

Escola Superior de Gestão de Tomar

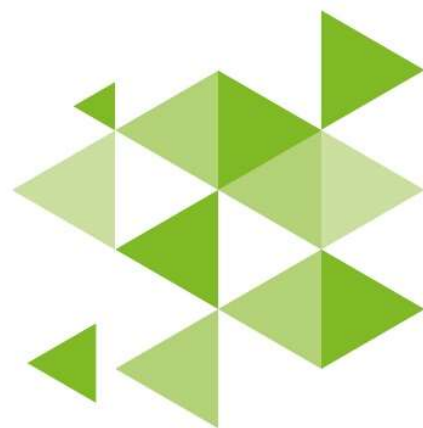
O papel da inteligência emocional na relação entre a perceção do teletrabalho, o desempenho e o stress

Dissertação de Mestrado

Helena Isabel Campos Damas

Mestrado em Gestão

Tomar.outubro.2023



Escola Superior de Gestão de Tomar

O papel da inteligência emocional na relação entre a perceção do teletrabalho, o desempenho e o stress

Dissertação de Mestrado

Helena Isabel Campos Damas

Orientada por:

Ana Luísa Junça da Silva, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão

RESUMO

O teletrabalho tem sido adotado mais frequentemente nas organizações portuguesas, especialmente após a recente crise pandémica do vírus da COVID-19. Neste contexto, compreender como a inteligência emocional influencia a relação entre a perceção do teletrabalho, o desempenho e o stress torna-se fulcral. A presente dissertação teve como objetivo explorar o papel da inteligência emocional na relação entre a perceção do teletrabalho, o desempenho e o stress. Para responder aos objetivos, recorreu-se a um estudo quantitativo de carácter correlacional. Para tal, aplicou-se um inquérito por questionário a 1055 participantes que trabalham ou já trabalharam em contexto de teletrabalho. Os resultados revelaram que a perceção do teletrabalho influenciou positivamente o desempenho e os níveis de stress dos teletrabalhadores. A inteligência emocional não moderou a relação entre a perceção do teletrabalho e o desempenho, mas moderou a relação entre a perceção do teletrabalho e o stress. Os resultados contribuem para uma melhor compreensão do papel da inteligência emocional na relação entre a perceção do teletrabalho, o desempenho e o stress e destacam a importância de desenvolver e promover a inteligência emocional como parte integrante das estratégias de gestão de teletrabalho, visando melhorar o bem-estar dos colaboradores e o seu desempenho em teletrabalho.

Palavras-chave: inteligência emocional, perceção, teletrabalho, desempenho, stress.

ABSTRACT

Teleworking has been adopted more frequently in Portuguese organisations, especially after the recent COVID-19 pandemic. In this context, understanding how emotional intelligence influences the relationship between the perception of teleworking, performance and stress becomes crucial. The aim of this dissertation was to explore the role of emotional intelligence in the relationship between the perception of teleworking, performance and stress. To meet the objectives, a quantitative correlational study was used. To this end, a questionnaire survey was administered to 1055 participants who work or have worked in a teleworking context. The results showed that the perception of teleworking positively influenced the performance and stress levels of teleworkers. Emotional intelligence did not moderate the relationship between the perception of teleworking and performance, but it did moderate the relationship between the perception of teleworking and stress. The results contribute to a better understanding of the role of emotional intelligence in the relationship between the perception of teleworking, performance and stress and highlight the importance of developing and promoting emotional intelligence as an integral part of teleworking management strategies, with the aim of improving employees' well-being and their performance when teleworking.

Keywords: emotional intelligence, perception, teleworking, performance, stress.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	9
2. REVISÃO DA LITERATURA	12
2.1. Teletrabalho	12
2.1.1. Modalidades de Teletrabalho	13
2.1.2. Benefícios e riscos associados ao Teletrabalho	14
2.1.3. Percepção do Teletrabalho	15
2.2. Inteligência Emocional	17
2.2.1. Definição	17
2.2.2. Modelos de Inteligência Emocional	17
2.2.3. Inteligência Emocional no Trabalho	20
2.3. Desempenho	21
2.3.1. Inteligência Emocional e Desempenho	23
2.4. Stress	24
2.4.1. Inteligência Emocional e Stress	25
2.5. O papel moderador da Inteligência Emocional	26
3. METODOLOGIA	30
4. RESULTADOS	33
5. DISCUSSÃO	36
5.1. Implicações Práticas	38
5.2. Limitações e sugestões para Estudos Futuros	39
6. CONCLUSÃO	40
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
8. ANEXO	51

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Modalidades de Teletrabalho	14
Tabela 2: Benefícios e Riscos do Teletrabalho	14
Tabela 3: Médias, desvio-padrão, correlações e índices de consistência interna das variáveis ..	33
Tabela 4: Teste de Análise de Moderação – Hipótese 2	34
Tabela 5: Teste de Análise de Moderação – Hipótese 3	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Análise.....	29
Figura 2: Análise Gráfica – Hipótese 3.....	35

1. INTRODUÇÃO

A adoção generalizada do teletrabalho, desde a recente crise pandémica, tornou a dinâmica do ambiente de trabalho e a forma como os trabalhadores desempenham a sua função muito diferente. De acordo com Nilles (1997, p. 15), pioneiro no uso do termo teletrabalho, o mesmo consiste em “levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho”, sendo uma “atividade periódica fora do escritório central, um ou mais dias por semana, seja em casa ou em um centro de telesserviço”, com “o uso de computadores e de telecomunicações em tarefas fora das dependências da empresa” (Figueiredo *et al.*, 2021, p. 3).

