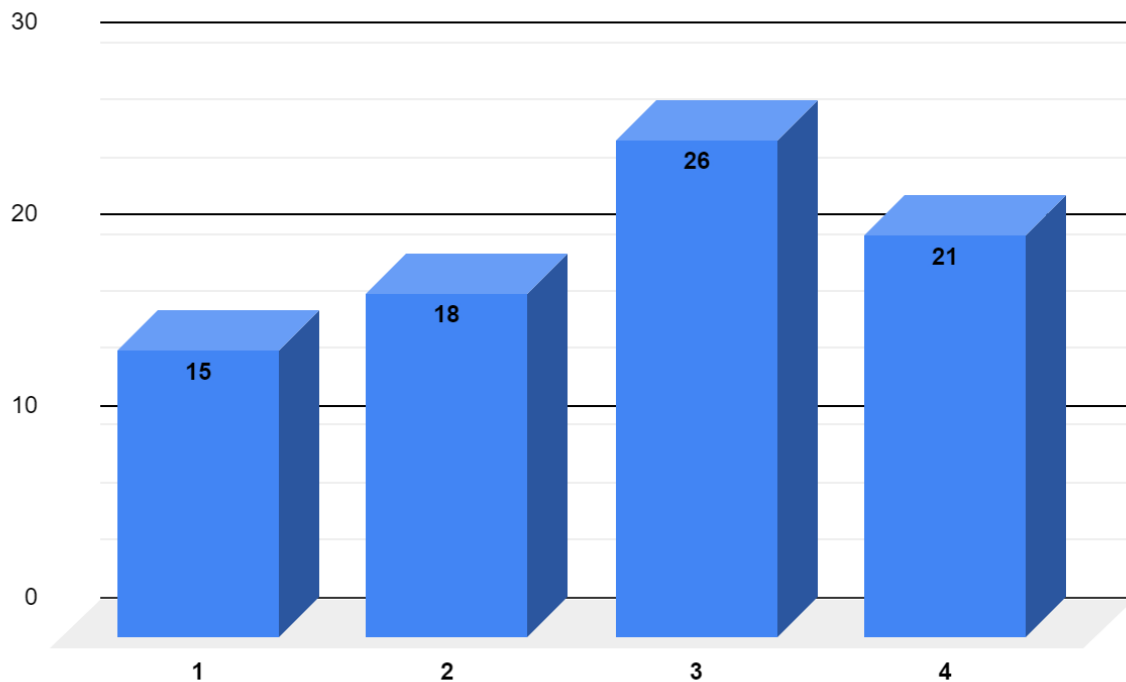
Gráfico 9: Dou um passo atrás e revejo situações a partir de um ponto de vista externo



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em relação a se obter opiniões de indivíduos externos, obteve-se um alto desempenho no que se diz buscar pontos de vista diferentes, ao qual o mesmo é importante e, se for uma opinião de especialista, provavelmente será útil para influenciar numa ação futura, revelando-se assim 30 entrevistados (38%) ao qual se enquadram em várias vezes e 19 entrevistados (24%) em sempre. Já 25 entrevistados (31%) se mantem parciais ao usufruir de opiniões de outros indivíduos, enquanto 6 (7%) entrevistados revelaram nunca rever suas ações com uma opinião de outrem.

