

Influência da inteligência emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional

Dissertação de Mestrado

Melissa Isabel Fita Ponte

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Influência da inteligência emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional

Dissertação de Mestrado

Melissa Isabel Fita Ponte

Orientadores

Prof.^a Doutora Célia Maria Oliveira Barreto Coimbra Carvalho

Prof.^a Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos.



RESUMO

A presente dissertação, intitulada “Influência da inteligência emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional” pretende estudar e avaliar a possibilidade e a forma como a inteligência emocional poderá influenciar o desempenho e a satisfação profissional. Em primeiro lugar, realiza-se um enquadramento teórico, através da pesquisa de informação existente sobre: a inteligência emocional (interpessoal e intrapessoal) e os seus modelos da inteligência emocional (individual e grupal); ligação entre a inteligência emocional e as emoções, próprias e alheias, a inteligência emocional e a gestão emocional (de forma a deter um ambiente organizacional saudável), inteligência emocional enquanto elemento do capital humano; identificação dos conceitos de desempenho e satisfação profissional; e ligação à inteligência emocional. O objetivo deste enquadramento teórico passa por identificar os conceitos e as ligações existentes entre os mesmos. A análise do conteúdo bibliográfico existente permite aprofundar o conhecimento sobre a inteligência emocional e capacidade de esta influenciar o desempenho e a satisfação profissional. Em seguida, inicia-se a revisão sistemática das publicações realizadas sobre investigações realizadas nas duas possíveis ligações a estudar: a correlação existente entre a inteligência emocional e o desempenho laboral e, entre esta e a satisfação profissional. No estudo foram utilizadas várias bases de dados e aplicados os mesmos critérios de pesquisa e de seleção dos estudos: termos de pesquisa, anos de publicação, sendo selecionados apenas estudos quantitativos. Realça-se, que se seguem os critérios do PRISMA, pelo que apenas foram selecionados artigos publicados em revistas científicas indexadas, que apresentem texto integral e teses de mestrado e de doutoramento. Esta investigação tem como objetivo, obter um conjunto de estudos realizados, que detenham os critérios de pesquisa, de forma a deter uma visão fundamentada e verificar a possibilidade da ligação existente entre a inteligência emocional e o desempenho e entre esta e a satisfação profissional. A recolha de informação de cada estudo selecionado, após a validação através do título e do resumo, é feita pela análise do texto completo de cada estudo. Através dos 38 estudos recolhidos, conclui-se que existe uma relação positiva e complexa entre a inteligência emocional e o desempenho laboral, bem como entre esta e a satisfação profissional. A inteligência emocional deverá estar presente no processo de recrutamento e de seleção, bem como no desenvolvimento de carreira do indivíduo, pois em cada organização é importante desenvolver a inteligência emocional no seu capital humano.

Palavras-chave: Desempenho; Emoções; Inteligência emocional; Satisfação profissional.

ABSTRACT

The present dissertation, entitled “Influence of emotional intelligence on work performance and professional satisfaction” aims to study and evaluate the possibility and how emotional intelligence can influence performance and professional satisfaction. The dissertation comprises the completion of two stages. Firstly, a theoretical framework is carried out, through the research of existing information on: emotional intelligence (interpersonal and intrapersonal) and its models of emotional intelligence (individual and group); link between emotional intelligence and emotions, own and others, emotional intelligence and emotional management (in order to have a healthy organizational environment) emotional intelligence as an element of human capital; identification of the concepts of performance and professional satisfaction; and link to emotional intelligence. The objective of this theoretical framework is to identify the concepts and the existing connections between them. The analysis of existing bibliographic content allows for a deeper understanding of emotional intelligence and its ability to influence performance and job satisfaction. Then, the systematic review of publications carried out on investigations carried out in the two possible connections to be studied begins: the correlation between emotional intelligence and work performance, and between this and professional satisfaction. In the study, several databases were used and the same criteria for research and selection of studies were applied: search terms, years of publication, only quantitative studies were selected. It should be noted that it follows the PRISMA criteria, so only articles published in indexed scientific journals, which present full text and master's and doctoral theses, were selected. This investigation aims to obtain a set of studies carried out, which hold the research criteria, in order to have a reasoned view and verify the possibility of the link between emotional intelligence and performance and between this and professional satisfaction. The collection of information from each selected study, after validation through the title and abstract, is done by analyzing the full text of each study. Through the 38 studies collected, it is concluded that there is a positive and complex relationship between emotional intelligence and work performance, as well as between this and professional satisfaction. Emotional intelligence should be present in the recruitment and selection process, as well as in the individual's career development, because in each organization it is important to develop emotional intelligence in its human capital.

Keywords: Performance; Emotions; Emotional intelligence; Job satisfaction.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, a todos que me rodearam ao longo desta etapa da minha vida, por fazerem parte da minha caminhada, apoiarem e me incentivarem a contornar os obstáculos.

Um agradecimento às minhas orientadoras, Professora Célia Barreto Carvalho e Professora Sandra Faria, por acompanharem o meu percurso e pelo conhecimento transmitido ao longo do mesmo, sendo elementar na concretização da investigação desenvolvida.

A finalização de mais uma etapa de vida é motivo de orgulho, pelo que comemoro a concretização de mais um ciclo de estudos e a focalização de esforços para o alcance desta conquista.

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	2
2.1 Emoções.....	2
2.1.1 Emoções e inteligência emocional.....	3
2.2 Evolução da inteligência emocional.....	3
2.3 Definição da inteligência emocional.....	6
2.4 Dimensões da inteligência emocional.....	6
2.5 Modelos da inteligência emocional.....	7
2.6 Inteligência emocional e quociente cognitivo.....	9
2.7 Benefícios da inteligência emocional.....	9
CAPÍTULO III – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL GRUPAL.....	11
3.1 Modelos da inteligência emocional grupal.....	11
3.2 Estudos da inteligência emocional grupal.....	12
CAPÍTULO IV – GESTÃO EMOCIONAL E FATORES SOCIODENOGRAFICOS.....	13
4.1 Estudos realizados.....	13
CAPÍTULO V – FORMAÇÃO DO CAPITAL HUMANO.....	15
5.1 Elementos do capital humano.....	15
5.2 <i>Hard skills</i> e <i>soft skills</i>	16
5.3 Inteligência emocional - elemento do capital humano.....	17
5.3.1 Departamento de recursos humanos.....	18
CAPÍTULO VI – DESEMPENHO LABORAL.....	20
6.1 Desempenho laboral e inteligência emocional.....	21
6.2 Dimensões do desempenho laboral.....	22
6.3 Modelos do desempenho laboral.....	22
6.4 Avaliação do desempenho laboral.....	23
6.4.1 Medidas de avaliação.....	24
6.4.2 Auto avaliação.....	24
6.5 Gestão do desempenho.....	24
6.6 Mecanismos complementares do desempenho laboral.....	25
CAPÍTULO VII – SATISFAÇÃO PROFISSIONAL.....	26
7.1 Conceito da satisfação profissional.....	26
7.2 Satisfação profissional e motivação.....	27
7.3 Fatores da satisfação profissional.....	28
7.4 Causas da satisfação profissional.....	28
CAPÍTULO VIII – REVISÃO SISTEMÁTICA.....	30
8.1 Resume estruturado.....	30
8.2 Introdução.....	31
8.3 Métodos.....	32
8.3.1 Estratégia de pesquisa.....	32
8.3.2 Critérios de elegibilidade.....	33

8.3.3 Seleção dos estudos.....	36
8.4 Resultados.....	37
8.4.1 Características dos estudos.....	40
8.4.2 Comparação dos grupos.....	41
8.4.3 Momentos de avaliação.....	43
8.4.4 Síntese dos resultados.....	43
8.5 Discussão.....	44
8.5.1 Sumário de evidência.....	44
8.5.2 Limitações e futuras recomendações.....	46
8.5.3 Conclusões.....	48
CAPÍTULO IX – CONCLUSÃO.....	50
REFERÊNCIAS.....	51
ANEXOS.....	58
LISTA DE ANEXOS.....	73

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Resultados da pesquisa da inteligência emocional e do desempenho laboral, nas bases de dados.....	37
Tabela 2. Resultados da pesquisa da inteligência emocional e a satisfação profissional, nas bases de dados.....	38

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Termos de pesquisa utilizados na PubMed, na investigação da inteligência emocional e do desempenho laboral.....	33
Figura 2 Termos de pesquisa utilizados na PubMed, na investigação da inteligência emocional e a satisfação profissional.....	34
Figura 3. Termos de pesquisa utilizados na B-On, na investigação da inteligência emocional e o desempenho laboral.....	34
Figura 4. Termos de pesquisa utilizados na B-On, na investigação da inteligência emocional e a satisfação profissional.....	34
Figura 5. Termos de pesquisa utilizados na Science Direct, na investigação da inteligência emocional e o desempenho profissional.....	35
Figura 6. Termos de pesquisa utilizados na Science Direct, na investigação da inteligência emocional e a satisfação profissional.....	35
Figura 7. Diagrama do processo de seleção dos estudos.....	39

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O aprofundamento do conhecimento sobre a possível ligação entre a inteligência emocional e o desempenho laboral, bem como entre a primeira e a satisfação profissional torna-se essencial para melhor se capitalizar os seus benefícios na promoção da capacidade e desempenho profissional. A inteligência emocional permite a cada indivíduo desenvolver a capacidade de lidar com as emoções próprias e alheias e estabelecer meios para processá-las. Assim, torna-se favorável avaliar até que ponto a inteligência emocional permite potenciar a melhoria do registo de cada indivíduo da organização em está inserido e, simultaneamente, a satisfação de cada indivíduo, no decorrer do seu trabalho.

Atualmente, existem vários estudos sobre as ligações suprarreferidas, contudo nem todos assumem as mesmas conclusões, as quais, contudo, apresentam contornos similares. Deste modo, ao realizar a revisão sistemática, poder-se-ão melhor entender as intervenções anteriormente realizadas e, assim, melhor desenhar investigações futuras. Sendo uma área de interesse científico, as revisões periódicas e contínuas são pertinentes, pois o desenvolvimento do conceito da inteligência emocional mostra resultados importantes na sua aplicação ao contexto profissional dos indivíduos.

O desempenho profissional de cada indivíduo pode ser determinado por um conjunto de fatores, pelo que se pretende verificar se o mesmo é influenciado pela inteligência emocional. No mesmo sentido, importa avaliar a satisfação profissional, investigando de que modo esta satisfação pode ser desenvolvida a partir da inteligência emocional. Assim, o objetivo da revisão sistemática passa por reunir os estudos empíricos realizados neste domínio até ao momento e obter uma visão abrangente e crítica dos mesmos.

CAPÍTULO II – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional consiste no conhecimento e na gestão das próprias emoções e das emoções dos outros indivíduos, com o intuito de atingir uma resposta que permita superar conflitos e pressões do meio envolvente, através da resolução de problemas emocionais, a nível pessoal e profissional. (Aguilar et al., 2006).

Deste modo, a inteligência emocional surge como uma parte integrante de cada indivíduo, não enquanto habilidade de raciocinar, mas sim como oportunidade de desenvolver habilidades comportamentais – *“We define EI as the capacity to reason about emotions, and of emotions to enhance thinking. It includes the abilities to accurately perceive emotions, to access and generate emotions so as to assist thought, to understand emotions and emotional knowledge, and to reflectively and intellectual growth”*.(Caruso et al., 2004).

De forma geral, objetiva-se a inteligência emocional enquanto forma de regulação e de interiorização das emoções próprias e alheias, para o estabelecimento de relações interpessoais e do desenvolvimento no meio profissional – *“EI from this theoretical perspective refers specifically to the cooperative combination of intelligence and emotion.”*. (Caruso et al., 2004).

2.1 Emoções

As emoções consistem numa variação psíquica e física, através da voz ou do corpo, na qual se incluem expressões faciais ou outros movimentos. Esta variação é desencadeada por um estímulo externo, subjetivamente experienciada, e que reflete um estado de resposta ao mesmo. De forma saliente, as emoções consistem num meio de avaliar o ambiente que rodeia o indivíduo e deste reagir de forma adaptativa. (Silva, 2010).

Daniel Goleman, em 1997, interpreta a emoção como um sentimento, incluindo os raciocínios derivados, estados psicológicos, e as orientações para a ação. Para além disso, considera que as emoções também têm importância relativamente à racionalidade. A inteligência racional e a inteligência emocional desempenham um papel importante no processamento das emoções. (Silva, 2010).

As emoções são encaradas como funcionais, pelo facto de permitirem ao individuo organizar a sua atenção e motivar o seu comportamento. Deste modo, as emoções guiam o comportamento dos indivíduos quando estes encaram situações de relevância para a sua sobrevivência, pelo que estas devem ser devidamente processadas, através da inteligência emocional. A gestão de emoções é uma ferramenta importante, visto que as emoções são um aspeto importante para o sucesso, sendo que cada pessoa pode melhorar o seu nível de gestão emocional. (Seabra, 2013).

2.1.1 Emoções e inteligência emocional

A inteligência emocional surgiu como resposta ao facto de certos indivíduos terem a capacidade de se adaptarem mais facilmente às situações complexas. Concretamente, um individuo com quociente de inteligência elevado pode ter dificuldades na resolução de problemas, sendo que, por outro lado, um individuo com um quociente de inteligência inferior pode apresentar uma boa capacidade de adaptação e resolver facilmente os problemas. Assim, é importante que o sujeito promova um equilíbrio entre o cognitivo e a emoção, de forma a permitir a harmonia destas duas variáveis. (Seabra, 2013).

O novo estatuto dado às emoções resulta, por um lado, da ascensão da inteligência emocional, mas por outro lado, crescente reconhecimento dos estados emocionais como um tópico de relevância.

2.2 Evolução da inteligência emocional

A alteração da sociedade origina novos desafios sociais e, conseqüentemente, transformações nos comportamentos humanos. Assim, torna-se imprescindível a aprendizagem emocional, com o intuito de possibilitar relações intrapessoais e interpessoais equilibradas e a adaptação ao ambiente envolvente e, sucessivamente, aos contextos dinâmicos humanos. (Silva, 2010).

Nesta perspetiva, cada indivíduo deverá desenvolver competências, para mobilizar

as emoções numa vertente motivadora e positiva, de forma a estabelecer decisões adaptadas, evitando interações conflituosas e ambientes instáveis. Contudo, durante um extenso período de tempo, foram vários os autores que se interessaram pela avaliação do quociente intelectual, considerando-o como um meio de prever o sucesso profissional. (Goleman, 1999).

Em 1892, Francis Galton classifica cada indivíduo de acordo com as suas habilidades cognitivas (Goleman, 1999). Seguidamente, nos finais do século XIX, Alfred Binet criou uma medida prática para medir a inteligência, principiando pelas habilidades sensoriais e motoras e, seguidamente, pelas competências cognitivas (Goleman, 1999).

Após alguns anos, Charles Spearman definiu a inteligência como um fator geral, concretamente a habilidade cognitiva geral, designando estabilidade por quociente intelectual. Contudo, com o passar do tempo, a investigação realizada neste domínio observou que o quociente intelectual não garante o sucesso profissional, começando a ganhar peso a perspetiva conceptual que realça o papel da inteligência emocional na obtenção deste sucesso. (Goleman, 1999).

No início dos anos 80, Howard Gardner foi pioneiro na conceptualização da inteligência múltipla (habilidades emocionais e habilidades cognitivas). Propôs a existência da inteligência interpessoal e intrapessoal enquanto aspetos não cognitivos importantes na definição de inteligência, com importância análoga aos aspetos cognitivos. (Goleman, 1999).

Deste modo, a aparente incapacidade da inteligência cognitiva em prever e explicar o sucesso profissional, conduziu ao desenvolvimento do conceito da inteligência emocional operacionalizado, pela primeira vez por Salovey e Mayer, em 1990. (Fortes, 2016).

Salovey e Mayer, em 1990, consideram que a inteligência social de cada indivíduo se distingue pelo conhecimento e regulação das próprias emoções, o reconhecimento das emoções alheias e a regulação efetiva e adaptativa das relações sociais. (Fortes, 2016). Daniel Goleman chamou a atenção para este tema, com a sua obra intitulada “*Inteligência Emocional*”, em 1995, na qual argumentou que a inteligência poderia deter duas formas, o quociente emocional e o quociente intelectual.

Assim, definiu a inteligência emocional como a capacidade pessoal de gerir as emoções próprias e os relacionamentos com outrem. Importa referir que a competência pessoal consiste numa combinação do conceito de auto percepção e do conceito de percepção emocional. (Fortes, 2016).

Para além disso, este autor afirma que os profissionais mais bem-sucedidos não são os que detêm maior grau de inteligência cognitiva, mas sim os que detêm um maior nível de desenvolvimento e de aplicação da inteligência emocional. Paralelamente, evidencia o papel da inteligência emocional e a possibilidade de desenvolvê-la como uma ferramenta de autoconhecimento, de habilidade social e de relacionamento com outras pessoas. (Fortes, 2016).

Após a publicação da obra de Daniel Goleman, a inteligência emocional ganhou popularidade, quer entre os profissionais, quer entre o público geral, pois considerou-se o facto de os indivíduos que gerem melhor as suas emoções estarem mais aptos, à partida, para realizar as suas tarefas e tomar decisões mais acertadas a nível profissional. (Fortes, 2016).

Fernanda Schroder, em 2010, defende que a inteligência emocional se relaciona com a utilização de forma inteligente das emoções, principalmente nos assuntos relacionados ao ambiente profissional. (Fortes, 2016).

Ao longo do tempo, centenas de investigadores definiram o conceito de inteligência. Assim, verifica-se uma evolução deste conceito e, por conseguinte, do comportamento inteligente. Em suma, formaliza-se a inteligência emocional como a capacidade de lidar com emoções próprias e alheias, sendo que vários investigadores tentaram desenvolver modelos para explicar o funcionamento da mesma.

2.3 Definição da inteligência emocional

É importante realçar o facto de que um indivíduo emocionalmente inteligente detém maior capacidade de gerir e influenciar eventos que possam ocorrer e, sucessivamente, conseguir melhores resultados para as organizações. Trabalhar com a inteligência emocional funciona como uma forma de manter o colaborador mais motivado e de obter melhores resultados a nível organizacional. (Fortes, 2016).

A dificuldade de relacionamento com o outro por parte de um colaborador tem impacto negativo no desempenho das suas tarefas, no trabalho de equipa, bem como nos resultados da organização, pois o indivíduo poderá ultrapassar as suas dificuldades individualmente se ouvir opiniões diferentes ou partilhar alternativas com os demais. (Fortes, 2016).