A percepção do teletrabalho – definida como a forma como os indivíduos percebem e interpretam a prática de trabalhar remotamente - tem sido estudada em relação ao impacto no desempenho e ao nível de stress dos colaboradores (Hamouche & Parent-Lamarche, 2023; Adamovic, 2022). O desempenho pode ser definido como a eficácia com que os titulares da função realizam atividades que contribuem para o núcleo técnico da organização, seja diretamente, implementando uma parte do seu processo tecnológico ou indiretamente, fornecendo-lhe os materiais ou serviços necessários (Borman & Motowidlo, 1993). Os estudos têm mostrado que o teletrabalho pode levar a um aumento do desempenho individual devido a fatores como a inexistência de deslocações, maior flexibilidade, capacidade de criar um ambiente de trabalho personalizado e também um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (Junça-Silva *et al.*, 2022; Kwon & Jeon, 2020). Alguns estudos têm, ainda, mostrado que o teletrabalho pode levar à redução de stress, o qual resulta do desequilíbrio percebido entre as exigências do trabalho e os recursos pessoais para fazer face às diversas exigências (Demerouti & Bakker, 2023). Assim, o teletrabalho parece ser um fator minimizador do stress do colaborador, muitas vezes porque este consegue um melhor equilíbrio entre a vida laboral e extralaboral e porque em teletrabalho tem mais autonomia e flexibilidade para, por exemplo, escolher o horário onde se considera mais produtivo (Beauregard *et al.*, 2019; Delanoije e Verbruggen, 2020).

A inteligência emocional (IE) pode influenciar a maneira como os indivíduos desempenham as suas tarefas em teletrabalho e a forma como lidam com o stress associado a essa nova realidade. Segundo Mayer *et al.* (2004, p. 197), a IE define-se como “a capacidade de raciocinar sobre as emoções para aprimorar o pensamento. Inclui a capacidade de perceber emoções com precisão, para acessar e controlar emoções para auxiliar o pensamento, para compreender as emoções e o conhecimento emocional e para regular as emoções de modo a promover o crescimento emocional e intelectual”. Weisinger (1997) realçou que as emoções desempenham um papel fundamental nas organizações, pois é nas organizações que os indivíduos se deparam com as mais diversificadas situações e necessitam de utilizar, inteligentemente, as emoções para orientar o seu comportamento e o seu raciocínio. As organizações têm explorado os benefícios da IE para, por exemplo, promover um ambiente de trabalho saudável, desenvolver a habilidade para solucionar problemas, enriquecer a relação com colegas e suportar a gestão emocional dos desafios diários de uma organização (Andrade, 2019).

A IE pode influenciar a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho, pois indivíduos com níveis mais altos de IE poderão gerir mais facilmente as emoções associadas às exigências do trabalho e, como tal, experienciarem menos stress, focarem-se mais nas suas tarefas (Sadovyy *et al.*, 2021) e terem melhores desempenhos (Junça-Silva *et al.*, 2023).

À luz destas considerações, a presente dissertação teve como objetivo explorar o papel moderador da IE na relação entre a percepção do teletrabalho, o desempenho e o stress dos colaboradores. A análise dessa interação complexa oferece uma oportunidade única para compreender de que maneira a IE pode modular, ou não, as relações entre essas variáveis no contexto do trabalho remoto.

As implicações práticas decorrentes desta dissertação são de grande relevância para as organizações, gestores de recursos humanos e profissionais que adotam ou estão a considerar a implementação do teletrabalho. Salientam-se algumas das principais implicações práticas que emergem da análise das relações entre a IE, a percepção do teletrabalho, o desempenho e o stress dos colaboradores: (1) seleção, recrutamento e formação: as organizações podem incorporar avaliações de IE como parte dos critérios

de seleção e promover programas de formação para desenvolver habilidades emocionais nos colaboradores que desempenharão funções remotas; (2) suporte ao bem-estar dos colaboradores: as organizações podem disponibilizar recursos e estratégias para melhor gerir o stress, bem como o desenvolvimento da IE por meio de programas de formação; (3) melhoria do desempenho: os gestores podem implementar estratégias com vista a melhorar o desempenho dos seus telecolaboradores, como, por exemplo, estabelecimento de metas e expectativas claras, monitorização regular do progresso e fornecimento de *feedback* eficaz e; (4) criação de ambientes virtuais de trabalho saudáveis: as organizações podem criar ambientes virtuais de trabalho mais saudáveis, promovendo a comunicação aberta, o apoio emocional entre colegas e a criação de uma cultura organizacional que valorize o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Teletrabalho

O termo “teletrabalho” tem origem etimológica na Grécia, uma vez que “tele” significa “distância” e “trabalho” expõe a ideia de prestação de um determinado serviço por uma pessoa. O teletrabalho, também designado como trabalho remoto ou *home office*, é um modelo de trabalho que permite ao colaborador concretizar as suas atividades remotamente, sem a necessidade de se deslocar até à organização (Mateus, 2022). É uma tendência, cada vez mais, comum nas organizações, que possibilita a flexibilidade de horários, a redução de tempo e custo com deslocações, além gerar uma maior autonomia na gestão das tarefas (Figueiredo *et al.*, 2021).