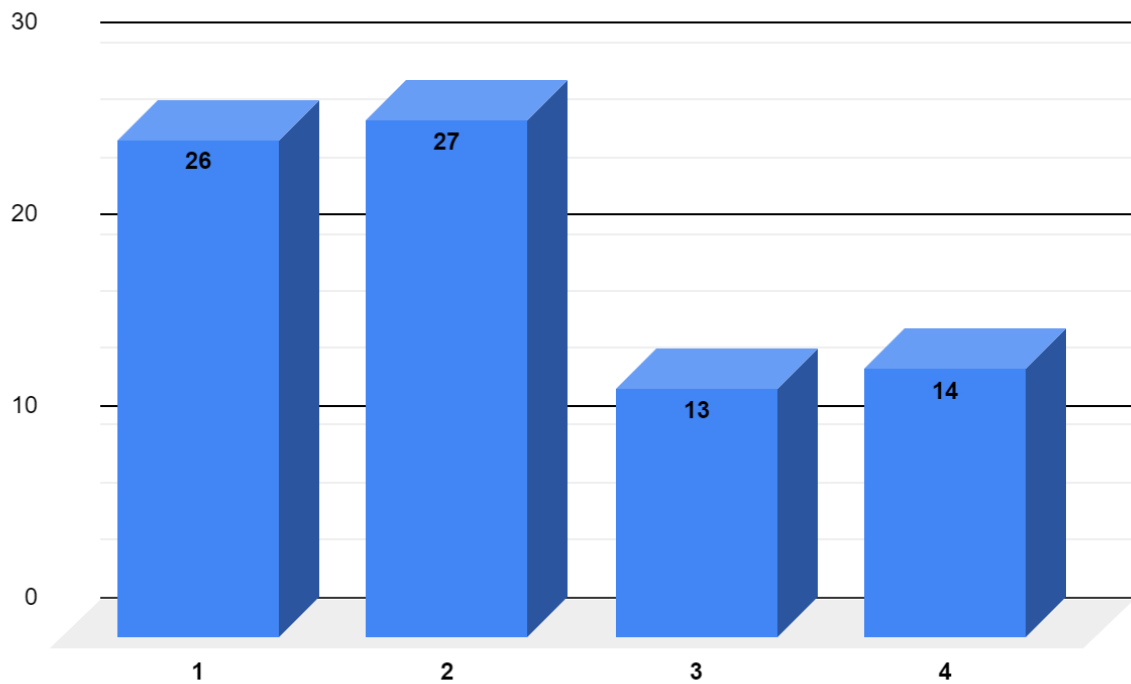
Gráfico 10: Dedico tempo para ensaiar mentalmente antes de um evento crítico próximo



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

De acordo com o gráfico 10, grande parte dos entrevistados, sendo representados por 26 deles (33%) e 21 (26%) pensam antes de agir, ao qual o mesmo é importante porque reduz riscos, evita uma série de problemas e mal-entendidos e aumenta as chances de sucesso no trabalho e nas relações pessoais, familiares, românticas e sociais. Já 15 entrevistados (19%) e 18 deles (22%) tem-se que desenvolver a habilidade de pensar antes de agir, pois todos nós temos uma bagagem mental, feita de pensamentos e ações negativas sobre os erros e críticas que recebemos, essa bagagem mental pode ser usada de duas formas: para ajudar a melhorar, depois de aprender com nossos erros; ou pode contribuir para a falta de confiança.

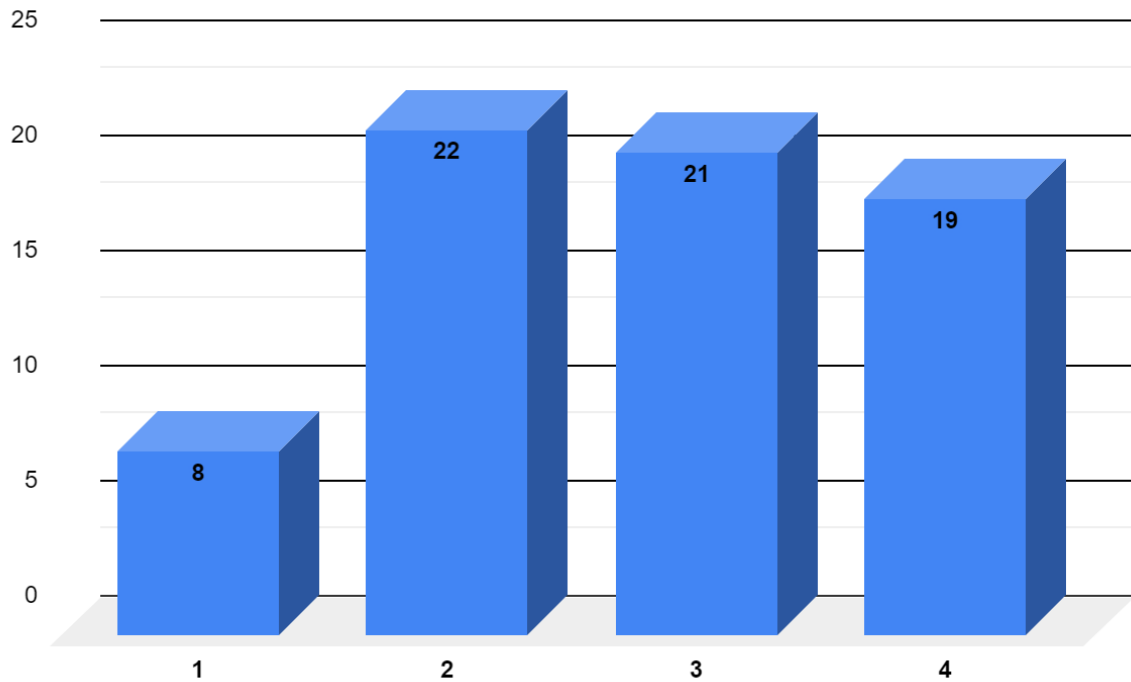
Gráfico 11: Reservo tempo na minha agenda para me concentrar no autodesenvolvimento