Instalado o ambiente de confiança, apenas surgem vantagens, pois o mesmo implica maior cooperação entre os colaboradores, crescimento pessoal e profissional na organização e motivação da equipa. (Fortes, 2016).

Para além da confiança, existe outro elemento fundamental para a criação de um ambiente de trabalho saudável, concretamente, o pensamento coletivo. É necessário que os trabalhadores pensem e ajam em equipa, sendo dois elementos fundamentais para as organizações da atualidade. (Fortes, 2016).

2.4 Dimensões da inteligência emocional

A partir do conceito da inteligência emocional identificam-se duas dimensões, concretamente, interpessoal e intrapessoal. (Seabra, 2013).

Em primeiro lugar, a inteligência intrapessoal consiste no grau de autoconhecimento. Implica a capacidade de aceder aos próprios sentimentos e de recorrer aos mesmos para orientar o comportamento. Essa capacidade permite analisar os sentimentos, abordar necessidades emocionais e agir de forma positiva para o seu bem-estar próprio emocional. (Fortes, 2016).

Por outro lado, a inteligência interpessoal está interligada às habilidades sociais e de relacionamento. Habilidade de entender as outras pessoas, como as suas necessidades e motivações. Capacidade de se relacionar com as pessoas e de expressar as suas vontades. (Fortes, 2016).

A inteligência interpessoal envolve empatia e responsabilidade social. Para além disso, o tipo de inteligência está ligado à sensibilidade em relação aos outros, às expectativas em relação ao comportamento interpessoal e ao à-vontade com os relacionamentos, de forma geral. (Seabra, 2013).

Pode-se ponderar que as necessidades intrapessoais podem subdividir-se: na necessidade do indivíduo se responsabilizar pela existência e manutenção do grupo e na necessidade de ser valorizado pelo grupo. Perceber uma situação e as suas variáveis, permite ao indivíduo um melhor desempenho das suas funções no ambiente organizacional, bem como na capacidade de se posicionar de forma hábil nas relações intrapessoais. (Fortes, 2016).

Em 1997, Salovey e Mayer decifraram quatro níveis de desenvolvimento da inteligência emocional. A primeira dimensão consiste na capacidade de perceber emoções, ou seja, a aptidão de detetar emoções e identificar as próprias emoções. O segundo nível consiste na capacidade de usar as emoções que facilitam as atividades cognitivas, como a tomada de decisões. A terceira dimensão compreende a aptidão de entender as emoções, em concreto, a capacidade de distinguir as emoções e as causas/consequências das mesmas. Por último, a quarta capacidade consiste na aptidão de gerir as emoções e controlar o ambiente emocional de acordo com a situação. (Seabra, 2013).

2.5 Modelos da inteligência emocional

A inteligência emocional detém vários modelos conceptuais, os quais apresentam diferentes componentes para esta habilidade. Seguidamente, é realizada uma reflexão global acerca destes modelos. Primeiramente, identifica-se o modelo de habilidade de Salovey e Mayer, em 1997.

Estes autores consideraram dois aspetos importantes para a estrutura da inteligência emocional, especificamente, as formas de processamento geral das emoções e as habilidades que estão inseridas neste processo, que permite aos indivíduos adaptarem-se aos meios e resolverem os problemas existentes e, conseqüentemente agilizar o pensamento. (Fortes, 2016).

Este modelo reconhece quatro dimensões da inteligência emocional. A primeira dimensão consiste na capacidade de perceber emoções (identificar e decifrar emoções). A segunda consiste na capacidade de assimilar e integrar emoções (priorizar as emoções que auxiliam as atividades cognitivas, como o processamento de informação e a tomada de decisão. A terceira dimensão, a capacidade de compreender emoções (distinguir emoções e identificar respectivas causas e conseqüências das mesmas). Por último, a quarta remete para a capacidade de gerir emoções (alterar emoções próprias e alheiras, e de regular a dimensão emocional em função da situação). (Seabra, 2013).

O segundo modelo, modelo misto de Bar-On, criado em 1990 e designado de inteligência social e emocional, identifica cinco componentes da inteligência emocional, relacionadas com o domínio da personalidade especificamente: habilidades intrapessoais, habilidades interpessoais, adaptabilidade, gestão de stress e humor em geral. Deste modo, este modelo, considera que a inteligência emocional corresponde a uma série de capacidades emocionais e sociais, que se interligam entre si, e resultam em melhores decisões. (Seabra, 2013).

O terceiro modelo, o modelo de personalidade de Daniel Goleman (2001), integra capacidades individuais e de personalidade. Segundo este modelo, a inteligência emocional detém quatro elementos subjacentes, concretamente: autoconsciência (capacidade de compreender as próprias emoções e reconhecer o impacto da utilização dos seus sentimentos para orientar decisões); autogestão (controlo das emoções e dos impulsos próprios e capacidade de adaptação a novas circunstâncias); consciência social (capacidade de compreender e reagir às emoções dos outros); e gestão de relações (habilidade de gestão de conflitos). (Seabra, 2013).

Por último, o modelo de traços da inteligência emocional, desenvolvido por Petrides e Furnham, 2016, inclui múltiplas características da inteligência emocional, como adaptabilidade, assertividade, percepção, expressão, gestão e regulação de emoções,

impulsividade, relações, autoestima, auto motivação, consciência social, gestão do stress, traços de empatia, traços de felicidades e traços de otimismo. Este modelo inclui quatro componentes, nomeadamente, bem-estar, sociabilidade, autocontrolo e emotividade. (Seabra, 2013).

Os modelos da inteligência emocional explicitados focam-se no reconhecimento e compreensão das emoções, não só em si mesmo, mas também nos outros, bem como a capacidade de utilizar eficazmente a informação emocional através de processos de pensamento e ações adequadas.

2.6 Inteligência emocional e quociente intelectual

A inteligência emocional e as suas dimensões distinguem-se do quociente intelectual, de forma imediata. Salienta-se o facto de o quociente intelectual ser considerado como algo estável, sem oportunidade de ser desenvolvido. Contrariamente, a inteligência emocional é algo que evolui, sendo que qualquer indivíduo pode aperfeiçoá-la. (Goleman, 1999). Assim, é desadequado avaliar cada indivíduo apenas pelas suas capacidades cognitivas, mas, inversamente, possibilitar que cada um possa desenvolver as suas habilidades não cognitivas. (Fortes, 2016).

Um indivíduo emocionalmente inteligente é alguém capaz de reconhecer as suas próprias emoções, acompanhar as emoções dos outros e predizer as próprias respostas emocionais, de forma a adaptar-se às situações e realizar atividade construtivas.

Para além disso, salienta-se uma relação significativa entre o quociente intelectual e a inteligência emocional, ou seja, os indivíduos com capacidades cognitivas inferiores podem compensar com a inteligência emocional. (Seabra, 2013).

2.7 Benéficos da inteligência emocional

De forma complementar, ao longo do tempo, referem-se os benefícios da inteligência emocional nas organizações, tanto a nível da performance laboral, como nas relações interpessoais.

Assim, ao longo dos tempos, ocorreu uma maior consciencialização do papel da inteligência emocional enquanto benefício pessoal e para as organizações. (Fortes, 2016).

Deste modo, ao nível do ambiente laboral, Fernanda Schroder, em 2010, afirma que a inteligência emocional desempenha um papel significativo no ambiente profissional. Um ambiente competitivo com diversas forças de trabalho, contribui para a crescente necessidade da inteligência emocional no ambiente laboral. (Fortes, 2016).

CAPÍTULO III- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL GRUPAL

Após identificar a inteligência emocional enquanto fator de influência no ambiente organizacional, é importante abordar a inteligência emocional grupal. De acordo com Cunha et al. (2007), um grupo define-se como um conjunto de três ou mais indivíduos que interagem entre si, conscientes uns dos outros e de estarem inseridos num grupo. (Seabra, 2013).

A inteligência emocional ao nível individual corresponde às capacidades de gerir emoções próprias e alheiras, bem como as reações dos outros indivíduos. Por outro lado, a inteligência emocional grupal, permite ao grupo formar um coletivo com um maior nível de inteligência emocional, a qual formaliza a possibilidade de aumentar o desempenho do grupo. (Seabra, 2013).

3.1 Modelos da inteligência emocional grupal

De seguida, explicita-se o modelo de inteligência emocional grupal, nomeadamente, o modelo de inteligência emocional grupal de Drustak e Wolf (2007). De acordo com os autores, para que um grupo tenha sucesso, devem existir condições que permitam a realização de tarefas, de forma eficaz, nomeadamente: a confiança entre membros; sentido de identidade grupal; e sentido de eficácia grupal. A nível grupal, cada indivíduo deve ter a consciência das suas próprias emoções, dos outros do seu grupo (nível individual e grupal) e das emoções de outros grupos (nível externo). (Seabra, 2013).

Uma equipa pode possuir elementos que são emocionalmente inteligentes, não significando, contudo, que seja, necessariamente, uma equipa emocionalmente inteligente. Para que uma equipa seja emocionalmente inteligente, deverão existir normas para desenvolver capacidades de resposta, de forma construtiva em situações emocionalmente desconfortáveis. (Seabra, 2013).

3.2 Estudos da inteligência emocional grupal

O estudo realizado por Jordan, Ashkanasy, Hartel e Hooper, em 2002, concluiu que as equipas com menor inteligência emocional individual apresentam um menor nível de desempenho. Inversamente, as equipas com maior inteligência emocional individual apresentam um maior nível de desempenho e de resolução de problemas. Contudo, verificam, estes autores, que as equipas com menor nível de desempenho atingem o nível das outras equipas, com maior nível de desempenho e de resolução de problemas, através do desenvolvimento da inteligência emocional grupal. (Seabra, 2013).

Por outro lado, o estudo realizado por Jordan e Troth, em 2004, deduz que a inteligência emocional permitiu aos membros das equipas estarem mais dispostos a considerar pontos de vista alternativos e soluções distintas, sem ficarem receosos de outras possibilidades. Para além disso, verifica que equipas com altos níveis de inteligência emocional preferem estratégias de resolução de conflitos colaborativas e equipas com baixos níveis de inteligência emocional preferem estratégias de evitamento. (Seabra, 2013).

Seabra (2013) realiza uma investigação, na qual verifica uma correlação estaticamente significativa entre a inteligência emocional grupal e o tempo de pertença a um grupo. Neste estudo, não são identificadas diferenças estaticamente significativas na inteligência emocional grupal entre os indivíduos que exercem tarefas em áreas distintas.

CAPÍTULO IV – GESTÃO EMOCIONAL E FATORES SOCIO DEMOGRÁFICOS

De seguida, é de interesse entender se existe uma possível ligação entre a gestão emocional e os fatores socio demográficos. Relativamente à possível ligação entre a variável gestão emocional e o género do indivíduo, Brody e Hall, em 1993, afirmam que é mais comum as mulheres serem consideradas mais emotivas, por terem maior expressão emocional e maior tendência para demonstrar emoções íntimas do que os homens. (Fortes, 2016).

Para além disso, em 1998, Daniel Goleman argumentou que os homens e mulheres parecem igualmente capazes de aumentar a sua inteligência emocional. Stein, em 2012, realiza um estudo no qual verifica que as mulheres obtiveram maior pontuação do que os homens nas subescalas de empatia e de responsabilidade social, enquanto os homens tiveram maior pontuação nas subescalas de tolerância ao stress e autoconfiança do que as mulheres. O autor conclui que homens e mulheres são igualmente inteligentes emocionalmente, mas focalizados em diferentes domínios. De forma, a aprofundar esta ligação entre a gestão emocional e os fatores socio demográficos realiza-se a pesquisa dos estudos realizados neste domínio.

4.1 Estudos realizados

Um estudo, realizado em 2000, refere que os homens apresentam maior capacidade para tolerar o stress e controlar impulsos, por outro lado as mulheres apresentam resultados superiores no que se refere a relacionamentos interpessoais. Os autores explicam este facto pela circunstância de os homens se caracterizarem como mais inteligentes, baseados em pontuações positivas e as mulheres apresentarem, a tendência de subestimarem as suas capacidades emocionais. (Fortes, 2016).

Bar-On, em 1997, e Goleman, em 1995, encontraram diferenças na inteligência emocional em perfis masculinos e femininos, constatando que as mulheres tiveram uma pontuação mais elevada na variável em relação aos homens. (Fortes, 2016).

Por outro lado, Pertrides e Furnham, em 2000, expuseram que a pontuação dos homens é mais elevada que a das mulheres. (Fortes, 2016). Em anos mais atuais, Siu, em 2009, afirma que as mulheres apresentam maiores capacidades na gestão de emoções e ao nível da inteligência emocional. (Fortes, 2016).

Seguidamente, Fortes (2016) investiga, em primeiro lugar, a hipótese da variável gestão emocional estar relacionada com o género, concluindo que a gestão emocional e o género não estão correlacionados. Seguidamente, o mesmo estudo pretende medir a diferença entre homens e mulheres relativamente aos resultados da variável gestão emocional, verificando que não há diferenças entre as categorias do género relativamente à gestão emocional.

De forma semelhante, este mesmo estudo investiga as variáveis idade e escolaridade, concluindo que estas não apresentam correlações estatisticamente significativas com a gestão emocional.

CAPÍTULO V – FORMAÇÃO DO CAPITAL HUMANO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A formação do capital humano consiste num conjunto de atividades que tendem a aumentar a produtividade dos indivíduos, por meio de um processo complexo e dinâmico. (Dourado, 2019). Em específico, o nível de escolaridade permite desenvolver habilidades produtivas, tais como a decodificação e a construção de informação, o pensamento analítico e a resolução de problemas. De acordo com o grau de habilitação, a educação permitirá, ainda, adquirir uma série de conhecimentos técnicos e específicos, substanciais para o exercício do cargo profissional. (Dourado, 2019). Para além disso, a experiência profissional surge como outro elemento do capital humano, a ser habitualmente considerado. (Aguilar, 2006).

Contudo, com a evolução do pensamento, surgem outros aspetos a serem considerados como elementos de capital humano, salientando o nível da inteligência emocional que cada indivíduo possui (sendo este um fator que se mostra cada vez mais essencial, com função na alteração da dinâmica das organizações e da sua atividade). (Fortes, 2016).

5.1 Elementos do capital humano

Na sociedade atual predomina a avaliação por um sistema de ensino que testa as aptidões cognitivas. Neste sentido, quanto melhor o desempenho no nível de escolaridade, melhor o sinal comunicado ao mercado de trabalho acerca desse indivíduo. (Dourado, 2019). A escolaridade de cada indivíduo funciona como uma representação das competências profissionais e é à formação que, habitualmente, se recorre quando se pretende capitalizar o capital humano. (Dourado, 2019).

Apesar do referido, verifica-se que a licenciatura perdeu algum valor, o que não significa que tenha perdido a sua qualidade enquanto elemento do capital humano. A licenciatura continua a potenciar produtividade e a refletir conhecimento essencial ao exercício das funções profissionais. Deste modo, esta situação desenvolve um aumento da competitividade entre os licenciados, que necessitam de encontrar novas formas de se valorizar enquanto capital humano. (Dourado, 2019).

A educação, a formação e a experiência profissional, componentes clássicas do capital humano, continuam a ser essenciais. Porém a dinâmica do mercado de trabalho leva ao aparecimento de novos fatores chave do capital humano, que surgem no sentido de complementar as competências obtidas através da educação e formação, concretamente as habilidades não cognitivas e a gestão emocional. (Dourado, 2019).

5.2 Hard skills e soft skills

Os indivíduos que investem, para além da educação, e desenvolvem outras competências, serão mais atrativos para as empresas. Ao longo dos anos, verifica-se que os trabalhadores estão sujeitos a mais exigências. Atualmente, não basta dominar a técnica, especificamente, as *hard skills*. Salienta-se a necessidade de saber reagir a situações de stress, deter a capacidade de escutar e comunicar, a eficiência em grupo e nas organizações, entre outras capacidades apreendidas no domínio da inteligência emocional. (Dourado, 2019). Deste modo, pretende-se compreender a inteligência emocional enquanto elemento constituinte do capital humano, tal como as habilitações académicas e a experiência profissional.

Por reconhecer a importância da inteligência emocional na formação de capital humano, assume-se a importância de adquirir novas competências. Nesse sentido, para além dos fatores chave tradicionais, as empresas pretendem que os seus funcionários consigam se adaptar à mudança, sejam inovadores e empreendedores, entre outras competências sociais e emocionais. Estas competências, que devem incluir-se na formação do capital humano, denominam-se de *soft skills*. (Dourado, 2019).

Soft skills é um termo habitualmente utilizado para referir um conjunto de competências interpessoais que permitem ao indivíduo alcançar maior sucesso pessoal e profissional. (Dourado, 2019). O conceito da inteligência emocional parece ser o mais apropriado para nos referirmos às *soft skills*. Concretamente, a capacidade de compreender, aceder, gerar e controlar emoções. Conjunto de competências que permitem auxiliar o pensamento e promover o desenvolvimento intelectual. (Dourado, 2019).

No mercado de trabalho é valorizada a autonomia, o trabalho de equipa, a gestão de stress e a intercomunicação. Assim, a inteligência emocional deve ser vista como algo fundamental e tida em conta, de acordo com esta análise, na avaliação e na identificação dos elementos do capital humano.

Deste modo, a literatura indicou a importância evidente da inteligência emocional no desenvolvimento e formação do capital humano e nas organizações. Assim, as empresas deverão incentivar os seus funcionários mais qualificados no sentido de aumentar a sua inteligência emocional.

5.3 Inteligência emocional – elemento do capital humano

Nos últimos anos, surgiu uma mudança na perspectiva da administração de englobar a inteligência emocional, enquanto elemento de formação de capital humano. Os indivíduos que possuem e desenvolvem a sua inteligência emocional tendem a ser valorizadas por vários fatores, tais como a aceleração do raciocínio e a ativação de valores éticos. (Dourado, 2019).

A energia humana é constituída pelas ações de cada indivíduo que produzem sinergias quando interagem dentro de uma empresa para atingir objetivos pré-estabelecidos. Se as emoções forem incorretamente direcionadas, ocorrem conflitos. Nestes casos, a energia é instituída em aspetos não correlacionados aos objetivos da empresa. (Aguilar, 2006).

Deste modo, as organizações pretendem deter indivíduos que possuem capacidade de negociação de soluções e que sejam inovadoras. Por outro lado, espera-se que a pessoa seja capaz de criar uma rede de relacionamentos própria. (Aguilar, 2006).

Há alguns anos os erros não seriam permitidos numa organização, não era algo a considerar. A maioria dos indivíduos era cautelosa com as suas ações e respetivas consequências. No entanto, a normalização do erro estabelece uma fonte de novas oportunidades. (Aguilar, 2006).