O conceito de teletrabalho, enquanto nova forma de organização laboral, surgiu nos anos 70 do século XX, por Jack Nilles. Nilles (1975) definiu o teletrabalho como o uso de tecnologia de informação e comunicação, como telecomunicações, para substituição total ou parcial das viagens para o local de trabalho. No entanto, a popularização dessa nova forma de trabalho só se concretizou na década de 1990, impulsionada pelo advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), que possibilitaram a virtualização do espaço e do tempo (Souza *et al.*, 2018). As TIC capacitam os profissionais a desempenhar as suas funções em horários e locais flexíveis e quando esses profissionais têm a capacidade de trabalhar em qualquer local e a qualquer momento, a definição das fronteiras organizacionais, no que diz respeito ao espaço e ao tempo, torna-se mais fluída e adaptável (Brocklehurst, 2001).

Embora não exista uma definição padrão ou, unanimemente, aceite que concretize o que é o teletrabalho, subsistem na bibliografia diversos autores e organizações que, ao longo do tempo, o tentaram fazer. De entre as mais diversas definições de teletrabalho, salienta-se a seguinte:

“uma forma de trabalho flexível na qual os empregados realizam todo o trabalho ou parte dele fisicamente afastados do local de trabalho dos empregadores,

utilizando tecnologias de informação para elaborar o seu trabalho e para comunicar” (Baruch, 2001, p. 114)

Ou a definição que vai de encontro com a apresentada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT):

“uso das tecnologias de informação e de comunicação, como *smartphones*, *tablets* e computadores fixos ou portáteis, no desenvolvimento de trabalho fora das instalações do empregador” (OIT, 2020, p. 1)

Já o Código do Trabalho (2009), que realçou os aspetos da relação de subordinação estabelecida e o local da prestação de trabalho, caracteriza o teletrabalho como a:

“prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente, fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação” (Código do Trabalho, Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro, artigo 165.º).

Em Portugal, o teletrabalho é uma tendência que tem ganho mais força com o cenário pandémico que o país atravessou, pois possibilitou a continuidade do trabalho de forma remota, contribuindo para a manutenção dos postos de trabalho, assegurar o distanciamento físico entre as pessoas e a produtividade das organizações (Ferreira, 2021).

Recentemente, este regime de trabalho começou a ser percecionado também como uma forma de atrair e reter colaboradores, uma vez que promove a produtividade (Ollo-Lopez *et al.*, 2020). Segundo Jackson *et al.* (2020), os indivíduos procuram o teletrabalho para conciliar a vida profissional e pessoal.

2.1.1. Modalidades de Teletrabalho

Embora o teletrabalho assente, na maioria das vezes, no trabalho a partir de casa, vários autores como Calvo (2020), Tremblay (2002), entre outros, apontaram que o teletrabalho também pode ser realizado noutras modalidades, como o teletrabalho em centros-satélite, teletrabalho em telecentros e teletrabalho móvel, como se elucida na Tabela 1:

Tabela 1: Modalidades de Teletrabalho

	Modalidade de teletrabalho	Breve descrição
<i>Local onde é executado o trabalho</i>	Domicílio	Colaborador desenvolve as suas tarefas/funções na sua residência com o recurso às TIC
	Centros-Satélite	Atividade desenvolvida em filiais da organização-mãe
	Telecentros	Partilha de espaços por colaboradores de diversas organizações
	Móvel	Atividade desenvolvida pelo colaborador à distância em vários locais (como, por exemplo, instalações de clientes)

Fonte: adaptado de Calvo (2020) e Tremblay (2002)

2.1.2. Benefícios e riscos associados ao Teletrabalho

Como em todas as outras formas de trabalho ditas tradicionais, o teletrabalho apresenta implicações a nível económico, social, psicológico, entre outras (Abbad *et al.*, 2019). A literatura tem identificado benefícios do teletrabalho, mas também apontado desafios que devem ser tidos em consideração, quer para as organizações, quer para os colaboradores (vide Tabela 2).

Tabela 2: Benefícios e Riscos do Teletrabalho

	Benefícios	Riscos
<i>Colaboradores</i>	Redução no tempo de deslocação Maior autonomia Redução de stress Maior concentração e produtividade Maior motivação e satisfação Redução de custos	Isolamento profissional Conflitos familiares Estagnação na carreira Limitação de novas ideias Condições ergonómicas <i>Burnout</i>

	Benefícios	Riscos
<i>Organização</i>	Diminuição de custos Aumento da produtividade Maior criatividade Maior capacidade de inovação Descentralização dos serviços Absentismo praticamente nulo	Investimento em tecnologia Percepção de desigualdade Segurança da informação Enfraquecimento da cultura Dificuldade em supervisionar e coordenar

Fonte: adaptado Hau e Todecast (2018); Taschetto e Froehlich (2019); Jaiswal *et al.* (2022)

2.1.3. Percepção do Teletrabalho

Tendo em conta os benefícios e riscos supracitados, verifica-se que, por um lado, as vantagens relacionadas com o teletrabalho remetem-nos para a ideia de que a experiência do teletrabalho pode ser positiva. Por outro lado, as desvantagens também devem ser realçadas, pois podem amortecer o impacto positivo dos benefícios e contribuir para o isolamento, frustração e insatisfação (Macias *et al.*, 2022).