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em relação a como os indivíduos se dedicam em se autodesenvolverem, houve um maior número dos 26 (32%) e 27 (34%) entrevistados, aos quais não se dedicam de forma constante. Já os 13 (16%) e 14 (18%) entrevistados reservam um tempo para si em busca de suas habilidades, competências e talentos para potencializá-los ao máximo.

Gráfico 12: Penso sobre meus valores centrais e em estratégias para evoluir na carreira



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A maior parcela dos entrevistados, sendo dos 22 entrevistados (31%), 21 (30%) e 19 (27%) dos mesmos são indivíduos que se encontram conscientes de seus valores principais, podendo, portanto, ter uma visão clara das atitudes que deve ter para se aproximar do estilo de vida que deseja, ou da carreira almejada. Já 8 entrevistados (12%) não pensam em descobrir ou reaver seus valores/comportamentos que os motivam e guiam suas decisões.

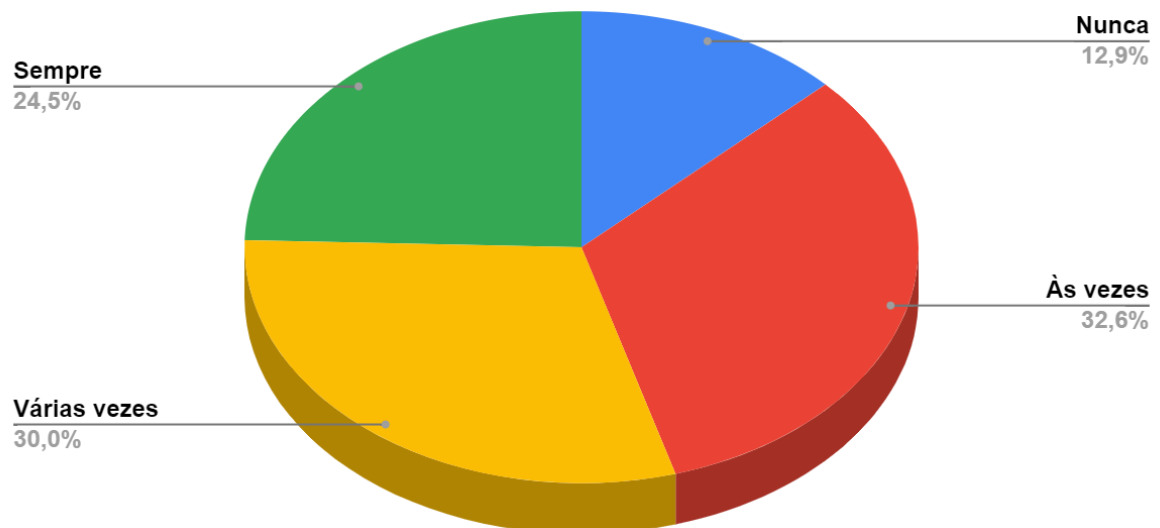
5 RESULTADOS

Tabela 2: Valores médios – Escala de Inteligência Emocional

Escala de Likert	Somatória	Média	Desvio Padrão (DP)
Nunca	122	10,2	6,24
Às vezes	310	25,83	5,65
Várias vezes	285	23,75	5,34
Sempre	233	19,42	5,23
TOTAL	237,5	19,8	0,45

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Gráfico 13: Porcentagens dos valores médios.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Conforme demonstrado na Tabela 2, é possível observar os valores médios em relação à frequência com que foi avaliado na Escala de Inteligência Emocional. Portanto, pode-se observar que os participantes indicam que das questões mencionadas no estudo ocorrem “às vezes”, o que corresponde a uma média de 25,83 (DP = 5,65), o que corresponde a 32,6% (Figura 13) dos participantes neste estudo, são reconhecidos por seus pontos fortes e dentro da Inteligência Emocional aos quais se forem explorados com mais abrangência poderá se ter o máximo de seu controle para com as situações do dia a dia.