A partir da inteligência emocional, cada indivíduo, no âmbito da organização, pretende recolher oportunidades ao invés de problemas, com o intuito de superar os objetivos a serem alcançados, utilizar a energia fornecida pelas emoções (em vez de desperdiçá-la com conflitos) e entender outros indivíduos em seu redor, ensinando-os a não temer o desacordo, a fim de resolver o conflito.

Para além disso, estabelecer o trabalho em equipa, possibilita conciliar os objetivos da organização permitindo desenvolver sinergias que aumentam a produtividade, ao mesmo tempo que canalizam a energia do conflito para estabelecer soluções que garantem as relações entre si. (Aguilar, 2006).

5.3.1 Departamento dos recursos humanos

A idealização da gestão de indivíduos para a empresa consiste em contratar pessoas que possuam determinadas características, concretamente: a inteligência emocional, a motivação, o desempenho e a interação com outros indivíduos, no local do trabalho. (Aguilar, 2006).

Os departamentos de recursos humanos são os primeiros a aplicar a inteligência emocional nos processos de seleção dos indivíduos que ingressam nas organizações. Deste modo, o currículo e a experiência profissional ficam em segundo plano para dar oportunidade à criatividade, ao relacionamento com os outros e à capacidade de trabalhar sob pressão, sendo estas características do âmbito da inteligência emocional. As organizações tendem a exigir, gradualmente e ao longo do tempo, características relacionadas à inteligência emocional. (Aguilar, 2006).

A cada dia, um novo conceito se impõe na gestão dos colaboradores da organização. Trata-se da inteligência emocional, que proporciona relações internas e externas, potencializa as atividades gerenciais e consegue aproveitar ao máximo a energia

fornecida por cada indivíduo. Diferentes formas de gerenciar o capital humano permitem que as organizações otimizem os resultados ou desperdicem o potencial.

CAPÍTULO VI – DESEMPENHO LABORAL

Realça-se que o trabalho se define como qualquer atividade humana que tem por finalidade alcançar um resultado útil. A utilidade desse resultado pode definir-se ao nível monetário, profissional e/ou pessoal, já que o trabalho em si pode ser visto como um meio para a realização do potencial e das capacidades do indivíduo e ser uma forma de este se afirmar na sociedade. (Camilo, 2013).

O desempenho é importante no mundo das organizações, podendo mesmo considera-se uma dimensão-chave. Esta crescente importância deve-se à grande competitividade existente entre as organizações. (Aveleira, 2013).

O desempenho laboral é um constructo comportamental, ou seja, uma ação(es), comportamentos e resultados escaláveis, que contribuem para o alcance dos objetivos das organizações. O desempenho pode ser avaliado através do nível de contribuição para os objetivos da organização. Assim, para cada organização, importa indicar quais os seus resultados alcançados e os indicadores de eficiência. Os resultados permitem um maior ou menor alcance dos objetivos das organizações, ao se aproximarem ou ao se distanciarem dos mesmos. (Aveleira, 2013).

Relativamente à eficiência, esta refere-se à avaliação dos resultados do desempenho. Para que o resultado seja avaliado, devem ser definidos determinados critérios, que permitem, posteriormente, obter uma análise do desempenho com a eficiência. (Aveleira, 2013).

Para além da necessidade de diferenciar o desempenho, os resultados e a eficiência, há a necessidade, de esclarecer quais os comportamentos que estão relacionados com os resultados. Deste modo, é necessário definir metas fundamentais da organização, pois é em relação a estas que o desempenho dos indivíduos será avaliado e desenvolvido. (Aveleira, 2013).

6.1 Desempenho laboral e inteligência emocional

A conciliação das habilidades emocionais e sociais nas organizações tem sido considerada como um fator de influência no desempenho profissional dos indivíduos. (Garcia, 2019). As competências emocionais e sociais tendem a ser cada vez mais discutidas, no âmbito organizacional, pelos custos associados ao recrutamento e, consecutivamente, pelos possíveis e substanciais custos de progressão de carreira de um indivíduo com competências não adequadas ao cargo. A avaliação do desempenho dos colaboradores representa uma função central da gestão dos colaboradores de uma organização. (Garcia, 2019).

Em teoria, a inteligência emocional deverá aumentar a capacidade de lidar com as pressões externas e outras distrações que podem limitar o desempenho. Se os indivíduos emocionalmente inteligentes lidaram melhor com fatores que frequentemente interferem no desempenho da execução da tarefa, então a inteligência emocional contribuirá indiretamente para o desempenho individual, de forma positiva. (Garcia, 2019).

São muitas as situações em que a inteligência emocional pode ser aplicada no âmbito profissional. Uma vez que a gestão do comportamento social envolve a gestão de emoções, a inteligência emocional tem potencial de ser um forte indicador do desempenho. (Garcia, 2019).

Deste modo, a inteligência emocional é considerada como um fator importante, quer no planeamento dos recursos humanos, quer no perfil desenhado para cada membro da organização, quer, ainda, em entrevistas de recrutamento e seleção ou, também, no desenvolvimento da própria gestão e nos relacionamentos no local de trabalho. (Amaral, 2012).

A inteligência emocional e a inteligência cognitiva são importantes na previsão do desempenho. Assim, a capacidade de resolver problemas complexos usando o raciocínio, a habilidade de entender a realidade traduzida pelas emoções e a habilidade de as gerir em si e nos outros, são aspetos importantes do desempenho profissional. (Amaral, 2012).

6.2 Dimensões do desempenho laboral

O desempenho, tal como foi referido consiste num conjunto de ações que envolve uma interação completa com a realidade. (Aveleira, 2013). O desempenho tem duas dimensões, a tarefa e o contexto. A tarefa diz respeito à contribuição de um indivíduo para o aspeto técnico de um cargo. Todas as funções exigem certas competências técnicas, assim como um conjunto de tarefas para atingir os resultados desejados. O contexto, por seu lado, está relacionado com tudo aquilo que se faz e que vai para além dos padrões estipulados. Estas tarefas fora das estabelecidas contribuem para a efetividade organizacional e apoiam o ambiente social, organizacional e psicológico, em que os objetivos organizacionais estão inseridos. (Aveleira, 2013). Deste modo, os comportamentos de cidadania organizacional consistem em comportamentos acrescentados que não estão inseridos nas atividades específicas de determinado cargo.

Uma outra dimensão consiste nos comportamentos negativos para a eficácia organizacional, isto é, comportamentos desviantes, ou seja, comportamentos voluntários que ultrapassam normas organizacionais significativas e, conseqüentemente, ameaçam o bem-estar da organização. (Aveleira, 2013).

6.3 Modelos do desempenho laboral

Pode afirmar-se que o desempenho é um fenómeno multicausal, por ser determinado por um conjunto de variáveis. (Aveleira, 2013). Na literatura o desempenho tem diversos modelos teóricos. O primeiro modelo, considera que o desempenho é uma conjugação das componentes do desempenho e da avaliação da contribuição deste para os objetivos organizacionais. No segundo modelo, o desempenho é definido como um conceito multidimensional, onde se separa a tarefa e o contexto, ampliando o domínio do desempenho.

Por sua vez, o terceiro modelo insiste na necessidade de não confundir o desempenho, como sendo a tarefa. Este modelo possui dimensões ligadas à tarefa e aos relacionamentos. O quarto modelo, focaliza o desempenho ativo, ou seja, o indivíduo define os objetivos, depois para os alcançar elabora um plano sequenciado e organizado.

O quinto modelo denomina-se por desempenho adaptativo. Neste modelo, o desempenho não é estático e, como tal, o indivíduo deve adaptar, continuamente, o seu desempenho às mudanças ocorridas no conteúdo e nas situações de trabalho. No sexto e último modelo, o desempenho é visto como episódico e propõe que, sendo o afeto dinâmico e transitório, este afeta apenas certos momentos do desempenho e não todos. Por esta mesma razão é episódico. (Aveleira, 2013).

6.4 Avaliação do desempenho

A avaliação do desempenho é uma forma de os esforços dos colaboradores serem alinhados com os objetivos da organização, pela correção do próprio desempenho. Este processo contribui para a melhoria do desempenho dos colaboradores e das organizações e aumenta a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional. (Garcia, 2019).

As duas finalidades típicas da avaliação do desempenho são a avaliação e o desenvolvimento. A avaliação poderá influenciar questões salariais, decisões de promoção e retenção, reconhecimento do desempenho, demissões e identificação de desempenhos insatisfatórios. A função de desenvolvimento engloba a identificação das necessidades de formação, fornecimento de feedback sobre as atividades desenvolvidas e identificação de pontos fortes e fracos do colaborador. (Garcia, 2019).

Em geral, o desempenho no trabalho pode ter duas dimensões da avaliação do trabalho, concretamente, um bom desempenho, sendo aquele que produz resultados acima dos esperados e um mau desempenho, no qual se obtém resultados abaixo do esperado. (Aveleira, 2013).

6.4.1 Medidas de avaliação do desempenho

Na impossibilidade do uso de medidas financeiras para avaliar o desempenho da organização é possível utilizar medidas mais subjetivas, como por exemplo, a percepção dos elementos da organização, relativamente ao desempenho organizacional da mesma. (Aveleira,2013). Avaliar a percepção do desempenho, individualmente, pressupõe a existência de autoconsciência por parte de cada indivíduo. É necessário saber o que cada um está a experienciar em determinado momento. Implica, também, ter consciência, a nível individual e coletivo. (Aveleira, 2013).

6.4.2 Autoavaliação do desempenho

Contudo, é preciso entender como se torna possível avaliar a percepção que cada indivíduo tem acerca do seu próprio desempenho. Assim, o desempenho foi definido em três dimensões. A primeira dimensão refere-se aos recursos/habilidades que cada indivíduo possui, isto é, às capacidades pessoais inerentes a cada indivíduo, que se relacionam com as habilidades da personalidade e que têm consequências diretas no desempenho, como por exemplo, ser organizado e tolerante. A segunda dimensão refere-se à orientação para a aprendizagem e trabalho em equipa que cada um, individualmente, é capaz de desenvolver para, posteriormente, melhorar o desempenho. Por último, a terceira dimensão diz respeito ao cumprimento de objetivos traduzidos em metas, relacionadas diretamente com o desempenho. (Amaral, 2012).

6.5 Gestão do desempenho

Segundo a literatura existem três áreas de investigação com impacto na gestão do desempenho. A primeira área centra-se na descoberta dos preditores individuais e situacionais do desempenho. A segunda área de investigação foca-se na determinação dos aspetos dinâmicos do desempenho, uma vez que o desempenho não é estático, variando ao longo do tempo, devido a diversos fatores, como a idade e empatia. Por fim, a terceira área dedica-se à pesquisa de dimensões e características de desempenho específicas para determinadas categorias profissionais. (Aveleira, 2013).

Os indivíduos que possuem uma boa gestão emocional são aqueles que revelam o que pensam e agem em consonância com os seus sentimentos, ao invés de agirem de acordo com o que o outro quer ou espera que eles sejam. (Aveleira, 2013).

6.6 Mecanismo complementares do desempenho laboral

A inteligência emocional permite atingir um complexo e positivo desempenho através de mecanismos complementares. O primeiro mecanismo consiste em identificar e compreender as emoções dos outros indivíduos. Um segundo mecanismo diz respeito à forma como regulam e influenciam emoções nas relações sociais. O terceiro mecanismo prende-se com os efeitos das emoções sobre a forma como as pessoas pensam e agem. (Amaral, 2012).

CAPÍTULO VII – SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

Atualmente o trabalho pode ser visto como um meio de realização do potencial do indivíduo, bem como uma forma de este se afirmar na sociedade. Isto significa que, em termos individuais, o trabalho deixou de ser fundamentalmente um meio de sobrevivência, assumindo-se, também como um meio de realização pessoal e de integração social, contribuindo, significativamente para a satisfação e para o estatuto social. Esta nova concepção de trabalho está associada ao bem-estar subjetivo, como é o caso na satisfação no trabalho. (Tavares, 2013).

O estilo de vida de cada indivíduo e a forma como este se relaciona e se integra na sociedade dependem, cada vez mais, do tipo de trabalho que realiza e do sucesso do seu desempenho. Neste contexto, a possibilidade de satisfação individual a partir da realização do trabalho depende, pelo menos parcialmente, do conteúdo do trabalho e da percepção do indivíduo de que possui as competências necessárias para o realizar de forma eficaz. (Tavares, 2013).

7.1 Conceito da satisfação profissional

De uma forma mais específica, a definição do conceito de satisfação laboral é considerada como sendo qualquer combinação psicológica, de circunstâncias psicológicas e ambientais, que fazem com que um indivíduo esteja satisfeito no aspeto profissional. Reune um conjunto de fatores internos e externos que causam o sentimento de satisfação no trabalhador. (Aveleira, 2013).

A satisfação laboral está relacionada com o conteúdo do trabalho, as possibilidades de promoção, o reconhecimento, as condições e ambiente de trabalho, as relações com colegas, as características da supervisão e direção e as políticas/competências da organização. (Tavares, 2013).

A satisfação no trabalho tem sido conceptualizada de diferentes modos, sendo vista com uma emoção e/ou como uma atitude. Os diferentes tipos de concepções apresentam

perspetivas que se podem agrupar em três níveis distintos, ou seja: situacional, individual e interação social. (Tavares, 2013).

A satisfação profissional está ligada aos comportamentos dos indivíduos no trabalho. Consiste então, numa resposta emocional que ocorre como resultado da interação entre os valores dos trabalhadores a respeito do seu trabalho e os benefícios ganhos pelo mesmo. Se as expectativas são altas, e o resultado ou recompensas são os esperados, a satisfação aumenta. Não obstante, para que isto aconteça é necessário que haja um balance adequado, caso contrário a satisfação profissional desce. (Aveleira, 2013).

Neste contexto, a satisfação profissional é uma variável de natureza afetiva que se constitui num processo mental de avaliação das experiências no trabalho. O processo é influenciado por conteúdos mentais do indivíduo, como crenças, valores, fatores morais e possibilidade de desenvolvimento de carreira no trabalho. Isto influencia o comportamento do indivíduo e resulta numa tendência para um estado agradável ou desagradável, que orienta o comportamento face ao trabalho. (Aveleira, 2013).

7.2 Satisfação profissional e motivação

A satisfação resulta dos desejos do sujeito e do que o mesmo consegue realmente atingir, enquanto a motivação é um sentimento que conduz o sujeito a agir para atingir os seus objetivos. Ambos os conceitos estão relacionados não só com o comportamento do trabalhador, mas também dependentes das características da organização. (Tavares, 2013).

A motivação tem como base dois princípios. Mais especificamente, as necessidades humanas podem ser dispostas numa hierarquia de importância e uma necessidade satisfeita já não serve como motivador do comportamento. Pode pressupor-se, desta forma, que os trabalhadores estão mais motivados por aquilo que procuram do que aquilo que já possuem. (Aveleira, 2013).

7.3 Fatores da satisfação profissional

Quando se refere a satisfação no trabalho devem ter-se em conta aspetos tais como: o bem estar, o funcionamento psicológico do sujeito, o funcionamento da organização e a produtividade. Por outro lado, os relacionamentos de trabalho, o ambiente, a justiça ou a injustiça das recompensas e as perspectivas e regimes de trabalho são fatores que influenciam o grau de satisfação e consequentemente a motivação, estando dependentes de fatores externos e de fatores internos ao indivíduo. (Tavares, 2013).

Existem dois conjuntos de variáveis que determinam a satisfação de um indivíduo: os fatores internos e fatores externos. Os fatores internos/motivadores estão relacionados com a realização e o reconhecimento. Por reconhecimento entende-se a possibilidade de reconhecer a capacidade para adquirir competências novas e de realizar as potencialidades associadas ao cargo e ao conteúdo da tarefa. Os fatores externos/de ambiente, associados à insatisfação profissional são, por exemplo, o salário, as condições de trabalho e as relações interpessoais. Isto significa que os fatores que originam a satisfação profissional não são os mesmos que os fatores que a impedem. Além disso, a insatisfação associa-se negativamente com o desempenho no trabalho e com comportamentos pró-ativos. (Tavares, 2013).

7.4 Causas da satisfação profissional

Relativamente às causas da satisfação no trabalho, as variáveis explicativas mais utilizadas estão relacionadas com as tarefas que cada trabalhador desempenha, as quais correspondem às dimensões da organização do trabalho. Cada trabalhador detêm um conjunto de emoções independentes do seu trabalho, posição e organização, com base na acumulação destas experiências, o empregado formula uma impressão e atitude em relação ao seu trabalho e organização. (Tavares, 2013).

A satisfação é igualmente um fator determinante nas decisões relativas à carreira e à mudança de emprego. Isto significa que, existindo uma melhor compreensão desta variável, a organização poderá melhorar a forma como comunica com os seus

funcionários, desenvolver melhores relações laborais e conduzir, de forma mais simples, os processos de mudança organizacional. (Aveleira, 2013).

Hackman e Oldham, em 1980, apresentam um modelo com vista a avaliar o conteúdo do trabalho e seu potencial motivador. O modelo possibilita a análise da interação entre as características do trabalho, as diferenças individuais e os respectivos resultados, tanto ao nível da satisfação como da produtividade. Este modelo assenta no pressuposto que a ocorrência de uma intervenção sobre as características do trabalho e o seu conteúdo terá um impacto na satisfação, sendo que este impacto será tanto maior quanto a necessidade de desenvolvimento do trabalhador. As características do trabalho com possível impacto na satisfação são o tipo e a variedade de competências, a identidade da tarefa, o significado da mesma, a autonomia na realização da tarefa e o feedback. (Tavares, 2013).

Os sujeitos procuram melhorar o seu desempenho com a finalidade de recuperarem uma recompensa interna. O resultado desse processo exprime-se num ciclo positivo de auto percepção da motivação, enriquecido por autoprodução de recompensas. (Tavares, 2013).

CAPÍTULO VIII – REVISÃO SISTEMÁTICA

Após a realização do enquadramento teórico, inicia-se a revisão sistemática de literatura dos estudos realizados até ao momento e que analisam a possível ligação entre a inteligência emocional e o desempenho laboral, bem como entre este tipo de inteligência e a satisfação profissional.

A partir da revisão de literatura, verifica-se alguma diversidade de informação relativamente à inteligência emocional. De forma geral, verifica-se a possibilidade de influência da inteligência emocional no âmbito profissional, através do desenvolvimento do desempenho e da satisfação profissional. Deste modo, pretende-se examinar a influência da inteligência emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional, analisar criticamente os resultados observados e obter resultados baseados num estudo de revisão sistemática.