Deste modo e tendo em conta a diversidade de aspetos associados ao teletrabalho, quer positivos, quer negativos, a avaliação da percepção do teletrabalho revela-se uma forma mais eficaz de compreender os efeitos do mesmo no trabalhador e na organização (Figueiredo *et al.*, 2021).

A percepção do teletrabalho é a forma como os colaboradores percebem e avaliam a viabilidade de realizar as suas tarefas profissionais, de forma remota (Charalampous *et al.*, 2021). A percepção dos colaboradores em relação ao teletrabalho desempenha um papel crucial na determinação de como se envolvem e desempenham as suas funções e como reagem, emocionalmente, a essa forma de trabalho flexível (Brandão & Ramos, 2023).

Segundo Baruch e Nicholson (1997, citado Brandão & Ramos, 2023), engloba quatro dimensões fundamentais: a interação casa/família, o trabalho, o indivíduo e a organização. A gestão da dinâmica casa/família representa um fator crítico no contexto do teletrabalho. O êxito desta modalidade laboral está, intrinsecamente, ligado à qualidade das relações familiares, à eficaz conciliação entre as esferas profissional e

peçoal, bem como à disponibilidade de um espaço de trabalho apropriado que mitigue potenciais distrações e evite a difusão das fronteiras entre a vida peçoal e as responsabilidades laborais (Carillo *et al.*, 2020). No âmbito da dimensão do trabalho, o teletrabalho é caracterizado pela utilização das TIC na execução de tarefas, sendo aplicável a ocupações que (1) abrangem a criação, processamento e difusão de informações, (2) podem ser desempenhadas sem a necessidade de presença física e (3) requerem um nível substancial de autonomia, como delineado por Tavares (2017). Paralelamente, de acordo com Beckel e Fisher (2022), a autonomia no ambiente de trabalho revela uma associação positiva com a saúde e o bem-estar dos colaboradores, além de contribuir para a mitigação de stress e conflitos relacionados com o equilíbrio entre a vida profissional e peçoal. Do mesmo modo, Sousa-Uva *et al.* (2021) destacam a flexibilidade como um indicador relevante para a satisfação dos teletrabalhadores. No contexto individual, a disposição e habilidade de adaptação ao teletrabalho estão, intrinsecamente, ligadas às características peçoais, necessidades individuais e competências (Brandão & Ramos, 2023). Por exemplo, Doberstein e Charbonneau (2022) observaram que os benefícios do teletrabalho tendem a ser mais valorizados por aqueles que demonstram uma inclinação para a autonomia e o trabalho independente, em contraste com indivíduos que possuam uma maior necessidade de interação social, os quais podem perceber um aumento do isolamento quando adotam essa modalidade de trabalho. No âmbito organizacional, o êxito do teletrabalho está, intrinsecamente, ligado ao grau de compromisso por parte do empregador, sendo que esse compromisso deve ser respaldado pela cultura corporativa e pela alta administração, ao mesmo tempo que deve ser, estrategicamente, alinhado com os objetivos da organização (Baruch, 2000; Eurofound e International Labour Office, 2017). A confiança e o apoio proporcionados pela gestão desempenham um papel vital na promoção da autonomia e flexibilidade dos colaboradores (Andrade & Lousã, 2021; OIT, 2020), na mitigação da sensação de isolamento entre os trabalhadores (De Vries *et al.*, 2018), bem como na garantia da satisfação com o teletrabalho e na melhoria do desempenho organizacional (Kim *et al.*, 2021).

2.2. Inteligência Emocional

2.2.1. Definição

Na década de 1990, surgiram as primeiras menções à IE, sendo, inicialmente, conceituada como uma subcategoria da inteligência social (Salovey & Mayer, 1990). No entanto, foi em 1995, com a publicação do livro "Inteligência Emocional" por Daniel Goleman, que ocorreu a popularização do conceito de IE. Segundo Goleman (1998), a inteligência emocional consiste na:

“capacidade de reconhecer os nossos próprios sentimentos e os dos outros, para nos motivarmos e para gerir as nossas emoções e os nossos relacionamentos” (Goleman, 1998, p. 317).

Para Mayer e Salovey (1997), a IE é:

“a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual” (Mayer & Salovey, 1997, p. 15).

Segundo Weisinger (2001, p.14), o conceito de inteligência emocional está relacionado com o:

“uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que as suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados”.

2.2.2. Modelos de Inteligência Emocional

Mayer *et al.* (2008) afirmaram que existem diferentes modelos de IE: os modelos mistos, que abordam a inteligência emocional de forma generalizada, essencialmente, sustentados por Bar-On (2006) e por Goleman (1995) e os modelos integrados ou de competências, que relacionam a IE com habilidades cognitivas utilizadas para compreender, usar e expressar emoções (Mayer & Salovey, 1997).