Dos 80 participantes, vinte e quatro tiveram na soma de sua pontuação total resultado entre 37 e 48 pontos, o que aponta alta Inteligência Emocional. Quarenta e cinco participantes lograram nessa soma resultado entre 25 e 36 pontos, o que indica média inteligência emocional e onze participantes tiveram na referida soma resultado entre 12 e 24 pontos, o que sugeriria baixa Inteligência Emocional. A tabela a seguir demonstra esses resultados.

Tabela 3 - Teste Inteligência Emocional

Pontuação	Número de respostas	Porcentagens
12 - 24	11	13,75%
25 - 36	45	56,25%
37 - 48	24	30%

Tabela desenvolvida pela aluna Daisy Castellini – Resultados do teste de IE.

6 DISCUSSÃO

Os testes foram respondidos por todos os oitenta entrevistados, dentro eles operadores de telemarketing/call center e supervisores/chefes que atual no ambiente de call center em São Paulo: em sua maioria mulheres, com idade média entre 18 e 27 anos, tempo médio de 1 a 5 anos na empresa e operadoras de telemarketing/call center.

No teste, foi obtido o índice 30% de capacidade máxima de inteligência emocional, o que mostra que a maioria dos entrevistados possuem alta de inteligência emocional, caracterizando-os como possíveis profissionais de sucesso.

Segundo Miranda (1997, p.97),

O uso integral das aptidões cerebrais, associando intelecto e emoções, se socorre da experiência e da velocidade das aptidões límbicas e das faculdades diagnósticas das aptidões corticais para produzir a melhor composição de razão e emoção.

De acordo com Bar-On (2002, p.88), a Inteligência Emocional é composta pelo "espectro de atitudes, competências e habilidades não cognitivas que influenciam a capacidade de um indivíduo de lidar com as demandas e pressões do ambiente".

Os 56,25% dos entrevistados que marcaram entre 25 e 36 pontos demonstram claramente seus pontos fortes e se beneficiarão muito da atenção ao desenvolvimento de fraquezas ao desenvolver cada vez mais essa competência. Os 13,75% dos entrevistados que marcaram entre 12 a 24 pontos demonstram baixa Inteligência Emocional o que é considerável para melhorar o desempenho pelas habilidades da capacidade de Inteligência Emocional.

A partir dos dados coletados, é possível compreender que os níveis de inteligência emocional estão presentes na vida dos participantes para que eles procurem manter seus estados emocionais positivos, e sempre buscando a plena consciência de seus sentimentos para trabalhar.

Portanto, é possível que, no que se refere à tomada de decisão, os participantes se mostrem positivos e motivados, demonstrando uma busca pelo autocontrole, dados seus valores, vivências e para almejar sucesso no trabalho. Esses níveis, segundo FERREIRA (2016), são essenciais para promover escolhas mais convictas e menos brutais, evitando contrariedade gerados por atos impulsivos. Informa que a

Inteligência Emocional oferece suporte no desenvolvimento de atividades em todos os contextos em que os indivíduos vivem, inclusive no ambiente de trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com Oliveira; Vieira; Ribeiro (2018) a capacidade de construir relacionamentos saudáveis dentro da organização só é possível quando os líderes e funcionários têm um bom nível de inteligência emocional. A relevância da pesquisa visa garantir que os resultados obtidos sirvam de suporte na identificação de possíveis lacunas nos colaboradores, sendo eles operadores ou supervisores, levando a uma melhor formação profissional, permitindo o autodesenvolvimento desses profissionais. Portanto, o estudo serviu ao seu propósito ao descrever resultados que mostraram um grau significativo de Inteligência Emocional na maioria dos participantes, explicando a existência de um score de 25-36 pontos em média e a observação do evento "Várias vezes" é o mais frequente (32,6%).