8.1 Resumo estruturado

Inicialmente, utilizaram-se cinco bases de dados eletrónicas, concretamente: B-On, PubMed, Science Direct, Scopus e Cochrane. Contudo, após realizar uma primeira pesquisa, verificou-se um número quase nulo de resultados em duas bases de dados, a saber: Scopus e Cochrane, pelo que se optou por excluí-las. Em ambos os estudos (IE e desempenho; IE e satisfação profissional), foram utilizadas as mesmas bases de dados e aplicado em ambas as pesquisas os mesmos critérios de pesquisa, ou seja, os critérios de seleção dos estudos basearam-se nos mesmos termos de pesquisa, nos mesmos anos de publicação dos estudos e foram selecionados apenas estudos quantitativos (método de pesquisa dos artigos). Realça-se que apenas se selecionaram artigos publicados em revistas científicas indexadas, que apresentem texto integral e teses de mestrado e de doutoramento (método de seleção dos artigos) (método de verificação da qualidade dos artigos). A análise dos artigos decorre em duas fases, primeiramente, pela análise do título e do resumo e, seguidamente, pela leitura do texto integrado, em cada um dos artigos.

Um total de 38 artigos foram incluídos. Os métodos da presente revisão foram baseados nas diretrizes do Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses – PRISMA. A declaração do PRISMA consiste numa diretriz de relatório projetada, a qual fornece orientações atualizadas para revisões sistemáticas. Assim, permite identificar, selecionar, avaliar e sintetizar estudos. O Prisma 2020 segue uma lista de verificação de 27 itens (Anexo 1) e um diagrama de quatro etapas (Figura 7) para revisões fundamentadas e atualizadas. Deste modo, o PRISMA é útil para avaliar, de forma crítica, revisões sistemáticas.

8.2 Introdução

O estudo da possível ligação entre a inteligência emocional e o desempenho laboral, bem como entre esta e a satisfação profissional torna-se essencial para a promoção destes últimos. A inteligência emocional permite a cada indivíduo desenvolver a capacidade de lidar com as emoções próprias e alheias e estabelecer meios para processá-las. Assim, torna-se imprescindível avaliar até que ponto a inteligência emocional permite estabelecer um meio para criar um desempenho profissional exemplar, bem como potenciar a melhoria do registo da organização, em que cada indivíduo está inserido e, conseqüentemente, a satisfação de cada indivíduo, no decorrer do seu trabalho.

Atualmente, existe vários estudos sobre esta possível ligação, contudo as conclusões destes estudos não são consensuais. Deste modo, ao realizar a revisão sistemática destas investigações, poder-se-ão entender melhor as intervenções anteriormente realizadas, através da revisão e da estabilização de uma investigação de ordem superior que supere as limitações existentes na leitura individual das investigações anteriores. Numa área de interesse científico, as revisões periódicas e contínuas são pertinentes, pois o desenvolvimento do conceito da inteligência emocional e a sua relação com o desempenho laboral e a satisfação profissional pontencia o surgimento de descobertas. Assim, o objetivo da revisão sistemática passa por selecionar os estudos empíricos realizados nesta área e fornecer uma visão abrangente e crítica dos mesmos.

8.3 Métodos

8.3.1 Estratégia de pesquisa

Inicialmente, procedeu-se à realização de apenas uma análise, a qual pretendia verificar a existência de investigações que analisassem a ligação, em simultâneo, das três variáveis em consideração no presente estudo, ou seja, a possível ligação entre a inteligência emocional, o desempenho e a satisfação profissional. Os resultados obtidos mostraram um número muito reduzido de estudos, pelo que se alterou a metodologia de pesquisa.

Deste modo, optou-se pela realização de dois estudos separados e complementares, Por um lado, realizou-se uma pesquisa de estudos que investigassem a relação entre a inteligência emocional e o desempenho e, seguidamente, explorou-se a existência de publicações onde se investigasse a relação da inteligência emocional com a satisfação profissional. Nestes estudos utilizaram-se as mesmas bases de dados e os mesmos critérios de pesquisa, nomeadamente, os anos de pesquisa, os termos de pesquisa e os tipos de publicações.

Os resultados foram identificados e recolhidos através da pesquisa eletrónica em bases de dados, nomeadamente: B-On, PubMed e Science Direct. O período de pesquisa cobriu os estudos publicados entre 2019 e 2022. Foram selecionados apenas artigos publicados em revistas científicas indexadas, que apresentam texto integral e teses de mestrado e de doutoramento.

No decorrer da pesquisa foram utilizados, em todas as bases de dados, os mesmos termos de pesquisa para obter os registos. Utilizaram-se estes termos chave com o intuito de obter os estudos efetuados que exploravam a ligação entre as variáveis, de forma a deter resultados pertinentes.

Em cada uma das bases de dados, obteve-se uma lista de artigos, dos quais, após consulta do título, se selecionaram apenas os que se focavam na inteligência emocional, no desempenho e na satisfação profissional. A recolha dos artigos, focou-se, apenas, em estudos redigidos em português e inglês.

Relativamente ao período de utilização das bases de dados, a última data de busca efetuada na base de dados B-On, ocorreu no dia 8 de junho de 2022. As bases de dados Pub-Med e Science Direct foram utilizadas na última data de busca, em específico, no dia 7 de junho de 2022.

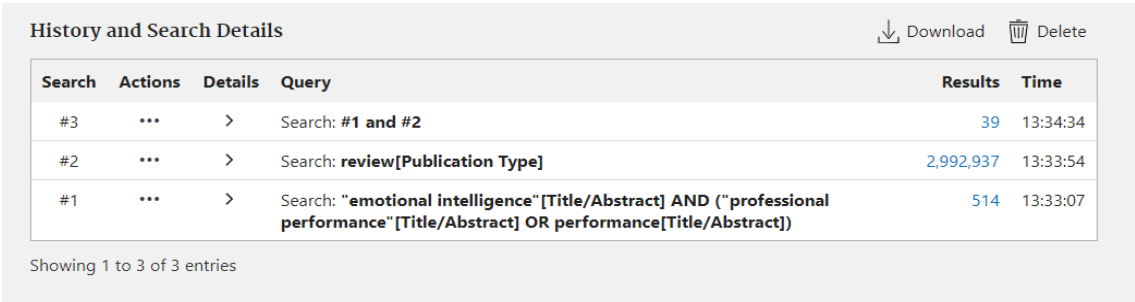
Além da utilização das bases de dados, não foram utilizadas abordagens complementares para identificar estudos, nem foi estabelecida comunicação com os pesquisadores para obter informações não publicadas.

8.3.2 Critérios de elegibilidade

Seguidamente, torna-se necessário definir critérios de elegibilidade. No estudo das duas relações suprarreferidas, foram aplicados os mesmos critérios de pesquisa, ou seja, baseamo-nos nos termos de pesquisa, línguas do estudo, anos de publicação e tipos de publicação.

Foram igualmente estipulados os termos de pesquisa, os quais se objetivaram: inteligência emocional e desempenho profissional (“emotional intelligence” AND (performance OR “professional performance”)) (Figura 1, Figura 3 e Figura 5) e inteligência emocional e satisfação profissional (“emotional intelligence” AND (job OR “job satisfaction”)) (Figura 2, Figura 4 e Figura 6).

Figura 1. Termos de pesquisa utilizados na PubMed, na investigação da inteligência emocional e o desempenho laboral



Search	Actions	Details	Query	Results	Time
#3	...	>	Search: #1 and #2	39	13:34:34
#2	...	>	Search: review[Publication Type]	2,992,937	13:33:54
#1	...	>	Search: "emotional intelligence"[Title/Abstract] AND ("professional performance"[Title/Abstract] OR performance[Title/Abstract])	514	13:33:07

Showing 1 to 3 of 3 entries

Fonte: Base de dados – PubMed

Figura 2. Termos de pesquisa utilizados na PubMed, na investigação da inteligência emocional e a satisfação profissional

History and Search Details Download Delete

Search	Actions	Details	Query	Results	Time
#3	...	>	Search: #1 and #2	21	13:56:25
#2	...	>	Search: review[Publication Type]	2,992,937	13:56:18
#1	...	>	Search: "emotional intelligence"[Title/Abstract] AND ("job satisfaction"[Title/Abstract] OR satisfaction[Title/Abstract])	258	13:56:05

Showing 1 to 3 of 3 entries

Fonte: Base de dados – PubMed

Figura 3. Termos de pesquisa utilizados na B-On, na investigação da inteligência emocional e o desempenho laboral

The screenshot shows the B-On search interface. The search query is: "emotional intelligence" AND ("professional performance" OR performance). The interface includes a search bar, a search button, and various options like "Pesquisar", "Criar Alerta", and "Pesquisa no Mapa de conceitos".

Fonte: Base de dados – B-On

Figura 4. Termos de pesquisa utilizados na B-On, na investigação da inteligência emocional e a satisfação laboral

The screenshot shows the B-On search interface. The search query is: "emotional intelligence" AND ("job satisfaction" OR satisfaction). The interface includes a search bar, a search button, and various options like "Pesquisar", "Criar Alerta", and "Limpar".

Fonte: Base de dados – B-On

Figura 5. Termos de pesquisa utilizados na Science Direct, na investigação da inteligência emocional e o desempenho laboral

Title, abstract or author-specified keywords

"emotional intelligence" AND ("professional performance" OR performance)

Title

References

ISSN or ISBN

Fonte: Base de dados – Science Direct

Figura 6. Termos de pesquisa utilizados na Science Direct, na investigação da inteligência emocional e a satisfação laboral

Title, abstract or author-specified keywords

"emotional intelligence" AND ("job satisfaction" OR satisfaction)

Title

References

ISSN or ISBN

Fonte: Base de dados – Science Direct

Relativamente aos anos de publicação, foi considerado, inicialmente, um período de 5 anos, de 2017 a 2022. Contudo, pelo número elevado de resultados, optou-se por reduzir o número de anos de pesquisa para um período de três anos, 2019 a 2022.

Tal como referido anteriormente, dos resultados obtidos, apenas foram considerados artigos publicados em revistas científicas indexadas, que apresentavam texto integral e teses de mestrado e de doutoramento.

Numa primeira fase, optou-se por realizar a pesquisa em três línguas (português, inglês e espanhol). Contudo, ao não se obterem resultados relevantes para a língua espanhola, reduziu-se a pesquisa apenas para duas línguas (português e inglês).

8.3.3 Seleção dos estudos

Após a realização da pesquisa nas bases de dados utilizadas, torna-se imperativo proceder com a seleção dos estudos. Numa primeira fase, analisou-se a existência de artigos duplicados e procedeu-se a uma seleção inicial dos artigos, através da avaliação do título e da leitura do resumo. Seguidamente, procedeu-se à verificação da elegibilidade dos artigos através da leitura do texto completo. Em cada fase, foram excluídos estudos que não correspondiam aos critérios de inclusão. Por último, procedeu-se com a separação dos estudos em síntese quantitativa e qualitativa, tendo sido selecionado apenas os primeiros.

A qualidade dos resultados foi avaliada com base nas informações publicadas nos estudos selecionados através dos critérios de elegibilidade previamente definidos. Nos artigos selecionados, procedeu-se à extração de informação de cada artigo, de forma a realizar uma revisão sistemática da literatura selecionada e formalizar um sumário caracterizado das principais características e resultados dos estudos selecionados.

8.4 Resultados

A partir das bases de dados obtiveram-se 180 estudos. Mais especificamente, obtiveram-se 73 artigos, a partir da B-On, 14 artigos da PubMed e 93 do Science Direct (Tabela 1 e Tabela 2). Após as buscas nas bases de dados utilizadas, torna-se imprescindível proceder à seleção dos artigos obtidos, de acordo com a elegibilidade de cada um.

Tabela 1. Resultados da pesquisa da inteligência emocional e do desempenho laboral, nas bases de dados

	B-On	PubMed	ScienceDirect
Data	08/06/2022	07/06/2022	07/06/2022
“Emotional intelligence”	28,795	2,795	1,728
“Professional performance” OR performance	3,970,066	1,160,170	1,198,351
Combinação dos critérios de pesquisa: Anos de pesquisa, Idioma e tipologia das publicações	48	12	73
Documentos com texto disponível	35	8	67

Tabela 2. Resultados da pesquisa da inteligência emocional e da satisfação profissional, nas bases de dados

	B-On	PubMed	ScienceDirect
Data	08/06/2022	07/06/2022	07/06/2022
“Emotional intelligence”	28,795	2,795	1,728
“job satisfaction” OR satisfaction	342,868	163,950	62,919
Combinação dos critérios de pesquisa: Anos de pesquisa, idioma e tipologia dos documentos	64	12	30
Documentos com texto disponível	38	6	26

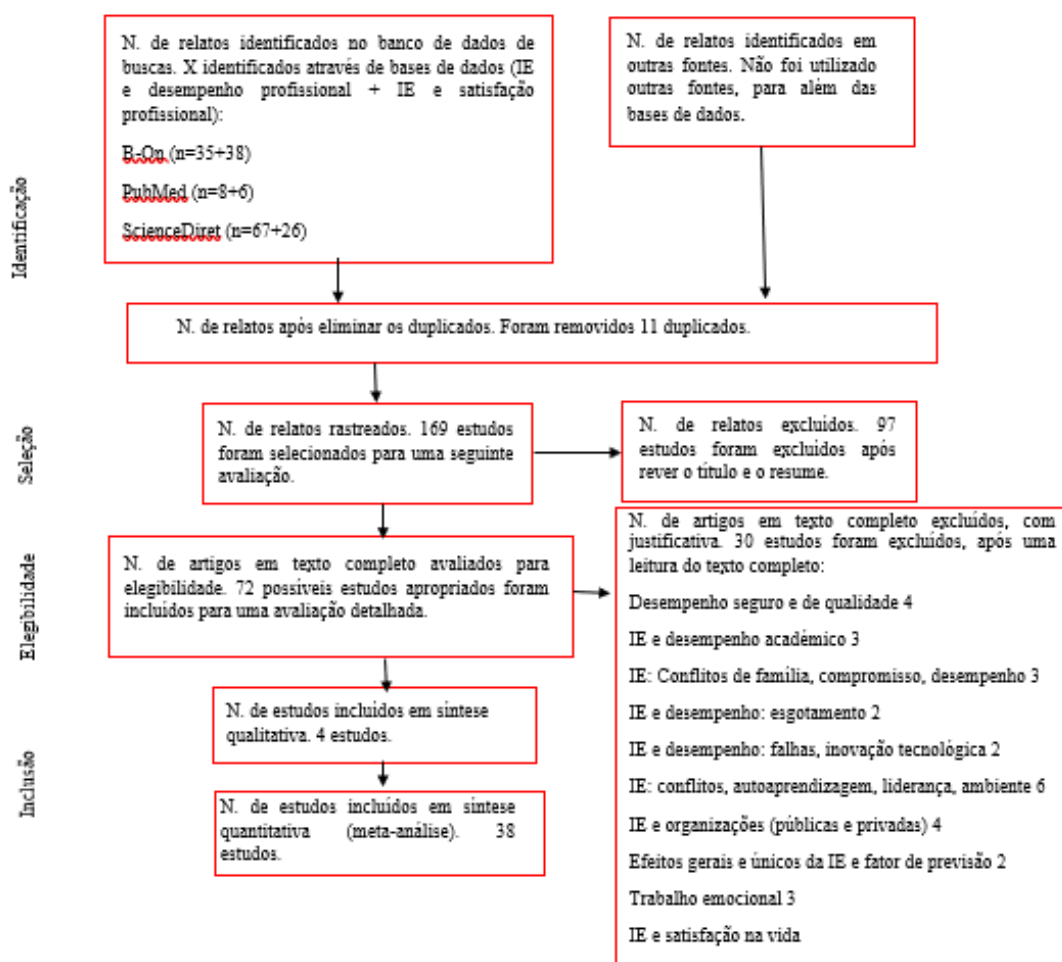
Em seguida, procedeu-se à remoção dos duplicados existentes, de forma a reter apenas os relatos diferenciados. Assim, obtiveram-se 169 relatos após eliminar 11 duplicados.

Numa primeira fase, procedeu-se à avaliação dos artigos, de acordo com o título e do resumo de cada um, selecionando apenas os que se focavam no estudo da ligação entre a inteligência emocional e o desempenho laboral e na relação entre a inteligência emocional e a satisfação profissional. Assim, após verificar estes dois aspetos, excluíram-se 97 estudos.

Deste modo, verificou-se a existência de 72 artigos a ser avaliados em texto completo, com o intuito de validar a elegibilidade dos mesmos. Ao prosseguir com a leitura do texto completo de cada artigo, verificou-se a exclusão de 30 estudos. Os estudos excluídos nesta etapa incluíam apenas uma das variáveis em análise, mais concretamente, a inteligência emocional, o desempenho ou satisfação profissional, não estabelecendo uma relação de influência/causa entre as mesmas. Deste modo, não correspondiam ao objetivo da presente investigação.

Após a exclusão dos artigos nas duas etapas anteriores, obtiveram-se 42 artigos. Seguidamente, foi necessário ter em conta que um dos requisitos de elegibilidade estipulados consistiu em restringir a presente análise apenas a estudos quantitativos, pelo que foram excluídos 4 estudos, respeitantes a estudos qualitativos. Assim, verificou-se a existência de 38 estudos quantitativos. O processo descrito encontra-se espelhado na Figura 7.

Figura 7. Diagrama do processo de seleção dos estudos



8.4.1 Características dos estudos

A amostra combinada de todos os estudos inclui, na totalidade, 10 651 indivíduos que participaram, de forma voluntária, na recolha de informação, principalmente, através do questionário.

No conjunto das 38 referências bibliográficas recolhidas e selecionadas, verificou-se a presença de 7 703 mulheres e 2 948 homens. Deste modo, na totalidade dos participantes, verifica-se uma discrepância em relação ao género.

Da totalidade dos 10 651 participantes, pode-se afirmar que 6 552 indivíduos estão presentes nos estudos que investigam a ligação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional e 3 702 participam na investigação da ligação entre a inteligência emocional e a satisfação profissional. Por último, o único estudo que englobe, simultaneamente, as 3 variáveis em análise, tem uma amostra de 397 participantes (370 mulheres e 27 homens).

Dos 6 552 participantes nos estudos que investigam a ligação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, verifica-se que 2 799 são mulheres e 3 659 são homens. Contudo, em dois destes estudos não foram avaliados os aspetos sociodemográficos, pelo que não se obtém informação relativa ao género em 94 participantes. Ao avaliar cada estudo, verifica-se que são mais os estudos em que a amostra é constituída por um número superior de homens é relativamente ao número de mulheres.