- Modelo de Bar-On:

O modelo de Bar-On é um modelo designado de Inteligência Emocional e Social que envolve o relacionamento de competências emocionais, sociais e habilidades interrelacionadas, que determinam como compreendemos, expressamos e relacionamos com os outros, além de como, lidamos com os desafios do quotidiano, Bar-On (2006). No nível intrapessoal, inclui a capacidade de autoconsciência, compreensão dos pontos fortes e fracos, expressão de emoções e pensamentos, de forma construtiva e, ao nível interpessoal, ser emocional e socialmente inteligente, o que implica a capacidade de reconhecer as emoções, sentimentos e necessidades dos outros, a fim de manter relacionamentos cooperativos, construtivos e mutuamente satisfatórios, Bar-On (2006). Ser emocional e socialmente inteligente, segundo Bar-On (2006), significa gerir eficazmente, a mudança pessoal, social e contextual, de forma realista e flexível, lidar com as situações imediatas, resolver problemas e tomar decisões. Para tal, é essencial gerir as emoções para que trabalhem a nosso favor e não contra nós.

As emoções constituem uma parte intrincada da experiência humana, moldando as interações, pensamentos e decisões (Ekman, 2011). Elas formam um espectro rico e complexo, variando desde as profundas e intensas, como o amor e a tristeza, até às mais subtis e fugazes, como o contentamento ou a surpresa. Damásio (2011) argumentou que as emoções são um processo de avaliação mental que desencadeia respostas no corpo e no cérebro, resultando num estado emocional corporal e alterações mentais adicionais. Ele salienta também que as emoções fazem parte da regulação do organismo e constituem um mecanismo efetivo de aprendizagem. Frijda (1986) sugeriu que as emoções são estados de prontidão para a ação ou estados motivacionais que resultam numa forma específica de comportamento. Em suma, as emoções permitem expressar e comunicar os estados internos, tendo o poder de alertar sobre ameaças e perigos, promover a busca pelo prazer e recompensa, facilitar a tomada de decisões e a adaptação ao ambiente, além de desempenharem um papel essencial na regulação dos relacionamentos interpessoais (Ekman, 2011).

- Modelo de Goleman:

Goleman estudou o conhecimento da IE no mundo do trabalho e das organizações (Emmerling & Goleman, 2003). Esse enfoque destacou a importância de compreender como a IE afeta o desempenho, as relações interpessoais e o sucesso organizacional. Goleman reconheceu que as habilidades emocionais têm um impacto significativo nos ambientes organizacionais e, portanto, procura explorar e promover a aplicação da IE nesses contextos. Segundo Goleman (1995), a IE é composta por cinco dimensões: (1) autoconsciência; (2) autorregulação; (3) automotivação; (4) empatia e; (5) gestão das relações.

Contudo, em 1998, Goleman, reduziu as dimensões da IE para quatro: (1) autoconsciência – refere-se ao conhecimento das preferências, sensações, estados e recursos internos (envolve habilidade como a autoconsciência, a autoavaliação e a autoconfiança); (2) autocontrole – diz respeito à autogestão das emoções, impulsos, estados (inclui competências como a adaptabilidade, o autocontrole, a motivação, a iniciativa e a formalidade); (3) consciência social – envolve a capacidade de identificar as emoções e demonstrar preocupação com os outros (abrange habilidades como a empatia, a orientação para o cliente e a consciência organizacional), e; (4) gestão das relações – relaciona-se com a habilidade para gerir bem as relações e construir redes de suporte (compreende competências como o desenvolvimento dos outros, a influência, a comunicação, a gestão de conflitos, a liderança, a mediação e o trabalho de equipa).

Estas dimensões são fundamentais para o desenvolvimento da IE e têm impacto significativo no desempenho pessoal, profissional e nas interações sociais (Goleman, 1998).

- Modelo de Mayer & Salovey:

O modelo de Mayer e Salovey (1997) contempla quatro dimensões que assumem uma determinada hierarquização, ou seja, os níveis relativamente menos complexos (capacidade de perceber as emoções com precisão) são representados na parte inferior da hierarquia, enquanto os níveis elevados de complexidade (gerir as próprias emoções) são representados no topo da hierarquia (Mayer & Salovey, 1997): (1) perceber as emoções em si mesmo e nos outros com precisão - esta dimensão refere-se à capacidade do

indivíduo para identificar as suas próprias emoções e as emoções dos outros, capacidade que evolui com a idade e maturidade; (2) usar as emoções para facilitar o pensamento - esta dimensão centra-se na habilidade do indivíduo para usar as emoções como auxílio para o seu pensamento, centrando-se em informações relevantes e usando estas como ajuda para fazer análises, tomar decisões e até mesmo para alterar o humor; (3) compreender as emoções e o conhecimento emocional - esta dimensão está relacionada com a capacidade do indivíduo para reconhecer a relação entre as emoções e palavras e pela capacidade de entender a relação entre o significado das emoções e como elas se relacionam, capacidade esta que também evolui com a idade e maturidade, e; (4) gerir as emoções de forma a atingir objetivos específicos – para além de ser a capacidade mais complexa deste modelo, esta regula as emoções para alcançarem metas específicas, o que implica lidar com as emoções, de forma adequada, controlando-as e direcionando-as, de forma construtiva.