Os resultados mostram que a inteligência emocional poderá ser melhorada na maioria dos entrevistados avaliados, pois a inteligência emocional é de extrema importância para o desenvolvimento pessoal e profissional do ser humano. A questão levantada para este estudo foi: A inteligência emocional pode afetar a qualidade de vida no trabalho? A análise e discussão das informações sugerem que a inteligência emocional pode ser um fator de influência para um ambiente de qualidade de vida, uma vez que pessoas com emoções desenvolvidas serão capazes de controlar seus impulsos e usar suas emoções. A fim de serem benéficas para si mesmas e para os outros, sendo imprescindível a obtenção de um ambiente no qual tenham qualidade de vida.

Espera-se que este trabalho possa ser útil para estudos futuros sobre os tópicos discutidos. Para obter resultados cada vez mais avançados, com mais observações e detalhes sobre o assunto, é proposto um estudo com empresas que possuem programas de desenvolvimento de inteligência emocional para revisar seu impacto na qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, P. Como usar as emoções a nosso favor. Portal CMC – Comunicação & Comportamento. Disponível em: <http://www.portalcmc.com.br/aut_artint02.htm>. Acesso em: 12 mar. 2010.

ASSUNÇÃO, A. A. & VILELA, L.V.O. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Cadernos de Saúde Pública, 20, 4, 1069-1078.

BARBOSA. G. Perguntas sobre o conceito Barbosa de Resiliência no ambiente de trabalho. 2011. Disponível em: Acesso em: set. 2021.

BAR-ON, Reuven. Manual da inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no trabalho. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

CASTRO, Maria A. C. Diniz de. Revelando o sentido e o significado da resiliência na preparação de professores para atuar e conviver num mundo em transformação. In: TAVARES, José (Org.) Resiliência e educação. São Paulo: Cortez, 2001.

CLARA, Maria. Tudo sobre call center: o que é e como criar um setor para ter sucesso com o atendimento? **MOVIDESK BLOG**, 2020. Disponível em: <<https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-call-center-tudo-sobre/>>. Acesso em: 26 ago. 2021.

COSTA, J & MELO, A. - Dicionário da língua Portuguesa. Porto: Porto Editora, 6ª edição, 1952.

DELL'AGLIO, D.D., KOLLER, S. H., & YUNES, M. A. M. Resiliência e Psicologia Positiva: Interfaces do risco á proteção. São Paulo, SP: Casa do psicólogo, p.288,2006.

DUCKWORTH, A.L, STEEN, T.A, SELIGMAN, M.E.P. Positive Psychology in clinical practice. Annual Review of Clinical Psychology 1, 629-651. 2005.

Falcone, E. (2003). Empatia. In: C. N. Abreu & Roso M. (Orgs.). Psicoterapias cognitiva e construtivista: Novas Fronteiras da Prática Clínica. (pp. 275-287). Porto Alegre:Artes Médicas.

Falcone, E.M.O. (2001). Uma proposta de um sistema de classificação das habilidades sociais. In: Guilhardi, H.J. et al. Sobre comportamento e cognição: explorando a variabilidade (pp.195-209). Santo André: Esetec.

FERREIRA, Carolina Rodrigues Cazais. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL EM SALVADOR. RIC Cairu -Revista de Iniciação Científica, Salvador, v 01, n 03, p.109-126, jan. 2017.

FERREIRA, M. C. Serviço de atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. Multitemas, 16, 128-144. Campo Grande. Ms. (2000).

Fish, S. & Shelly, J.A. (1986). Cuidado espiritual do paciente. São Paulo: Umhe, 1986.
Ghiglione, R. & Matalon, B. (1993). O inquérito. Oeiras: Celta. (Original publicado em 1985).

GOLEMAN, D. Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente. 25. ed. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Edição revista Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. Liderança: A inteligência emocional na formação de líderes de sucesso. Editora Objetiva LTDA, 2014.

GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com a inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GUEBUR, Andréa Zocateli. ; POLETTO, Cleusa Aparecida; VIEIRA, Daicy Maria Sipoly. Inteligência emocional no trabalho. Revista Intersaberes, Curitiba, n. 3, p. 71-96, 2007. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/108/81>>. Acesso em: 17 set. 2021.

Guiatrabalhista. NR 17 - Norma Regulamentadora 17. Ergonomia. Anexo II. Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. Disponível em: <https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoll.htm>. Acesso em 26 ago. 2021.

HOUAISS. A. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. 1ª. ed. São Paulo, Objetiva, 2004.