Nos estudos que investigam a ligação entre a inteligência emocional e a satisfação profissional, dos 3 702 participantes, 2 183 são mulheres e 1 451 são homens. Contudo, em um estudo não foi apresentada informação relativa ao género dos participantes, pelo que não se obteve informação relativamente a 68 participantes. Para além disso, ao avaliar todos os estudos de forma individual, verifica-se que existem mais estudos em que o número de mulheres é superior ao número de homens.

A amostra de cada estudo varia de 33 participantes a 739 participantes.

Em termos de localização, a maioria dos estudos foram realizados nos Estados Unidos da América (4 estudos), na China (4 estudos), no Paquistão (3 estudos), na Roménia (2 estudos), na Coreia do Sul (2 estudos) e na Austrália (2 estudos). Os restantes

23 estudos foram realizados em diversas localizações, tais como, Itália, Índia e Bulgária.

A recolha de informação de todos os estudos foi realizada, de forma individual a cada participante, sendo o questionário, o meio mais utilizado.

8.4.2 Comparação dos grupos

Em termo dos resultados dos estudos relativos à relação existente entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, verifica-se similaridade entre os mesmos, com distinção em alguns aspetos particulares.

A maioria dos estudos afirma que o reconhecimento e a regulação das emoções, próprias e alheias, está associada de forma positiva à produtividade dos participantes. Apostol et al. (2019) indica que a inteligência emocional afeta o desempenho, pelo facto de alterar a liderança e a estratégia da organização.

Apenas Dhliwayo et al. (2020) afirma que a inteligência cognitiva é o melhor preditor do desempenho, sendo seguida da inteligência emocional. Contudo, Luo et al. (2020) e Bausseron et al. (2019) afirmam que a inteligência emocional é essencial na inovação dos funcionários, na autoeficácia e na adaptação do desempenho. Leon et al. (2019), Aboshaiqah et al. (2022) e Khosravi et al. (2019) afirmam uma relação negativa estatisticamente significativa entre o nível de stress dos funcionários e a inteligência emocional e, conseqüentemente, no desempenho.

Em seguida, Dabestan et al. (2019) e Hoet al. (2019) avançam na investigação de forma mais específica, não só estudando apenas a inteligência emocional geral, mas observando as suas dimensões. Dabestan et al. (2019) afirmam que todas as dimensões da inteligência emocional apresentam relação positiva e estatisticamente significativa com o desempenho profissional. Contudo, Ho et al. (2019) afirmam que a dimensão autogestão não prevê significativamente o desempenho.

Mishra et al. (2021) e Jnaneswar et al. (2019) avaliam fatores sociodemográficos. Concretamente, o desempenho positivamente relacionado com a idade, o género, o estado civil e a educação e, negativamente, com o salário e a estabilidade do emprego, sendo ambas as relações estatisticamente significativas.

Em relação aos estudos que investigam a ligação entre a inteligência emocional e a satisfação profissional, verifica-se coerência dos resultados. Todos os estudos afirmam que a inteligência emocional prediz significativamente a satisfação profissional, ou seja, existe uma correlação estatisticamente significativa e positiva entre as variáveis Bicer et al. (2020) conclui que o ambiente ético tem um efeito moderador entre a inteligência emocional e a satisfação profissional.

Mishra et al. (2021), Lee et al. (2020) e Park et al. (2021) avançam na investigação. Para além de investigarem a ligação da inteligência emocional e da satisfação profissional, avaliam o impacto de cada dimensão da inteligência emocional nessa mesma satisfação. Mishra et al. (2021) e Park et al. (2021) afirmam que todas as dimensões da inteligência emocional (autoavaliação emocional, avaliação emocional dos outros, uso das emoções e regulação das emoções) apresenta uma relação significativa e positiva com a satisfação profissional. Lee et al. (2020) afirmam que uma dimensão não é estatisticamente significativa para a satisfação profissional, em específico, o uso das emoções.

De seguida, avalia-se aspetos socio demográficos. Mishra et al. (2021) afirma que o género estabelece um papel mediador da inteligência emocional na satisfação profissional. D'Amico et al. (2020) considera que as mulheres são emocionalmente mais competentes que os homens, a partir da habilidade de avaliar as emoções dos outros, na utilização das emoções, no compromisso profissional e na dedicação. Relativamente à idade e aos anos de experiência não existem diferenças relevantes.

De acordo com os estudos, estabelece-se que a inteligência emocional se encontra relacionada de forma estatisticamente significativa com a satisfação e a intenção de rotatividade e, que a satisfação profissional é significativamente correlacionada com a intenção de rotatividade.

Conclui-se, igualmente, que a exaustão emocional tem impacto negativo na inteligência emocional e nas suas dimensões (exceto na avaliação das próprias emoções), bem como na satisfação profissional. Lee et al. (2020) referem as mesmas conclusões, com a alteração de que apenas a autoavaliação e a regulação das emoções serão afetadas pela exaustão emocional, de forma negativa e estatisticamente

significativa. Autoeficácia, a autonomia no trabalho e o stress afeta a satisfação profissional.

8.4.3 Momentos de avaliação

Em todos os estudos selecionados, que investigam a ligação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, e entre a inteligência emocional e a satisfação profissional, a avaliação destas variáveis foi realizada num período de tempo, contudo não está estipulado um período de tempo específico.

Deste modo, ao avaliar a influência da inteligência emocional no desempenho e na satisfação profissional, os estudos selecionados avaliam o impacto da inteligência emocional, de forma imediata, sem realizar avaliações de acompanhamento.

8.4.4 Síntese dos resultados

A inteligência emocional e o stress apresentam uma relação estatisticamente significativa, mostrando que um menor nível de inteligência emocional, associado a uma menor, a capacidade de regular as emoções está relacionado com uma menor gestão do stress.

De forma simplificada, o funcionário não se consegue adaptar ao ambiente stressante, em que está envolvido, e gerir as emoções negativas com que tem contacto. Desta forma, o indivíduo ao não deter a capacidade de regular as emoções, próprias e alheias, não irá realizar as suas funções da forma mais eficaz possível, o que irá prejudicar os resultados por si obtidos e, conseqüentemente, não irá deter os fins produtivos pretendidos (Civelex, 2022; Rahim, 2019; Aboshaiqah, 2022). Segundo a revisão efetuada, os fatores que apresentam um impacto negativo e estatisticamente significativo na inteligência emocional são a exaustão emocional (Lee, 2020) e as diversas formas de conflito. (Ashkanasy, 2019).

A inteligência emocional apresenta relação positiva e estatisticamente significativa com outras variáveis, concretamente, a interação dos funcionários (Charoensukmongkol, 2019) e o comportamento inovador (Luo, 2020). Para além disso, apresenta um papel central na gestão de recurso sem condições de frustração/sucesso,

determinando o desempenho criativo. (Masaldzhiyska, 2019). As habilidades e atitudes de gestão de relacionamento impactam a estratégia e a liderança da organização. (Apostol, 2020).

A maioria dos resultados dos estudos selecionados demonstram os benefícios da inteligência emocional para o desempenho e a satisfação profissional, através da regulação das emoções e do seu uso para fins produtivos. (Rahim, 2019; Apostol, 2020; Masaldzhiyska, 2019; Abbas, 2019; Mohamed, 2020). A regulação das emoções permite a felicidade subjetiva, associada à satisfação profissional. (Civelex, 2020). O ambiente ético apresenta um efeito mediador da relação da inteligência emocional com a satisfação profissional. (Bicer, 2020).

8.5 Discussão

8.5.1 Sumário de evidência

A investigação apresentada tem a finalidade de contextualizar e perceber o impacto da inteligência emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional. Os artigos recolhidos da literatura, a partir da revisão sistemática realizada, apresentam concordância, na maioria dos aspetos. Em concreto, a capacidade de regulação das emoções permite a cada individuo deter a aptidão de adaptar-se ao ambiente envolvente, através da sua capacidade de interação, superando os desafios que possam surgir, atingindo resultados mais eficazes, de forma a obter um desempenho laboral de melhor nível e, consecutivamente, um maior nível de satisfação profissional.

Considerando os avanços do estudo e a conceitualização da inteligência emocional, bem como o crescente reconhecimento do seu papel no desempenho laboral e na satisfação profissional, seria esperado que os estudos já realizados englobassem investigação sobre o efeito da inteligência emocional no ambiente organizacional. Deste modo, a partir dos artigos recolhidos, verifica-se que é investigada a relação da inteligência emocional com o desempenho e a satisfação profissional, contudo não é referido, de forma concreta de que forma estas ligações existentes permitem deter benefícios concretos para o ambiente organizacional. Assim, verifica-se a contribuição

para o desempenho e a satisfação, mas não em específico para o desenvolvimento da organização.

A maioria dos estudos englobados nesta revisão assume a importância da inteligência emocional para o desempenho e a satisfação profissional. Contudo, não se verifica, de forma vinculada, o impacto do nível da inteligência emocional na mudança do ambiente organizacional, nem a importância de considerar a mesma no processo de recrutamento e de seleção. Este resultado poderá limitar a abrangência da compreensão da inteligência emocional em contexto de trabalho, não permitindo que o ambiente laboral beneficie das vantagens reconhecidas à promoção deste tipo de inteligência.

Em relação ao estudo da inteligência emocional na sua relação com o desempenho laboral, conclui-se que existe uma relação positiva e complexa entre estas variáveis. Conclui-se, também, que a inteligência emocional tem influência na satisfação laboral do colaborador. Esta relação é estudada em diversas áreas profissionais, nomeadamente, em profissionais de saúde, de ensino, no setor bancário e no serviço militar. A partir destes estudos, verifica-se a maior contextualização do papel da inteligência emocional em diversas situações profissionais.

Assim, depreende-se que os profissionais, ao desenvolverem o seu nível de inteligência emocional, apresentam maior capacidade de realização profissional, através do desempenho laboral. Esta circunstância permite uma maior satisfação com o seu trabalho e, conseqüentemente, um menor nível de *Turnover* dos colaboradores.

De acordo com os estudos recolhidos, a falta de investimento no desenvolvimento da inteligência emocional de cada profissional, independentemente da sua área profissional, afeta o ambiente e o crescimento organizacional, mostrando-se esta inteligência emocional em concordância com o nível do desempenho de cada colaborador e da sua satisfação profissional.

Deste modo, é necessário ter em conta o nível da inteligência emocional, no procedimento de recrutamento e de seleção, de forma a criar competitividade no mercado de trabalho. Assim, a gestão dos recursos humanos torna-se uma prática essencial ao definir os parâmetros a recorrer na seleção dos colaboradores.

Para além dos aspetos mencionados, é necessário considerar a inteligência emocional no desenvolvimento posterior à seleção dos colaboradores, ou seja, durante o progresso da carreira profissional, com o finalidade de deter uma evolução contínua e

positiva do nível da inteligência emocional, a qual irá contribuir para benefícios individuais e para os resultados da organização.

8.5.2 Limitações e futuras recomendações

A revisão sistemática e a literatura teve como objetivo resumir e analisar criticamente as investigações existentes sobre a influência da inteligência emocional no desempenho profissional e na satisfação profissional. Através da utilização de bases de dados e da pesquisa das investigações existentes, utilizando os critérios de pesquisa e de seleção, verifica-se um esforço crescente na exploração destes tópicos, com a evidência da utilização de métodos rigorosos.

Contudo, a permanência e o incremento do nível de exigência, aplicada nestes estudos devem aumentar, de forma a obter conclusões eficazes e concretas, relativamente aos benefícios da inteligência emocional no ambiente organizacional.

Na verdade, ao realizar o processo da investigação dos estudos existentes neste domínio, verifica-se a quase inexistência de investigações que englobem, em simultâneo, as vertentes implicadas no presente estudo, a saber: a inteligência emocional, o desempenho profissional e a satisfação profissional. Isto, significa que apenas foram encontrados estudos que se detinham a relação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional ou entre a inteligência emocional e a satisfação profissional. Deste modo, seria interessante verificar as conclusões resultantes de um estudo futuro onde as três variáveis fossem consideradas em simultâneo.

Ao serem estudadas as três variáveis em simultâneo, poder-se-ia verificar e validar as hipóteses de que a satisfação profissional ocorre como um fator intermédio (de mediação) entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, bem como de que a satisfação profissional pode influenciar o desempenho profissional (neste caso aprofundando-se o conhecimento acerca das formas desta influência). Este desconhecimento, reflete outra limitação existente da revisão sistemática de literatura efetuada, pois não foi possível estender o estudo a estas questões.

Outra das limitações observada refere-se à dimensão da população estudada, uma vez que a maior dimensão amostral consiste em 739 participantes e a menor amostra englobe, apenas 33 participantes. Assim, verifica-se uma considerável discrepância

entre os estudos na dimensão da amostra utilizada. Nos estudos com menor dimensão da amostra torna-se menos viável, realizar a generalização dos seus resultados, em concreto, dos estudos recolhidos, recolhe-se 6 artigos com menor dimensão da amostra. Assim, seria importante realizar, no futuro, investigações com um maior número de sujeitos.

Dos artigos selecionados, não se verificam critérios de inclusão dos participantes, pelo que se apura outra limitação que deve ser considerada. Isto constitui uma limitação, pois em determinados estudos pode-se tornar benéfico restringir a amostra do estudo, de acordo com determinada característica pretendida.

No conjunto dos estudos analisados, verifica-se a existência de investigações realizadas em diferentes áreas geográficas. Contudo, cada estudo apenas conta com participantes oriundos da mesma cultura. Deste modo, seria aconselhável, no futuro, realizar estudos que envolvam participantes de diferentes culturas, de forma a entender o papel da influência cultural na inteligência emocional, na satisfação com o trabalho e na produtividade laboral.

Para além disso, verifica-se uma diferença considerável entre os participantes, relativamente ao género. Nos estudos entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, verifica-se que existe um número superior de investigações em que o número de homens é superior ao número das mulheres. Ao contrário, nos estudos entre a inteligência emocional e a satisfação profissional, verifica-se que existe um número superior de investigações em que o número de mulheres é superior ao número de homens. Deste modo, no futuro, deveria existir uma maior preocupação com a paridade de género na constituição da amostra dos estudos desta natureza, uma vez que só deste modo se poderá averiguar a influência do género na relação entre a inteligência emocional e as variáveis profissionais aqui consideradas.

Por último, importa realçar o facto de no conjunto de artigos recolhidos e selecionados, não ser possível encontrar um artigo que aborda-se as formas eficazes de promover o desempenho laboral e a satisfação profissional através da inteligência emocional. Assim, em estudos futuros deve ser investigado e mencionado formas, em concreto, de realizar esta mesma promoção.

8.5.3 Conclusões

A presente revisão pretende esclarecer e resumir as evidências existentes na literatura sobre a contribuição da inteligência emocional para o desempenho profissional e a satisfação laboral. A evidência geral sobre a eficácia da inteligência emocional no incremento destas variáveis foi promissora, sendo que os resultados indicam, de forma generalizada, a contribuição positiva da inteligência emocional para o desempenho e a satisfação profissional.

Os vários estudos incluídos nesta revisão sistemática de literatura, embora com características de investigação diferentes, apresentam resultados semelhantes. A presente revisão destaca o facto de o desenvolvimento da inteligência emocional permitir a melhoria do desempenho de cada colaborador. Além disso, indica que o nível da inteligência emocional influencia o nível de satisfação profissional de determinado colaborador.

Estes resultados sugerem a pertinência de se utilizarem diferentes mecanismos de desenvolvimento da inteligência emocional para promover o crescimento do ambiente organizacional.

Deste modo, a inteligência emocional deverá ser considerada como um fator decisivo no processo de seleção e de recrutamento, bem como no desenvolvimento de carreira do indivíduo, pois em cada organização é importante desenvolver a inteligência emocional no seu capital humano.

Ao realizar o recrutamento e a seleção, cada organização deverá avaliar os colaboradores não só através das suas capacidades tradicionais, mas, sobretudo, pela sua capacidade de gerir emoções próprias e alheias, de forma a deter um maior nível de produtividade e de satisfação, com o seu próprio desempenho e como o trabalho a ser realizado.

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo pelo que se mostra necessário os trabalhadores terem em conta o seu próprio nível de inteligência emocional, de forma a possuírem um conjunto de capacidades complexas e distintas. Ao serem detentores deste conjunto de competências, os trabalhadores aumentam o seu nível de desempenho e de satisfação profissional, sendo considerados colaboradores

mais completos e com maior capacidade de lidar com situações imprevisíveis, sem preparação prévia.

Esta revisão enfatiza a necessidade de se realizarem mais e mais completas pesquisas sobre a inteligência emocional enquanto fator no desenvolvimento dos colaboradores e, deste modo, devendo ser valorizado pelas organizações. A forma de incremento da inteligência emocional nas organizações deverá ser um aspecto a considerar em estudos futuros. Contudo, os estudos realizados até ao momento demonstram-se relevantes, evidenciando a inteligência emocional como um fator de influência no desempenho profissional e na satisfação laboral.

CAPÍTULO IX - CONCLUSÃO

Através da revisão realizada, verifica-se a ligação entre a inteligência emocional e o desempenho profissional, bem como entre esta e a satisfação profissional.

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo pelo que é necessário os trabalhadores terem em conta o seu próprio nível de inteligência emocional, de forma a deterem um conjunto de capacidades. Sendo que, a inteligência emocional deverá estar presente no processo de recrutamento, de seleção dos colaboradores e no processo organizacional, bem como no desenvolvimento de carreira do indivíduo, pois em cada organização é importante desenvolver a inteligência emocional no seu capital humano.