Estas dimensões representam a progressão da capacidade emocional, desde a percepção básica até à gestão avançada das emoções e são fundamentais para o desenvolvimento da IE.

Em suma, os modelos de IE têm tido uma contribuição significativa para a compreensão e o desenvolvimento das habilidades emocionais. Ao enfatizar a consciência e a gestão das emoções, esses modelos oferecem um caminho para promover o autodesenvolvimento, a empatia e as relações interpessoais saudáveis (Brackett *et al.*, 2011). A capacidade de reconhecer e regular as emoções, tanto em si mesmo quanto nos outros, pode levar a uma melhor tomada de decisões, resolução de conflitos e bem-estar geral (Gilar-Corbi *et al.*, 2019). Embora os modelos de IE tenham as suas críticas e desafios, eles fornecem um enquadramento relevante para o crescimento pessoal e profissional, contribuindo para uma maior compreensão e equilíbrio emocional nas mais diversas áreas da vida.

2.2.3. Inteligência Emocional no Trabalho

É amplamente consensual que a IE tem um impacto positivo no bem-estar geral, nomeadamente em termos emocionais (Gilar-Corbi *et al.*, 2019), salientando-se que as pessoas com maior IE conseguem pensar de forma mais criativa e positiva, sentindo-se

melhor consigo mesmas e com os outros e mostrando-se mais motivadas na procura da concretização dos seus objetivos (Barreiro & Treglown, 2020).

Das competências essenciais para o sucesso do colaborador e da organização, a IE é uma competência-chave (Ahad *et al.*, 2021). A IE permite ao colaborador gerir as suas emoções, interagir de forma adequada e, como consequência, aumentar os seus níveis de eficácia e de desempenho (Alves, 2021).

No que concerne ao trabalho em equipa, a IE revela-se com potenciadora na formação de relações positivas entre os diversos elementos da equipa, uma vez que permite compreender e gerir as emoções de uma forma mais eficaz (Rezvani *et al.*, 2019). Esta sinergia forma a base para o intercâmbio de competências entre os membros da equipa, resultando num desempenho superior relativamente às equipas que detêm habilidades técnicas idênticas, mas carentes de capacidades sociais (Goleman, 1999). Deste modo, colaboradores com níveis de IE elevados empenham-se na procura pelo consenso, demonstrando uma maior empatia com os outros elementos, fomentando a cooperação e evitando os conflitos (Alves, 2021). É evidente que na base do sucesso organizacional estão colaboradores motivados, criativos, com espírito de liderança e que detêm a capacidade para lidar com a mudança e com informações que permitem tomar decisões acertadas, bem como gerir adequada e atempadamente situações stressantes oriundas do contexto de trabalho (Emmerling & Cherniss, 2003). Vários estudos também indicaram que os líderes afetam o desempenho, satisfação e autoestima dos seus colaboradores e que a sua IE está correlacionada com a eficácia organizacional (Alves, 2021).

2.3. Desempenho

A relevância do desempenho, no contexto organizacional, é inquestionável, podendo ser apontada como uma exigência de carácter fundamental. Tal importância crescente é uma resposta direta à intensa competitividade que permeia as organizações, impondo a exigência por um nível de desempenho exímio por parte dos colaboradores. Como efeito, o desempenho emerge como um dos principais resultados, detentor da capacidade de gerar valor, tanto para os colaboradores, como para as organizações (Inayat & Khan,

2021). Imamoglu *et al.* (2019) demonstram que o desempenho é um fator de extrema importância, estando, intrinsecamente, ligado aos resultados e ao êxito organizacional.

Motowidlo (2003, p. 41) definiu desempenho como:

“o conjunto de episódios comportamentais discretos que ocorrem num determinado período de tempo e que contribuem para a criação de valor na organização”.

De acordo com Murphy e Cleveland (1991), o desempenho individual denota as atividades executadas por cada colaborador, inseridas nas responsabilidades da função e harmonizadas com padrões específicos. Segundo Motowidlo *et al.* (1997), o desempenho individual pode ser interpretado como a medida em que um colaborador contribui para a realização dos propósitos organizacionais. Estes autores, também, defenderam que o desempenho individual integra os elementos primordiais: os comportamentos e os resultados. Os comportamentos consistem num conjunto restrito de habilidades consideradas pertinentes para as atribuições dos colaboradores dentro da organização, enquanto os resultados são aferidos pela comparação com metas estabelecidas, previamente (Abubakar *et al.*, 2019).

O desempenho é dividido por duas dimensões: o desempenho de tarefa e o desempenho contextual (Borman & Motowidlo, 1993). O desempenho de tarefa relaciona-se com os comportamentos, intrinsecamente, ligados às atividades formais e técnicas do trabalho. Já o desempenho contextual engloba comportamentos que vão além dos formalmente definidos, que contribuem para a eficácia organizacional e sustentam o ecossistema social, psicológico e organizacional, suportando os objetivos da organização, isto é, interações interpessoais que conferem benefícios à organização. Enquanto o desempenho de tarefa varia conforme os cargos ou tarefas a serem executados, o desempenho contextual relaciona-se com motivações e traços de personalidade, o que pode levar a uma maior uniformidade em relação a cargos ou ocupações (Borman & Motowidlo, 1993).