INFANTE, Francisca. A resiliência como processo: uma revisão da literatura recente. In: MELILO, Aldo; OJEDA, Elbio Néstor Suarez. (Orgs.). Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas. Tradução Valério Campos. (pp.15-22). Porto Alegre: Artmed, 2005.

KOTLER, P. Princípios de Marketing. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

MACIEL, Andreza Paiva; DE SOUZA, Benjamim Sá. Liderança e Inteligência Emocional: Ferramentas de apoio ao Modelo de Excelência em Gestão Pública. 13f. Artigo Científico (Trabalho De Conclusão De Curso Em Administração) - UFF – ICHS - Instituto de Ciências Humanas e Sociais. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2207/1/Andreza%20PaivaBenjamin%20S%C3%A1.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2021.

Mehabian, E. & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. Journal of Personality, 40, 525-543.

MENEZES, A. "Papel e atuação de um SAC operacional e terceirizado: estudo de caso do setor de distribuição de combustíveis" 248 f. Mestrado Profissionalizante em Administração das Faculdades Ibmecc, Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc. 2006.

MIRANDA, Roberto Lira. Além da inteligência emocional. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MORAIS, Luciana Ferreira. Inteligência Emocional No Processo De Autodesenvolvimento. 2012. Monografia (Especialização em Recursos Humanos: Gestão de Pessoas e Competências) - Centro Universitário Filadélfia - UniFil, Londrina, Paraná. Disponível em: <<https://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000007/000007B6.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2021.

MOVEIS, Lavore. Normas para Call Center. Disponível em: <<http://www.lavoremoveis.com/upload/temp/pagina/1e4127c5-e33a-4f6b-9069-8ef09e329a42.pdf>>. Acesso em 26 ago. 2021.

PERES, Claudio Cezar. Satisfação com o sistema de pausas no trabalho em teleatendimento/telemarketing. Dissertação de mestrado. Escola de Engenharia/UFRGS, Porto Alegre, 2003.

RANGÉ, B. SOUSA, C. R. Terapia Cognitiva. In: CORDIOLE e cols (Org.). Psicoterapias Abordagens Atuais. São Paulo: Artmed, 2009.

RODRIGUES, Fernanda da Silva Queiroz. O papel do assistente social nas organizações empresariais. 2012. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/R200515.pdf>. Acesso em: 17 set. 2021.

ROSA, Aline. Inteligência Emocional Como Competência No Ambiente De Trabalho. Revista de Iniciação Científica da ULBRA, Canoas, n.13 p.137, 2015. Disponível em:

<<http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/ic/article/view/1415/1187>>. Acesso em: 28 out. 2021.

Sampaio, L.R., Camino, C.P.S. & Roazzi, A. (2009). Revisão dos aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29 (2), 212-227.

SANTOS, Dayane Landim. Inteligência Emocional Como Mecanismo Para Qualidade De Vida No Trabalho. 2009. 42 f. Monografia (Conclusão do Curso de Administração) - Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, Brasília, Distrito Federal, Icaraí, Niterói. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2207/1/Andreza%20PaivaBenjamin%20S%C3%A1.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2021.

SEYMOUR, John; SHERVINGTON, Martin. Como usar a inteligência emocional. São Paulo: Publifolha, 2001.

SOTO, Eduardo. Comportamento Organizacional: O impacto das emoções. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

Tavares, J. (2001). A resiliência na sociedade emergente. Em Tavares J. (Org.) *Resiliência e educação*, (pp. 43-75). São Paulo: Cortez.

TRINDADE, Margarida Faro. Inteligência emocional e resiliência: Estudo exploratório junto de uma população universitária. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Fernando Pessoa. Porto, Portugal, 2011.

WEISINGER, Hendrie. Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o stress, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Universidade

Federal do Rio Grande do Sul, 22(1), p. 1-11, 2009. Disponível em: . Acesso em: 29 ago. 2013.

YUNES, M. A. M. SZYMANSKI, H. Resiliência: Noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. (Org.). Resiliência e Educação. São Paulo. Cortez, 2001.

ZAMBON, Marcelo S. Os Conflitos da Implantação de uma Estrutura Operacional de Telemarketing (online). Disponível em: <<http://www.dea.ufms.br/Jornada/jornada2002/artigos/45.pdf>> acesso em: 29 set. 2021.

ZARIFIAN, P. Comunicação e subjetividade nas organizações. São Paulo: Atlas, 2001.