REFERÊNCIAS

- Ahmed, A., Ahsan, O., Aziz, S., Bano, U., Tassadaq, N., & Wasim, M. (2021). Emotional intelligence and job satisfaction among medical teaching faculty. *Pakistan Armed Forces Medical Journal*, 71 (2), 512-16. <https://www.pafmj.org/index.php/PAFMJ/article/view/6615>
- Awan, A. A., Fareed, Z. M., & Su, Q. (2021). The effect of emotional intelligence, intellectual intelligence and transformational leadership on project success; an empirical study of public projects of Pakistan. *Project Leadership and Society*, 2, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100036>
- Aveira, B. C. J. J. (2013). *Inteligência emocional, o desempenho e a satisfação laboral* (Dissertação de doutoramento não publicada). Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Aboshaiqah, E. A., Alsufyani, M. A., Alsufyani, M. Y., & Alshehri F. A. (2022). Impact of emotional intelligence on work performance: The mediating role of occupational stress among nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 1-12. <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/journal/15475069>
- Amaral, F. (2012). *Inteligência emocional e percepção da performance*. Dissertação. Iscte business School (Gestão).
- Amaral, G. R. F. (2012). *Inteligência emocional e percepção da performance* (Dissertação de doutoramento não publicada). Instituto Universitário de Lisboa.
- Ashkanasy, M. N., Khosravi, P., & Rezvani, A. (2019). Emotional intelligence: A preventive strategy to manage destructive influence of conflict in large scale projects. *International Journal of Project Management*, 38 (2020), 36-46. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.11.001>
- Abbas, Q., Baig, B. K., & Khanam, J. S. (2019). Emotional intelligence and job satisfaction among university teachers. *Pakistan Journal of Psychology*, 50(1), 79-92. <https://www.proquest.com/openview/07da8dfb118b2815c22d23d24f109c2f/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=616540>
- Agnolia, S., Corazza, E. G., Franchin, L., & Rubaltelli, E. (2018). The emotionally intelligent use of attention and affective arousal under creative frustration and creative success. *Personality and Individual Differences*, 142, 242-248. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.04.041>

- Aguilar, S, J, J. (2006). La Inteligencia Emocional Aplicada a La Administración de Personal. *TEC Empresarial*, 1(1), 20-24.
- Anbarasan, V. & Metha, N. K. (2010). Importance of emotional intelligence for enhancing employee's perception on quality of working life. *Synergy*, 2(8), 24-42.
- Apostol, S. A, Burcea, Ş. G., Brişcariu, R. M., Pîrvu, C, & Sabie, O. M. (2020). The influence of emotional intelligence on employee's performance: a case from Romania's public sector. *Administratie si Management Public*, 35, 40-57. https://www.researchgate.net/publication/347208935_The_influence_of_emotional_intelligence_on_employee's_performance_a_case_from_Romania's_public_sector
- Banga, G., Kaur, N., & Kumar, B. (2019). Effect of emotional intelligence on job satisfaction: An empirical study of organized retail store employees. *Indian Journal of Positive Psychology*, 10(3), 182-191. http://www.iahrw.com/index.php/home/journal_detail/19#list
- Bausseron, E., Fiorib, M., & Udayara, S. (2019). Emotional intelligence and performance in a stressful task: The mediating role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 156 (2020), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109790>
- Bicer, M., & Pekkan, U. N. (2020). Ethical Climate's Mediating Role on the Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Central European Management Journal*, 30(1), 115-132. <https://journals.kozminski.edu.pl/pub/6982>
- Cardoso, C. (2011). *Inteligência Emocional, estratégia de coping em estudantes universitários*. Dissertação. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Caruso, R. D., Mayer, D. J., & Salovey, P. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15 (3), 197-215. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327965pli1503_02?journalCode=hpli20.
- Charoensukmongkol, P., & Puyod, V. J. (2019). Emotional Intelligence, Interaction Involvement, and Job Performance of Call Center Representatives in the Philippines. *Human Behavior, Development and Society*, 20(2), 20-29. https://www.researchgate.net/publication/333845247_Emotional_Intelligence_Interaction_Involvement_and_Job_Performance_of_Call_Center_Representatives_in_the_Philippines

- Chong, C. S., Falahat, M., & Lee, S. Y. (2020). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69-80. https://www.researchgate.net/publication/337256219_Emootional_Intelligence_and_Job_Performance_of_Academicians_in_Malaysia
- Civelek, I., & Rahim, A. M. (2020). A model of emotional intelligence, Subjective Happiness, and Job Performance. *Applied Management Journal*, 21, 82-102. <https://web.p.ebscohost.com/abstract?site=ehost&scope=site&jrnl=25759434&AN=155645038&h=4xWA26b0mgRQYrPeaPr8ObnsLly8SZnAhs74NgX%2fo2tiPMmLG25Z5FFSziPcb3JQolHzkFJ5UYpQimc9S5p7Pw%3d%3d&crl=c&resultLocal=ErrCrlNoResults&resultNs=Ehost&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d25759434%26AN%3d155645038>
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cardoso, C. C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão (6ªEd.)*. Lisboa: RH Editora.
- Dabestan, M., Dehghan, A., Gorgi, Z., Jafarnezhad, A., Kashfi, M., & Rakhshani, T. (2019). Emotional Intelligence and Its Relationship with Job Performance in Health Care Providers and Health Workers at Larestan University of Medical Sciences in Southern Iran. *Journal of Fasa University of Medical Sciences*, 9(4), 1727-1734. https://www.researchgate.net/publication/338740290_Emootional_Intelligence_and_Its_Relationship_with_Job_Performance_in_Health_Care_Providers_and_Health_Workers_at_Larestan_University_of_Medical_Sciences_in_southern_Iran_2018
- D'Amico, A., Geraci, A., & Tarantino, C. (2020). The Relationship between Perceived Emotional Intelligence, Work Engagement, Job Satisfaction, and Burnout in Italian School Teachers: An Exploratory Study. *Psychological Topics*, 29 (1), 63-84. <https://hrcak.srce.hr/237460>
- Dhliwayo, P., & Coetzee, M. (2020). Cognitive intelligence, emotional intelligence and personality types as predictors of job performance: Exploring a model for personnel selection. *SA Journal of Human Resource Management*, 18(0), Article a1348. <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1348/2163>
- Dias, C. (2013). *Liderança e Inteligência emocional nas bibliotecas escolares*. Dissertação. Instituto Politécnico da Guarda (Educação e organização de bibliotecas escolares). Guarda.
- Dourado, C. R. A. (2019). *O impacto da inteligência emocional na formação do capital humano, no desempenho profissional e nos salários* (Dissertação de doutoramento não publicada). Universidade do Porto.

- Druskat, V. U. & Wolf, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79 (3), 81-90.
- Flores-Mendoza, C. E. e Nascimento, E. (2002). Inteligência emocional: Um constructo científico? Universidade Federal de Minas Gerais.
- Fortes, F. M. I. (2016). A Gestão Emocional na Relação com o Outro (Dissertação de doutoramento não publicada). Universidade Europeia.
- Garcia, C. M. J. (2019). Correlação entre a inteligência emocional e a performance dos colaboradores (Dissertação de doutoramento não publicada). Universidade Católica Portuguesa.
- Goleman, D. Trabalhar com a Inteligência emocional. *Temas e Debates*.
- Goyal, S., & Jenaa, K. L. (2021). Emotional intelligence and employee innovation: Sequential mediating effect of person-group fit and adaptive performance. *European Review of Applied Psychology*, 72 (1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2021.100729>
- Haider, Z., Hussain, A., & Malik, M. (2019). Perceived Emotional Intelligence, Work Life Balance and Job Satisfaction among Healthcare Professionals in Pakistan. *International Journal of Pharmaceutical Research and Allied Sciences*, 8(2), 80-86. <https://ijpras.com/storage/models/article/I0vUr2mdn92DekgbZ8LjPKgbUzrVhxxIaFathfxumH5NZAyHNV0povskqbZy/perceived-emotional-intelligence-work-life-balance-and-job-satisfaction-among-healthcare-professio.pdf>
- Ho, F. Y., Rasiah, R., & Turner, J. J. (2019). The Impact of Emotional Intelligence on Work Performance: Perceptions and Reflections from Academics in Malaysian Higher Education. *Contemporary Economics*, 13(3), 269-282. https://www.researchgate.net/publication/337323778_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Work_Performance_Perceptions_and_Reflections_from_Academics_in_Malaysian_Higher_Education
- Hwang, J. W., & Park, H. E. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*, 67, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
- Jordan, P. J. & Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 2 (17) 195-218.

- Jnaneswar, K. (2019). Predictive Power of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: A Study Amongst Nurses. *Review of Professional Management*, 17(2), 1-10. <http://www.rpmndim.org/index.php/ropmj/article/view/149808>
- Jangb, H., Kwona, E., & Lee, C. (2019). Upscale hotel employees' surface acting: The roles of perceived individualized consideration and emotional intelligence. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 19-27. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.09.001>
- Khosravi, P., & Rezvania, A. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, 48, 139-150. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.007>
- Kirubaraj, A. A., Ramson, J. R. S., Senith, S., & Thomas, B. (2022). Does management graduates' emotional intelligence competencies predict their work performance? Insights from Artificial Neural Network Study. *Materials Today: Proceedings*, 58(2020), 466–472. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2022.02.537>
- Klan, Z. K., Menon, N. K., Shaikh, R. S., Zaman, F., & Zaman, N. (2021). Role of emotional intelligence in job performance of healthcare providers working in public sector hospitals of Pakistan. *Journal of Mind and Medical Sciences*, 8(2), 245-251. <https://scholar.valpo.edu/jmms/>
- Krishnakumar, S., Perera, B., Persich, R. M., & Robinson, D. M. (2019). Affective and effective: Military job performance as a function of work-related emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 27, 203-215. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijsa.12239>
- Lan, L. H., & Trinh, P. N. D. (2021). The Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: A Study of a Vietnamese Electronics Company. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 7-25. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3820663~
- Lee, H. Y., Richards, R. A. K., & Washburn, S. N. (2019). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Subjective Well-Being in High School Athletic Directors. *Psychological Reports*, 123(6), 2418-2440. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0033294119860254>
- Leon, D. R., & Tanasescu, I. R. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 323-335. https://www.researchgate.net/publication/336651430_Emotional_Intelligence_Occupational_Stress_and_Job_Performance_in_the_Romanian_Banking_System_A_Case_Study_Approach

- Li, J., Wu, S., Weng, Q., & Yang, H. (2022). Exploring the relationship between trait emotional intelligence and adaptive performance: the role of situational strength and self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 196, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.111711>
- Lopes, C. D. (2013). *Inteligência emocional – Estudo exploratório* (Dissertação de doutoramento não publicada).
- Luo, L., Tang, H., Wang, G., Wu, G., & Zheng J. (2020). How Does the Emotional Intelligence of Project Managers Affect Employees' Innovative Behaviors and Job Performance? The Moderating Role of Social Network Structure Hole. *SAGE and Open Access pages*, 174, 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244020969382>
- Masaldzhyska, S. (2019). The influence of managers' emotional intelligence on their work performance in business organizations. *Trakia Journal of Sciences*, 2, 125-134. <http://www.uni-sz.bg/>
- Matias, D. F. S. (2012). *Inteligência emocional em alunos do 8º ano: Diferenças em função de variáveis sociodemográficas*. Instituto superior de línguas e administração de Leiria.
- Mishra, R., Pathak, D., Sharma, P., & Srivastava, S. (2021). Boosting Job Satisfaction Through Emotional Intelligence: A Study on Health Care Professionals. *Journal of Health Management*, 23(3), 4-424. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/09720634211035213>
- Mohamed, T., Singh, K. S. J., & Subramaniam, S. (2020). Social Intelligence, Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence: Job Satisfaction among Public Sector Employees in a High-Risk Country. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 12(3), 104-118. <http://www.gbmrjournal.com/pdf/v12n3/V12N3-8.pdf>
- Park, K. & Kim, D. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504-515. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Prentice, C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344-351. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.07.001>

- Rahim, A. M. (2019). A Model of Emotional Intelligence and Job performance. *Applied Management Journal*, 20, 38-55. [https://scholar.google.pt/scholar?q=Rahim,+A.+M.+\(2019\).+A+Model+of+Emotional+Intelligence+and+Job+performance.+Applied+Management+Journal&hl=pt-PT&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.pt/scholar?q=Rahim,+A.+M.+(2019).+A+Model+of+Emotional+Intelligence+and+Job+performance.+Applied+Management+Journal&hl=pt-PT&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Shahzad, S. & Bagum, N. (2012). Gender differences in trait emotional intelligence. A comparative study. Ebsco.
- Silva, C, A. (2001). Estudo de competências emocionais e sua correlação com o autoconceito. Dissertação de mestrado. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Silva, R, M., & Reis, L, F. (2010). O nível da inteligência emocional e as emoções na tomada da decisão. II Conferência em Investigação e Intervenção em Recursos Humanos – Dilemas de uma sociedade em transformação.
- Tavares, L. (2013). Inteligência emocional e a satisfação no trabalho (Dissertação de doutoramento não publicada). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Universidade da Beira Interior.
- Wang, L., Wang, X., Yu, M., & Zhu, F. (2021). Project manager's emotional intelligence and project performance: The mediating role of project commitment. *International Journal of Project Management*, 39, 788-798. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2021.08.002>

ANEXOS

Anexo 1. Checklist - PRISMA

Seção/tópico	N.	Item do checklist	Relatado na página n.
TÍTULO			
Título	1	Identifique o artigo como uma revisão sistemática, meta-análise, ou ambos.	
ABSTRACT			
Resumo estruturado	2	Apresente um resumo estruturado incluindo, se aplicável: referencial teórico; objetivos; fonte de dados; critérios de elegibilidade; participantes e intervenções; avaliação do estudo e síntese dos métodos; resultados; limitações; conclusões e implicações dos achados principais; número de registro da revisão sistemática.	
INTRODUÇÃO			
Racional	3	Descreva a justificativa da revisão no contexto do que já é conhecido.	
Objetivos	4	Apresente uma afirmação explícita sobre as questões abordadas com referência a participantes, intervenções, comparações, resultados e desenho de estudo (PICOS).	
MÉTODOS			
Protocolo e registro	5	Indique se existe um protocolo de revisão, se e onde pode ser acessado (ex. endereço eletrônico), e, se disponível, forneça informações sobre o registro da revisão, incluindo o número de registro.	
Crítérios de elegibilidade	6	Especifique características do estudo (ex. PICOS, extensão do seguimento) e características dos relatos (ex. anos considerados, idioma, se é publicado) usadas como critérios de elegibilidade, apresentando justificativa.	
Fontes de informação	7	Descreva todas as fontes de informação na busca (ex. base de dados com datas de cobertura, contato com autores para identificação de estudos adicionais) e data da última busca.	
Busca	8	Apresente a estratégia completa de busca eletrônica para pelo menos uma base de dados, incluindo os limites utilizados, de forma que possa ser repetida.	
Seleção dos estudos	9	Apresente o processo de seleção dos estudos (isto é, busca, elegibilidade, os incluídos na revisão sistemática, e, se aplicável, os incluídos na meta-análise).	
Processo de coleta de dados	10	Descreva o método de extração de dados dos artigos (ex. formas para piloto, independente, em duplicata) e todos os processos para obtenção e confirmação de dados dos pesquisadores.	
Lista dos dados	11	Liste e defina todas as variáveis obtidas dos dados (ex. PICOS, fontes de financiamento) e quaisquer suposições ou simplificações realizadas.	
Risco de viés em cada estudo	12	Descreva os métodos usados para avaliar o risco de viés em cada estudo (incluindo a especificação se foi feito durante o estudo ou no nível de resultados), e como esta informação foi usada na análise de dados.	
Medidas de sumarização	13	Defina as principais medidas de sumarização dos resultados (ex. risco relativo, diferença média).	
Síntese dos resultados	14	Descreva os métodos de análise dos dados e combinação de resultados dos estudos, se realizados, incluindo medidas de consistência (por exemplo, I ²) para cada meta-análise.	
Risco de viés entre estudos	15	Especifique qualquer avaliação do risco de viés que possa influenciar a evidência cumulativa (ex. viés de publicação, relato seletivo nos estudos).	
Análises adicionais	16	Descreva métodos de análise adicional (ex. análise de sensibilidade ou análise de subgrupos, metarregressão), se realizados, indicando quais foram pré-especificados.	
RESULTADOS			
Seleção de estudos	17	Apresente números dos estudos rastreados, avaliados para elegibilidade e incluídos na revisão, razões para exclusão em cada estágio, preferencialmente por meio de gráfico de fluxo.	
Características dos estudos	18	Para cada estudo, apresente características para extração dos dados (ex. tamanho do estudo, PICOS, período de acompanhamento) e apresente as citações.	
Risco de viés entre os estudos	19	Apresente dados sobre o risco de viés em cada estudo e, se disponível, alguma avaliação em resultados (ver item 12).	

Anexo 1. (continuação)

Resultados de estudos individuais	20	Para todos os desfechos considerados (benefícios ou riscos), apresente para cada estudo: (a) sumário simples de dados para cada grupo de intervenção e (b) efeitos estimados e intervalos de confiança, preferencialmente por meio de gráficos de floresta.	
Síntese dos resultados	21	Apresente resultados para cada meta-análise feita, incluindo intervalos de confiança e medidas de consistência.	
Risco de viés entre estudos	22	Apresente resultados da avaliação de risco de viés entre os estudos (ver item 15).	
Análises adicionais	23	Apresente resultados de análises adicionais, se realizadas (ex. análise de sensibilidade ou subgrupos, metarregressão [ver item 16]).	
DISCUSSÃO			
Sumário da evidência	24	Sumarize os resultados principais, incluindo a força de evidência para cada resultado; considere sua relevância para grupos-chave (ex. profissionais da saúde, usuários e formuladores de políticas).	
Limitações	25	Discuta limitações no nível dos estudos e dos desfechos (ex. risco de viés) e no nível da revisão (ex. obtenção incompleta de pesquisas identificadas, relato de viés).	
Conclusões	26	Apresente a interpretação geral dos resultados no contexto de outras evidências e implicações para futuras pesquisas.	
FINANCIAMENTO			
Financiamento	27	Descreva fontes de financiamento para a revisão sistemática e outros suportes (ex. suprimento de dados), papel dos financiadores na revisão sistemática.	