O desempenho pode exibir variações ao longo do tempo, mesmo quando as características estruturais dos profissionais permanecem inalteradas. Essas discrepâncias podem ser

originadas por fatores como a fadiga, a acumulação de experiência e a motivação (Almeida, 1996). Também Chiavenato (1997) sustentou que o desempenho sofre variações intraindividuais, uma vez que oscila de indivíduo para indivíduo e de situação para situação, intrinsecamente, influenciado por uma ampla gama de fatores condicionantes.

O desempenho assume um papel crucial na determinação do progresso e da excelência. No âmbito individual, impulsiona a realização pessoal, o crescimento profissional e a contribuição para metas coletivas. Em paralelo, nas organizações, o desempenho atua como o motor propulsor da eficiência operacional, da inovação e da capacidade de adaptação face às exigências do ambiente competitivo. Em conjunto, o desempenho individual e organizacional forja uma sinergia vital que promove a realização de objetivos, aprimora a qualidade e potencializa a prosperidade (Ahmed *et al.*, 2021).

2.3.1. Inteligência Emocional e Desempenho

Vários estudos, como os dos autores Gong, Chen e Wang (2019), Sánchez-Gómez e Bréso (2020), por exemplo, têm indicado a presença de uma ligação entre a IE e o desempenho. Contudo, estas evidências não são consensuais: por exemplo, Waterhouse (2006) mostrou que não existe uma relação significativa entre o nível de IE e o desempenho dos colaboradores. Apesar disso, têm surgido evidências que mostram uma ligação entre a IE e o desempenho, revelando uma multiplicidade de resultados em várias instâncias (Hjalmarsson & Dåderman, 2022). Por exemplo, Gong *et al.* (2019) mostraram uma relação positiva entre a IE e o desempenho; os autores evidenciaram que os colaboradores com níveis mais altos de IE tendem a demonstrar um desempenho superior quando comparados aos colaboradores com níveis mais baixos de IE. Similarmente, Christopher *et al.* (2020) mostraram que os quatro domínios da IE - autoconsciência, automotivação, empatia e competências sociais - revelaram um impacto elevado no desempenho. Mohamad e Jais (2016) defenderam que, para um nível de desempenho alto e para cultivar uma vantagem competitiva, a IE deve ser alvo de contínuo desenvolvimento, mediante uma abordagem metódica e uniforme.

Em suma, a influência da IE no desempenho do trabalho é um tópico que gera debates e reflexões contínuas. A verdade é que a IE pode desempenhar um papel fundamental no

estabelecimento de relacionamentos mais profundos e colaborativos, na liderança eficaz e na resolução de conflitos e, também, no desenvolvimento contínuo do colaborador, fomentando o seu desempenho.

Assim, de acordo com as evidências, definiu-se a seguinte hipótese:

H1a: A inteligência emocional tem uma relação positiva com o desempenho.

2.4. Stress

A definição de stress detém uma ampla aplicação na linguagem quotidiana, sendo que suscita divergências, tanto na comunidade científica, como ao nível da população em geral. A sua etimologia remonta ao vocábulo latino "strictus", que significa aperto ou constrição (Frasquilho, 2005).

Hans Selye, reconhecido como “pai do stress”, considerou-o como uma reação universal que ocorre quando um determinado indivíduo percebe um evento como uma potencial ameaça (Frasquilho, 2009). Por sua vez, Frasquilho (2009) definiu-o como uma construção mental que reflete a relação entre o indivíduo e as circunstâncias que permeiam a sua vida diária. Já Serra (2007) referiu que as diversas manifestações do stress exibem variações intraindividuais, sendo influenciadas por elementos culturais, traços de personalidade ou até mesmo pela duração e intensidade inerentes à situação que desencadeia o stress.

Deste modo, torna-se evidente que a interação existente entre um indivíduo e o meio que o envolve poderá despoletar stress, visto que é possível existir uma disparidade no que são as imposições de uma determinada tarefa e as capacidades biológicas, psicológicas e/ou sociais inerentes ao mesmo (Hirschle & Gondim, 2020).

Devido à panóplia de construtos existentes no âmbito desta temática, tal tem-se tornado numa área de estudo fundamental em diversas disciplinas académicas e profissionais (Jordão *et al.*, 2021).

Por sua vez e dada a velocidade da mudança e consequentes exigências da vida moderna, verifica-se crucial a compreensão das causas do stress. Como tal, é importante reconhecer que o stress consiste num fenómeno que poderá desencadear impactos significativos na vida dos indivíduos, manifestando-se tanto a nível físico (e.g., problemas de coração), quanto psicológico (e.g., ansiedade), segundo Serra, 2007.

Porém, subsistem diversos termos no que compete à caracterização das diferentes tipologias de stress. Tal como referido por Pluut *et al.* (2022), a noção “eustress” é utilizada para descrever um tipo construtivo de stress, caracterizado por ter um impacto positivo e ser essencial para o desempenho de um indivíduo; por outro lado, o “distress” refere-se a um tipo de stress prejudicial e destrutivo para os indivíduos, acarretando consequências negativas para os mesmos.