Anexo 2. Recolha de informação dos artigos selecionados da meta análise

Ano	Autor	Objetivos	Amostra	Tipo de estudo/escala	Inteligência emocional (IE)	Escala	Satisfação (SP) /Desempenho profissional (DP)	Escala	Resultados	Limitações	Conclusões
2020	M. Afzalur Rahim e Ismail Civelex	Investigar a relação entre a IE e felicidade subjetiva e o desempenho profissional	N=611	Quantitativo Questionário	Capacidade de utilizar as emoções para interagir eficazmente com o ambiente interno e externo, para ser bem-sucedido	5-point likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A gestão de emoções, de forma sábia, pode aumentar o desempenho individual, da equipa e da organização.	5-point likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Regulação das emoções próprias e dos outros, e o uso das mesmas para fins produtivos, em concreto, a felicidade subjetiva e o desempenho no trabalho	Possibilidade de os dados recolhidos da amostra limitar a generalização dos resultados	As organizações podem ter que adaptar a política de recrutamento dos funcionários, de acordo com as componentes da IE
2019	M. Afzalur Rahim	Investigar a relação entre a IE e o DP	N=611	Quantitativo	Capacidade de processar as emoções para interagir com o ambiente interno e externo, e deter sucesso	5-point likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Assume-se que a inteligência cognitiva está relacionada com o DP. Contudo, tem sido discutido outras dimensões que podem estar associadas com o DP, tal como a IE	Minnesota Satisfact oriness Scale. Esta escala mede a quantidade e qualidade do trabalho	O reconhecimento de emoções próprias e alheias está associado de forma positiva à regulação das emoções. A regulação das emoções	Possibilidade dos dados recolhidos da amostra limitar a generalização dos resultados	Podem ser necessárias intervenções para desenvolver as competências da IE dos funcionários. Os funcionários também devem ser incentivados a melhorar as suas habilidades, através de

Anexo 2. (continuação)

									está relacionada com a utilização das mesmas de forma produtiva. A produtividade da gestão de emoções está associada com o DP		autoaprendizagem contínua.
2019	Ramon-lona Tãñasescu e Ramona-Diana Leon	Analisar a relação desenvolvida entre a IE, o stress e o desempenho do funcionário no sector bancário	N=55	Quantitativo Questionário	Habilidade de alterar, adaptar e gerir situações stressantes das organizações, sem ser emocionalmente afetado.	TEIQue modelo de Petriques . 5-point Likert scale	O DP pode ser desenvolvido e motivado. Para além disso, a IE e o stress constituem fatores que podem influenciar o valor gerado por cada funcionário, no local de trabalho	Modelo desenvolvido por Koopmans. 5-point Likert scale	Relação significativa entre a IE e o stress, e a IE e o desempenho profissional. Relação negativa entre a IE dos funcionários e o stress. Relação positiva entre a IE o desempenho profissional	Número de unidades que foram analisadas. Perfil sociodemográfico dos funcionários	IE estabelece um impacto positivo na redução do stress e no aumento do desempenho dos funcionários
2020	Pfungwa Dhiwayo e Melinda Coetzee	Explorar inteligência cognitiva, habilidade de IE, traço IE e tipos de personalidades como preditores do DP	N=299	Quantitativa	Traço ou habilidade do indivíduo, que ajuda a se adaptar ao ambiente, ao interpretar e gerir as suas emoções e de outros, para resolver problemas	Habilidade de IE: Wong's Emotional Intelligence Scale. Trait IE: Assesing Emotions Scale	Refere-se ao compromisso com o intuito da realização de tarefas e deveres que contribuem para o valor económico da organização. Engloba resultados e comportamento	The Job Performance Scale de Williams and Anderson.	Os resultados demonstram que a inteligência cognitiva é o melhor preditor do DP, seguidamente a habilidade da IE e a personalidade. O traço da IE não foi contado como justificativo da variância no DP	O tamanho da amostra. Apenas foi considerado equipas de supervisão e profissionais especializados, qualificados e experientes	O traço da IE não prevê o DP, de forma significativa, quando combinado com a inteligência cognitiva, habilidade da IE e os tipos de personalidade. Contudo, a inteligência cognitiva prevê de forma significativa o DP, a habilidade de EI e os tipos de personalidade
2019	Sukumarakuru p. Buddnika Perera, Michelle R. Persich e Michael	Determinar se o IE contribui para o desempenho militar.	N=152	Quantitativa	Os indivíduos, com níveis de IE mais elevados, apresentam maior capacidade de desenvolver boas relações de trabalho, que beneficia a	North Dakota Emotional Abilities Test	Desempenhar as funções do seu trabalho de forma eficiente e competente. Porém, as organizações beneficiam de comportamentos extras funcionais, tais como	Medição do desempenho da tarefa e disciplina. Inquérito aos participantes	IE consiste num preditor positivo do DP militar. Níveis mais altos de IE também foram associados a maior disciplina,	O tamanho da amostra	A capacidade de perceber a emoção com precisão e de responder a situações emocionais com sabedoria beneficia o DP.

Anexo 2. (continuação)

	I D. Robison				si próprios e à organização		resolver disputas e conservar recursos organizacionais	ntes para indicar o número de vezes que recebem comentários baseados no seu desempenho	um critério importante no serviço militar. Capacidade de ter em conta os outros e responder com sabedoria emocional, beneficia o DP		
2019	Dabestan M. Jafarizhad A, Kashfi M, Rakhshani T, Gorgi, Dehghan A	Determinar o nível da IE e a sua relação com o DP em profissionais de saúde	N=225	Quantitativo Questionário	Capacidade de compreender e gerenciar as emoções, e de reconhecer o que os outros estão a experienciar emocionalmente, para orientar os seus pensamentos e ações.	Likert scale (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente e nunca)	Habilidade para realizar determinadas tarefas, que requer experiência na aplicação de técnicas específicas e competência prática em comportamento e ações.	Likert scale (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente e nunca)	Relação positiva entre todas as dimensões da IE e o DP. Apenas autoconsciência explica diretamente o desempenho. Relação positiva entre a IE e a idade. Direta e significativa ligação entre	Estudo realizado em um intervalo curto. Dimensão da amostra relativamente pequeno, não podendo ser generalizada. Fatores como personalidade e padrões culturais afetam as	Funcionários com maior nível de IE detêm um DP mais elevado. Gere melhor os desafios e as alterações emocionais no local de trabalho. Ajusta as emoções, de forma mais eficiente
									a auto motivação e idade, entre a consciência social e idade, e entre autoconsciência e género	respostas dos inquiridos	
2019	Jenette Villegas-Puyod e Peerayuth Charoen sukmonkol	Investigar a relação entre a IE dos funcionários de atendimento telefónico e o DP	N=425	Quantitativo Questionário	Forma como um indivíduo raciocina os sentimentos e como esse mesmo raciocínio enriquece a sua própria consciência emocional, de forma a responder adequadamente a situações emocionais	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A atmosfera stressante do trabalho é gerada pela pressão das expectativas, a falta de controlo sobre situações stressantes e a monitorização do desempenho, de forma próxima e constante	Autoavaliação de 5-point Likert scale de 1 (fraco desempenho) a 5 (desempenho excelente)	Relação positiva entre a IE e o a interação dos funcionários de e seu o desempenho, e entre o IE e o desempenho. Relação positiva entre a IE e o desempenho, medido por a interação/envolvimento. Desempenho é	Dados de um pequeno grupo de representantes. O desempenho no trabalho foi medido em termos de satisfação com o seu desempenho, o que pode não refletir completamente o desempenho atual dos funcionários	Funcionários de com IE mais alto tendem a ter maior interação com os clientes. O nível de IE tende a ter uma relação positiva com o desempenho no trabalho

Anexo. 2 (continuação)

									positivamente relacionado com idade, género, estado civil, educação e posição de supervisor. Mas negativamente relacionado com salário e estabilidade do emprego		
2020	Handong Tang, Gewang Wang, Junwei Zheng, Lan Luo e Guangdong Wu	Investigar a influência da IE no comportamento inovador e no desempenho profissional.	N=169	Quantitativo Questionário	Habilidade emocional a partir da qual os funcionários podem melhorar por meio da aprendizagem contínua, num ambiente cada vez mais complexo	Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Inclui comportamentos correspondentes à função e comportamentos extras. Inclui o desempenho das tarefas e o relacionamento estabelecido	Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Relação positiva entre a IE e o desempenho dos funcionários, entre a IE e o comportamento inovador, e entre o comportamento inovador e o desempenho	A universalidade dos resultados pode ser limitada. Foco apenas em gestores	A IE tem um efeito positivo e significativo no comportamento inovador dos funcionários e no desempenho no trabalho. Impacto positivo entre o comportamento de inovação no desempenho. A estrutura da rede social dos funcionários
									dos funcionários		modera positivamente a relação entre a IE e os comportamentos de inovação, e entre a IE e o desempenho
2022	Abdulziz Mohsen Alsufyani, Ahmad Eissa Aboshaiqah, Fawzeih Ayed Alshehri e Yasir Mohsen Alsufyani	Investigar a potencial relação entre a IE das enfermeiras e o seu DP, e examinar o papel mediador do stress.	N=391	Quantitativo Questionário	Capacidade de reconhecer as próprias emoções e dos outros, para gerenciar as emoções em cada um dos relacionamentos estabelecidos	Inventário de autorrelato 5-point Likert scale de discordo fortemente a concordo fortemente	A expectativa das ações e dos comportamentos dos indivíduos para atingir os objetivos da organização, durante um determinado período de tempo	Questionário autoadministrado 4-point Likert scale	Os resultados confirmaram que o nível da IE prediz a percepção do stress. A percepção do stress afeta o DP. A IE dos afeta positivamente o DP. O impacto positivo da IE no DP é inibido, parcialmente, devido ao stress	O estudo estabelece apenas duas variáveis que influenciam o desempenho, omitindo outras variáveis. Medida auto-reporte.	Associação positiva entre a IE e o desempenho. Associação inversa entre a IE e a sua percepção do stress e, entre a percepção sobre o stress e o desempenho. Stress exerce um papel mediador na relação entre a IE e o DP
2021	Nimra Zaman, Khalida	Determinar a associação	N=360	Quantitativo	Capacidade individual de se relacionar	5-point Likert scale de 1	A realização das suas funções no trabalho e os	Likert scale de 1 (raramente)	Os resultados indicam que a IE prevê	Limite de generalização dos resultados	Cerca de 75% da variação do desempenho

Anexo 2. (continuação)

	Naz Memon, Faryal Zaman, Komal Zaman Khan e Shazia Rahman Shaikh	entre a IE e o DP de profissionais de saúde		Questionário	com os outros, entendê-los e ser flexível o suficiente para lidar com as alterações a seu redor	(discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	seus comportamentos visíveis. É classificado como "desempenho da tarefa" e "desempenho contextual", ambos necessários para a eficácia da organização	te) a 5 (sempre)	positivamente o desempenho no trabalho, enquanto que as dificuldades na execução do trabalho e o número de camas sob supervisão, os profissionais não tiveram uma associação significativa com o desempenho	do estudo, pela focalização de apenas profissionais de saúde, que trabalham em entidades públicas.	deve-se à IE, e apenas cerca de 25% se deve à capacidade intelectual/cognitiva. De acordo com este estudo, o nível da IE tem um impacto significativo no DP
2019	Ratneswary Rasiah, Jason J Turner e Yew Foo Ho	Examinar as relações entre autogestão, autoconsciência, gestão de relacionamentos e	N=103	Quantitativo Questionário	Coleção de habilidades emocionais, processamento de informações emocionais e gerenciamento/raciocínio de emoções	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Habilidades que permitem aos indivíduos de alcançar e de ser melhor na sua profissão, são complementadas pela IE	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A gestão de relacionamentos, a consciência social e a autoconsciência estão positivamente relacionadas	A amostra do estudo apenas incluiu os acadêmicos que estiveram presentes na palestra	O DP é positivamente alterado pelas componentes da IE. A gestão de relacionamentos e a liderança melhora o desempenho

		consciência social, e DP							ao desempenho. A autogestão não prevê significativamente o DP		individual e coletivo
2020	Oana Matilda Sabia, Catalin Pirvu, Stefan Gabriel Burcea, Roxana Maria Briscariu e Simona Alexandra Apostol	Analisar a relação entre a IE e o desempenho, e as correlações entre as duas dimensões da IE (autogestão e gestão de relacionamentos) e as duas dimensões que afetam o desempenho (tomada de decisão estratégica	N=394	Quantitativo Questionário	A capacidade de refletir e gerir emoções próprias e alheias, e utiliza-as como fundamentação de pensamentos e ações próprias	Para cada item recebia 1 ponto por uma resposta positiva e 0 por uma resposta negativa	Capacidade de produzir resultados, em relação a um objetivo estipulado	Items com uma pontuação de escala de 1 a 5	IE têm um impacto significativo na forma como o desempenho é realizado. As habilidades e atitudes de gestão de relacionamentos impactam a estratégia e a liderança da organização	Funcionários em posições de não liderança podem dar uma resposta mais favorável por medo de serem descobertos e punidos por seus líderes por considerar menos da sua liderança	A partir dos resultados, confirma-se que o nível de IE afeta o desempenho. Relação significativa entre a gestão de relacionamentos e a tomada de decisão estratégica, e entre a autogestão e o monitoramento de desempenho

Anexo 2. (continuação)

		e monitoramento de desempenho)									
2019	S. Masald zhiyska	Determinar a influência da IE no DP	N=51	Quantitativo	Conjunto de capacidades que permite a utilização correta das emoções na tomada de decisões e na resolução de situações	Questionário para determinar o nível da IE. 3-level Likert Scale (nível elevado, nível médio e baixo nível)	Emoções negativas experienciadas por funcionários podem colocar em risco o desempenho e pode constituir um obstáculo	Utilização da abordagem analítica e de estimativas quantitativas	Um aumento da IE, em contrapartida resulta no aumento do DP. Assim, o aumento da IE consiste num pré-requisito de um melhor DP. IE tem uma influência positiva nos indicadores de desempenho comportamental	Dimensão da amostra do estudo	Dependência direta entre a IE e o desempenho. Relação direta entre a IE e as habilidades comportamentais. A influência da IE é mais significativa quando aplicado os indicadores comportamentais na avaliação do seu desempenho
2019	Shyue Chuan Chong, Mohamad	Investigar se o nível de pontuação	N=368	Quantitativo Questionário	Capacidade de detetar e lidar com emoções próprias enquanto,	5-point Likert scale de 1 (não verdadeir	Estudos demonstram que um desempenho melhor tende a ser	5-point Likert scale de 1 (precisa de	Os resultados demonstram que as habilidades intrapessoais	o desafio do estudo é a amostra alvo	Os funcionários podem realizar cada trabalho de forma independente e
	Falahat e Yin Su Lee	da IE afeta o DP			identificar-se e simpatiza-se com emoções alheias	o para mim) a 5 (verdadeiro para mim)	acompanhado por um nível elevado da IE	melhorar) a 5 (excelente)	e interpessoais, a adaptabilidade e o humor geral estão positivamente relacionados ao desempenho		garantir que sua a decisão seja sempre ponderada
2021	Shalini Srivastava, Deepti Pathak, Richa Mishra e Poona m Sharma	Entender a associação entre a IE e a SP. Estudar o impacto mediador do género nesta mesma ligação	N=260	Quantitativo Questionário	Habilidade de lidar com as emoções e expressá-las conforme a situação. A capacidade de lidar com o ambiente stressante	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Contribuição efetiva do funcionário para o seu trabalho. Relação estabelecida entre o que cada um queria do trabalho e a realidade do mesmo	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Associação significativa entre autoavaliação emocional, avaliação emocional dos outros, uso de emoções e regulação das emoções (dimensões da IE) com a SP. O resultado do estudo mostra que o género modera o	O problema da generalização devido ao tamanho da amostra. O estudo apenas considerou profissionais de saúde	Uma relação direta e significativa foi encontrada entre a IE e a SP

Anexo 2. (continuação)

									efeito da IE no JS		
2019	Navleen Kaur, Gagandeep Banga e Babita Kumar	Estudar a IE e seu efeito na SP de funcionários	N=200	Quantitativo Questionário	Competência social que envolve a capacidade de controlar as emoções e alheias, pensar e agir	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Nível de contentamento dos funcionários em relação a um determinado trabalho, gosto pelo conteúdo específico que o mesmo implica	5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A gerência das emoções, motivação e empatia são significativas. A empatia foi considerada a variável mais importante. A autoconsciência e a habilidade social, foram consideradas insignificantes em relação à SP	Utilização de métodos de autoavaliação	Verificou-se que a empatia foi o indicador mais importante, que deteve o efeito mais considerável na SP
2019	Qasir Abbas, Sarwat Jahan Khanam e Khawar Bilal Baig	Investigar a relação entre a IE com a SP, nos professores	N=310	Quantitativo Questionário	Indivíduos emocionalmente ricos têm uma compreensão clara sobre emoções e a gestão das mesmas	7-point Likert scale de discordo fortemente a concordo fortemente	Estado emocional positivo de um indivíduo, resultante da avaliação, da reação e da atitude positiva em relação a um trabalho	6-point Likert scale de discordo fortemente a concordo fortemente	IE prediz significativamente o nível de SP. Melhores níveis de IE traduzem-se em habilidades de tomada de decisões e de	A amostra do estudo focaliza-se em instituições de diferentes setores de atividade, contudo apenas do setor público.	Capacidade emocional para entender e determinar um bom desempenho no local de trabalho. Conclui-se que a IE promove funções laborais
									gestão de stress no local de trabalho		que promovem a SP
2021	Uzma Bano, Anis Ahmed, Shahid Aziz, Noreen Tassadaq, Omar Ahsan e Minahil Wasim	Investigar a correlação entre a IE e a SP, de professores do ensino superior.	N=68	Quantitativo Questionário	Capacidade de perceber e controlar as próprias emoções, bem como as dos outros. Usar informações emocionais para guiar o comportamento. Ajustar as emoções a diferentes ambientes	5-point Likert scale	Relação afetiva das pessoas com o seu papel no trabalho e relação entre o que querem do trabalho e o que percebiam que ele estava oferecendo	5-point Likert scale	Os resultados indicam uma forte correlação entre as duas variáveis. Quando maior for o nível de IE, maior será a SP	Ferramentas padronizadas foram usadas para o estudo. Variáveis demográficas como idade, experiência profissional e outras podem influenciar os resultados do estudo e não foram consideradas	Forte correlação positiva entre a IE e a SP. Além disso, esta correlação foi observada em todas as componentes da IE: autoavaliação de emoções, próprias e alheias, regulação de emoções, uso de emoções
2020	Ye Hoon Lee, K. Andrew R. Richards e Nicholas S. Washburn	Examinar a relação entre IE, SP, exaustão emocional e bem-estar subjetivo em diretores	N=394	Quantitativo Questionário	Habilidade mental relacionada à experiência emocional. Desempenha um papel significativo no processo do stress e na	Assessing Emotions Scale	Definido como um estado avaliativo que expressa contentamento em relação a um trabalho	Job Satisfaction Scale from the Michigan Organizational Assessment	A autoavaliação própria e alheia não foi significativamente associada ao bem-estar subjetivo, mas a regulação da	Participantes maioritariamente masculinos. Assim, os resultados podem não ser relevantes para mulheres.	A IE está associada positivamente à SP e negativamente associada à exaustão emocional. SP associada positivamente ao bem-estar

Anexo 2. (continuação)

		de estabelecimentos de atletismo ensino médio			promoção do bem-estar			Questionaire	emoção foi positivamente associada. A autoavaliação, a avaliação de emoções alheias e a regulação da emoção foram positivamente associadas à SP. A SP foi positivamente associada ao bem-estar subjetivo. A autoavaliação e a regulação da emoção foram negativamente associadas à exaustão emocional		subjetivo e a exaustão emocional negativamente associada ao bem-estar subjetivo
2020	Nazmiy e Ulku Pekkan e	Determinar os efeitos da IE na SP e	N=127	Quantitativo Questionário	Capacidade de usar sentimentos próprios e	5-point Likert scale de 1 (discordo	Atitude que reflete como as pessoas geralmente se	5-point Likert scale de 1 (discordo	Relação positiva entre a IE e a SP. Ambiente	A dimensão e a focalização da amostra apenas em um	A percepção dos funcionários sobre o ambiente ético
	Mehmet Bicer	examinar se o ambiente ético tem um papel de mediação nesta ligação			alheios nos pensamentos, conhecimentos e comportamentos	fortemente) a 5 (concordo fortemente)	sentem sobre os seus trabalhos e os elementos dos mesmo	fortemente) a 5 (concordo fortemente)	ético tem um efeito mediador na nesta relação	público alvo específico	organizacional reduz o impacto da IE na SP. O compromisso no trabalho mediou parcialmente a associação entre a IE e SP
2019	Madeeha Malik, Zeeshan Haider e Azhar Hussain	Avaliar a IE e a sua relação com o equilíbrio entre a vida profissional e a SP entre os profissionais de saúde	N=739	Quantitativo Questionário	IE determina como um indivíduo deve lidar com problemas sociais e a tomada de decisões	Emotional Intelligence Questionaire	Alegria obtida pelos funcionários, quando o trabalho corresponde às expectativas. Avaliação do trabalho e o ambiente do mesmo	Job Satisfaction Questionaire	SP tem uma relação significativa com autoconsciência, gestão de emoções, empatia, habilidades sociais e motivação. O equilíbrio entre vida profissional e pessoal teve uma relação significativa e inversa com a gestão de emoções,	A amostra do estudo focaliza-se apenas em profissionais de saúde	Relação positiva entre o equilíbrio entre vida profissional e pessoal e a SP. Existe uma relação significativa entre IE, equilíbrio da vida profissional e SP. As mulheres possuem maior IE e os homens são melhores na gestão do equilíbrio entre vida profissional e pessoal

Anexo 2. (continuação)

									empatia e motivação		
2019	Jnanesar. K	Investigar a relação entre IE e SP, nos enfermeiros	N=169	Quantitativo Questionário	Capacidade de compreender e gerir as emoções para promover o crescimento	Scale developed by Wong and Law. 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	Atitude geral em relação ao trabalho e é influenciada pela percepção que detém sobre o seu trabalho	Minnesota Satisfaction Questionnaire. 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito)	Positiva correlação entre a IE e a SP. Não existe diferenças respetivamente, à idade e anos de experiência, no que diz respeito à IE e à SP	A amostra poderá não representar a população a 100%	A IE exerce um impacto significativo na SP. O estudo estabelece uma diferença significativa da IE com relação ao género
2020	Tareg Mohamed, Jungindar Singh Kartar Singh e Subaashni Subramaniam	Investigue o impacto da IE, inteligência social e inteligência espiritual na SP	N=200	Quantitativo Questionário	Capacidade de perceber, compreender e gerir emoções, e de raciocinar usando as emoções	Wong and Law. 5-point Likert scale	Geralmente associado aos sentimentos dos funcionários e às condições de trabalho	Smith et al. 5-point Likert scale	A IE está relacionada com a SP. A inteligência social e a inteligência espiritual estão relacionadas com a SP. O impacto em comparação com a inteligência social é baixo	Amostra do estudo pode limitar a generalização do estudo. As respostas do questionário dependem da honestidade de quem respondeu	Funcionários com maior IE podem processar e usar as suas emoções para melhorar o desempenho e a satisfação no trabalho

2021	Huyh L Lan e Do N P Trihn	Examinar a relação entre a IE e a SP	N=280	Quantitativa Entrevista Questionário	Habilidade de percepção de emoções, de aceder e gerir as mesmas	Scale of Goleman	Percepção que os funcionários detêm sobre a sua experiência profissional. A SP influencia a produtividade e a eficiência laboral		As habilidades sociais têm o maior impacto. Seguidamente, surge a empatia e a autoconsciência.	A amostra poderá não representar a população a 100%	As habilidades sociais detêm uma associação positiva com os resultados profissionais, de forma mais específica, o suporte social recebido, a experiência profissional de stress e os comportamentos organizacionais
2020	Antonella D'Amico, Alessandro Geraci e Chiara Tarantino	Investigar a relação entre a percepção da IE, esgotamento, compromisso profissional e a SP	N=238	Quantitativo	Conjunto de habilidades cognitivas que permitem os indivíduos entender, expressar e gerir informação emocional	Wong and Law Emotional Intelligence Scale	Atitude positiva que resultada da avaliação de cada trabalhador, relativamente à sua experiência no trabalho	Organizational Satisfaction Scale	As mulheres consideram-se mais competentes emocionalmente do que os homens, de acordo com a sua habilidade de avaliar as emoções dos outros, na utilização das emoções, no	Os resultados não podem ser generalizados para a inteira população. A utilização exclusiva de medidas de auto-repórta todas as variáveis a estudar, especialmente a IE	Positiva relação entre a IE e o compromisso profissional, e a IE e a SP. Negativa relação entre a IE e o esgotamento

Anexo 2. (continuação)

									compromisso profissional e na dedicação		
2021	Kwang-Hi Park e Dae-Kwan Kim	Avaliar a relação entre a exaustão emocional (Ex), a SP e a IE	N=314	Quantitativo Questionário	Habilidade de reconhecer e entender as emoções, pessoais e interpessoais, e determinar o conhecimento de utilização das mesmas. Dimensões da IE: avaliação das próprias emoções (SEA), avaliação das emoções dos outros (OEA), utilização das emoções (UOE) e regulação das emoções (ROE)	Maslach and Jackson. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	Recompensa do trabalho, conquista e satisfação através do trabalho, e sentimentos de autorrealização	Hackman and Oldham. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A EX possui uma relação negativa com a SP, IE, UOE, SEA e ROE, e positiva com SEA. A SP tem uma relação positiva e significativa com a IE e todas as suas dimensões. A IE, OEA, SEA e UOE detêm um efeito moderador positivo na relação entre a EX e a SP. Enquanto ROE detêm um efeito	Limite de generalização, de acordo com a amostra do estudo. Limitação das respostas do estudo	Ex detém uma influência negativa sobre a SP. Apenas a UOE foi ligada de forma negativa à EX. Positiva e significativa relação entre a SP e a IE, e todas as dimensões da mesma. A IE e a OEA detiveram um positivo e significativo efeito moderador na relação entre a EX e a SP. SEA, UOE e ROE não possuem um efeito moderador significativo
									moderador negativo		
2022	Bella Thomas, S. Senith, A. Alfred Kirubaraj, S.R. Jino Ramson	Examinar a relação entre o quociente emocional, o quociente de liderança e a experiência de trabalho através da utilização da inteligência artificial	N=33	Quantitativo Questionário	Habilidade de gerir sentimentos em si próprio e dos outros, de forma a prosseguir melhores resultados		Existem determinadas características que uma organização exige, tal como capacidade de resolução de problemas, que podem conduzir para o sucesso no trabalho		Quociente emocional é a habilidade mais preferida pelos empregadores, seguida pela experiência profissional e qualidade de liderança. A inteligência artificial pode deter um papel importante em prever a habilidade de IE, de liderança e o DP	Dimensão reduzida da amostra do estudo	IE constitui um fator essencial, que foi distinguido de outros fatores como a experiência profissional. A IE como a variável mais importante para prever o DP
2019	Pouria Khosravi, Azadeh Rezvan	Estudar a associação entre a IE e o desempenho	N=365	Quantitativo	Habilidade de perceber, assimilar, entender e de regular as	Wong and Law Scale. 7-point	O desempenho em projetos, de larga escala consiste num desafio, visto	Perguntas realizadas aos participantes	Positiva e significativa relação entre a IE e o desempenho.	Utilização de métodos de auto-reporte, que estão sujeitos à	IE entre os indivíduos, aumenta as suas habilidades de reforçar o foco

Anexo 2. (continuação)

	Li e Neal Ashkanasy	ho em projetos, de larga escala			emoções próprias e de outros indivíduos	Likert scale	que vários fatores podem influenciar este mesmo desempenho	ntes relativamente à qualidade e do desempenho e à satisfação. 7-point Likert scale	Negativa relação entre a IE e as diferentes formas de conflito	subjetividade de cada indivíduo	da equipa nas tarefas essenciais e desafios, que aumentam o desempenho e a coesão
2019	Shagini Udayar, Marina Fiori e Elise Bausseron	Estudar como a IE relaciona-se com o desempenho sobre stress	N=120	Quantitativo	IE prevê várias formas de desempenho, nomeadamente, desempenho da tarefa, desempenho académico, DP e o desempenho sobre pressão	Traço da IE: The Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short. Abilidade da IE: Situational Test of Emotional Understanding-	Um progresso notável foi alcançado no esclarecimento de divergências conceituais. Para além disso, verifica-se o progresso na verificação da contribuição da IE para resultados da vida, incluindo o DP	Desempenho subjetivo: indivíduos indicam a forma como decorreu o desempenho da tarefa. Desempenho objetivo: desempenho	IE, enquanto traço, está positivamente relacionada com a autoeficácia e o desempenho subjetivo, mas não com o desempenho objetivo. A autoeficácia, na gestão de cada situação, relaciona-se positivamente	Limite de generalização, de acordo com a amostra do estudo	Capacidade de entender e utilizar as emoções é essencial no processo de autorregulação, que apresenta uma influência considerável no desempenho, objetivo e subjetivo. No que diz respeito ao desempenho sob stress, a contribuição do traço IE no
						Short Form, Situational Test of Emotional Management-Short Form e Geneva Emotion Recognition Test-short version.		avaliado com base em critérios – clareza, organização e coesão na argumentação apresentada	e com o desempenho subjetivo e objetivo. A IE, enquanto habilidade, apenas apresenta um efeito direto no desempenho objetivo		desempenho (subjetivo e objetivo) é explicada pela capacidade de lidar com componentes emocionais de cada situação
2021	Lalatu Kesari Jena e Saumya Goyal	Examinar o efeito do ajuste individual e de equipe, do desempenho adaptativo na inovação dos funcionários	N=417	Quantitativo	Regulação das emoções próprias e alheias, pensamento equilibrado, permanecer positivo, criar estímulo intelectual, enquanto mantém distancia social e empatia	Wong and Law Scale. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	A adaptação do desempenho permite aos indivíduos reagir a alterações nas situações, de forma mais rápida e eficaz. Isto impacta o desempenho, de forma positiva, visto que exige compromisso profissional	Instrumento de diagnóstico de Voiron e Rousel. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo	IE possui um efeito positivo na inovação dos funcionários, através do ajuste individual e da adaptação do desempenho. IE relaciona-se de forma positiva com	Participantes do estudo foi limitado apenas a funcionários do setor de fabricação. Limite de generalização dos resultados à população	O estudo demonstra que o ajuste individual e de equipa como a adaptação do desempenho, apresenta um efeito mediador na relação entre a IE e a inovação dos funcionários. A IE melhora a adaptação do

Anexo 2. (continuação)

								fortemen te)	a adaptação do desempenho		desempenho e a inovação
2019	Azadeh Rezvani e Pouria Khosravi	Investigar o desenvolvimento da IE no stress, na confiança e no desempenho.	N=363	Quantitativo Questionário	Habilidade de monitorizar as emoções próprias e dos outros, e utilizar as emoções para guiar o pensamento e as ações	Wong and Law Scale. Likert scale.	Capacidade de realizar o seu trabalho com sucesso requer que o funcionário mantenha relacionamentos construtivos, a fim de colaborar e obter os objetivos	Inquérito aos participantes relativamente à percepção do time, custo e qualidade dos projetos. Likert scale	Positiva relação entre a IE e o DP, e entre a confiança e o DP. IE associada de forma negativa ao stress e de forma positiva à confiança. A ambiguidade negativamente e modera o efeito do stress no DP	Utilização de métodos de auto-reporte	Indivíduos emocionalmente inteligentes são mais aptos a gerir a influencia negativa do stress e de confiar em outros membros da equipa, que resulta num desempenho superior
2022	Hui Yang, Qingxi Wang, Junyi Li e Song Wu	Explorar os mecanismos subjacentes da IE e da adaptação do	N=236	Quantitativo Questionário	Habilidade intelectual ou traço de personalidade	Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short. 5-point	Adaptação do desempenho consiste na capacidade de ajustar comportamentos e responder a inesperados eventos	5-point Likert scale.	IE e a consciência têm uma correlação positiva com a autoeficácia e a adaptação do desempenho.	Adicionais fatores situacionais podem influenciar os resultados	Interação significativa entre a IE e a força situacional na adaptação do desempenho e na autoeficácia
		desempenho.				Likert scale.			Autoeficácia relacionada de forma positiva com a adaptação do desempenho		
2021	Fangwei Zhu, Xinnan Wang, Linzhuo Wang e Miao Yu	Explorar o impacto da IE no desempenho dos projetos	N=380	Quantitativo Questionário	Habilidade de reconhecer emoções e de utilizar as mesmas para desenvolver o pensamento, incluindo a habilidade de obter percepções acuradas das emoções baseado em experiências	Wong and Law Emotional Intelligence Scale	O desempenho de um projeto consiste nos resultados esperados de um projeto	Medição das variáveis do desempenho do projeto, com foco no progresso, qualidade e custo	Efeito positivo da IE no compromisso e no desempenho, e entre o compromisso e o desempenho. Compromisso é mediador na relação entre a IE e o desempenho. A complexidade do projeto é mediadora entre a IE e o compromisso	A medição da IE é realizada através de uma abordagem subjetiva. O estudo verifica apenas o impacto da IE a nível individual	A complexidade do projeto reduz o impacto da IE no compromisso
2021	Muhamad Zeesha	Explorar o efeito das competências	N=382	Quantitativo	Habilidade de reconhecer as emoções	Goleman's Emotion	O sucesso do projeto é um fator crítico da	Miller and Tuner	Inteligência intelectual, IE e	Os resultados apresentam	IE é relacionada de forma significativa

Anexo 2. (continuação)

	n Fareed, Qin Su e Awais Ahmed Awan	ias emocionais e intelectuais e da alteração do estilo de liderança no desempenho.		Questionário	próprias e de alheias, de isola-las e de utilizar a informação como guia no pensamento e nas ações	al Competency Model. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	gestão num projeto	Scales. 5-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 5 (concordo fortemente)	transformação da liderança correlacionadas, de forma significativa e positiva, com o sucesso do projeto	limites de generalização.	com a liderança, com o sucesso. Os indivíduos com maior nível de IE provem ser melhores líderes e mais empáticos com os problemas da organização
2018	Sergio Agnoli, Laura Franchin, Enrico Rubaltili e Giovanni Emanuele Corazza	Examinar a influência da forma como cada indivíduo experências e regula as emoções nas diferenças que surgem no desempenho	N=42	Quantitativo Questionário	Definido como um conjunto de disposições relacionadas à emoção e auto percepções	TEIQue-SF. 7-point scale ranging de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	O sucesso criativo surge como consequência do feedback da avaliação. O feedback deve, portanto, ser tido em conta para entender o desempenho criativo nas situações	Questionnaire on current motivational on-short form. 7-point rating scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	Os resultados do estudo confirmam o papel central da IE na gestão de recursos em condições de frustração e sucesso, determinando o desempenho criativo	Dimensão da amostra do estudo	A IE detém capacidade de neutralizar o efeito prejudicial de eventos stressantes
		criativo, de acordo com a frustração									
2019	Dr. Catherine Prentice	Examinar a influência a IE dos funcionários na SP	N=100	Quantitativo Questionário	Habilidades emocionais individuais que se manifesta na gestão das emoções próprias e alheias e na utilização das mesmas com o objetivo de deter melhores resultados	Law, Wong and Song's Scale. 7-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	Estado emocional resultante da experiência de um trabalho ou o nível de contentamento de um funcionário sente sobre o seu trabalho	Macdonald and MacIntyre Scale. 7-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	IE é relacionada, de forma significativa com a SP e a intenção de rotatividade. SP é significativamente relacionado com a intenção de rotatividade	Os resultados apresentam limites de generalização.	O facto de a SP ser um mediador na relação entre a IE e a intenção de rotatividade, indica que as habilidades emocionais individuais são importantes para manter uma satisfação positiva no trabalho
2019	Eunjin Know, Haeyoon Jang e Choong-Ki Lee	Avaliar o papel moderador da IE e o papel mediador da consideração individual na relação	N=303	Quantitativo Questionário	Habilidade de aceder, entender e gerir as emoções, para promover o crescimento e intelectual	7-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	Funcionários que vivenciam descontentamento emotivo e apresentam sentimentos negativos devem adotar estratégias para deter as emoções indesejadas	7-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	A atuação superficial é positivamente relacionada com a SP. A consideração individual de cada indivíduo é um mediador entre a	Utilização de métodos de auto reporte	Os funcionários que tem conhecimento de que é apropriado e requisitado no local de trabalho e desempenham o trabalho como esperado, são mais suscetíveis a estarem

Anexo 2. (continuação)

		entre a atuação superficial e a SP							atuação superficial e a SP. O nível da IE modera a relação entre a atuação superficial e a SP		satisfeitos com o seu trabalho
2022	Won Ju Hwang e Eun Hee Park	Examinar um modelo equacional da IE, da SP e do DP	N=424	Quantitativo Questionário	Reconhecimento e ajustamento das emoções para adaptar às necessidades do trabalho	Wong and Law Emotional Intelligence Scale. 7-point Likert scale de 1 (discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente)	SP: O treinamento dos funcionários, a nível emocional, que experienciam stress e trabalho emocional. DP: O trabalho emocional pode afetar a qualidade dos serviços das entidades	SP: Brayfiels and Rothe's Overall Job Satisfaction Scale. 5-point Likert scale de 1 (verdade) a 5 (nada). DP: Van de Vem and Ferry's Organizationl Assessment	A IE afeta de forma direta e significativa o DP. Autoeficácia afeta, de forma significativa, o DP e a SP. A autonomia no trabalho afeta a SP e o DP. O stress no trabalho afeta a SP	Limite de generalização dos resultados a toda a população que trabalha na área da saúde. Utilização de métodos de auto reporte	Através da redução do stress no trabalho e do desenvolvimento de autoeficácia, IE e autonomia no trabalho, que reduz o trabalho emocional
								Instrument. 5-point Likert scale de 1 (sempre sim) a 5 (nada)			

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Checklist – Prima-----	58
Anexo 2. Recolha de informação dos artigos seleccionados da meta análise.....	59

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal

Influência da intenção emocional no desempenho laboral e na satisfação profissional

Melissa Isabel Fita Ponte

DM



2022