Apesar de que o stress observa efeitos na qualidade de vida dos indivíduos e contribui para o surgimento de patologias múltiplas (e.g., problemas gástricos), tal não é considerado como doença (Serra, 2007). Contudo e embora não sendo concebido como uma perturbação independente, uma resposta de stress consiste na reação global do organismo de um determinado indivíduo (e.g., suores) a um fator stressante (Frasquilho, 2009). Além disso, as suas implicações abrangem a saúde tanto a nível individual, como em ambiente sociais, incluindo os locais de trabalho e os relacionamentos interpessoais, Serra (2007). Daí, o surgimento de outras noções relacionadas com a primeira, tal como stress ocupacional.

O stress ocupacional define-se como o desequilíbrio entre os recursos de um indivíduo e as exigências do seu ambiente de trabalho (Saveca *et al.*, 2020), o que, segundo Irawanto *et al.* (2021), afetará os respetivos processos cognitivos e emoções. Deste modo, quando tal se verifica, o stress que predomine num ambiente laboral levará a respostas emocionais negativas e, consequentemente, insatisfação, por parte dos indivíduos (Irawanto *et al.*, 2021).

2.4.1. Inteligência Emocional e Stress

A investigação tem mostrado que a IE está associada ao stress (Albani *et al.*, 2023); i.e., indivíduos dotados de IE tendem a gerir o stress de maneira mais eficaz, em virtude das

suas competências emocionais aprofundadas e do seu nível mais elevado de compreensão na gestão das emoções (Lea *et al.*, 2019; Fteiha & Awwad, 2020).

Bermejo-Martins *et al.* (2021) mostraram que indivíduos dotados de maior IE demonstravam menos sintomas de stress, maior bem-estar (físico e psicológico), e desempenho. Dado que o stress é, principalmente, compreendido como uma resposta emocional (geralmente de natureza adversa) a diversos estímulos do ambiente, a IE pode ser concebida como uma estrutura na qual o indivíduo tem a oportunidade de desenvolver habilidades de controlo e gestão dessas emoções intensas, o que permitirá minimizar as mesmas (Fteiha & Awwad, 2020). Portanto, indivíduos com maior IE estarão mais aptos a enfrentar ambientes carregados de stress, graças à sua capacidade de se adaptar às várias circunstâncias (Chigeda *et al.*, 2022). Assim, espera-se que:

H1b: A inteligência emocional tem uma relação negativa com o stress.

2.5. O papel moderador da Inteligência Emocional

O papel moderador da IE torna-se, especialmente, relevante em contextos onde as emoções desempenham um papel fundamental, como na relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho e entre a percepção do teletrabalho e o stress. A IE, enquanto recurso pessoal, pode ter um papel moderador na forma como os colaboradores reagem ao teletrabalho e os seus efeitos comportamentais (i.e., desempenho) e afetivos (i.e., stress).

A IE, enquanto a capacidade de perceber, facilitar, compreender e gerir as emoções próprias e as dos outros (Mayer *et al.*, 2016), pode condicionar a forma como as pessoas experienciam novas situações de trabalho, como o teletrabalho e, por sua vez, o desempenho e o stress. Embora a IE tenha sido concebida como uma competência que abrange o processamento cognitivo de informações afetivas e emocionais, ela, também, foi definida como uma competência para compreender e gerir emoções em diversas situações quotidianas (Junça-Silva *et al.*, 2023). A falta de IE numa situação nova, incerta e instável, como é o teletrabalho, pode traduzir-se em graves consequências futuras (Drigas & Papoutsi, 2020; Moroñ & Biolik-Moroñ, 2021). De acordo com o modelo de exigências-recursos do trabalho (*Job Demands-Resources*, JD-R) (Bakker & Demerouti,

2017), determinadas características do trabalho (ou seja, exigências e recursos do trabalho) estão associadas aos resultados do trabalho (e.g., stress e desempenho no trabalho). Logo, segundo o JD-R, a IE pode ser considerada como um recurso pessoal capaz de amortecer o impacto negativo das exigências no trabalho (Côté, 2014; Schaufeli & Taris, 2014).

As emoções têm propriedades persuasivas que influenciam a forma de agir e pensar sobre determinadas situações. Assim, quando estas são equilibradas, a base sobre a qual são construídas impulsiona uma forma eficaz de lidar com diferentes tipos de eventos (Baba, 2020; Van Kleef *et al.*, 2015). Deste modo, indivíduos com maior IE são: (1) mais conscientes das emoções que experienciam durante uma determinada situação e, assim, gerem-nas de forma mais eficiente, (2) mais solidários e prestativos com outras pessoas afetadas pelo stress e outras emoções negativas e, portanto, (3) mais adaptáveis, não apenas ao stress, mas a qualquer tipo de emoções negativas (Alonazi, 2020; Baba, 2020; Druskat *et al.*, 2005; Mishra & Mohapatra, 2010). Por outro lado, os indivíduos com menos IE tendem a ter mais dificuldade em reconhecer e compreender o que sentem e, conseqüentemente, podem apresentar dificuldades em identificar o que sentem e tentar lidar com as suas emoções de forma adequada, o que pode resultar numa capacidade deteriorada de regular o stress percebido e, em consequência, tornarem-se incapazes de evitar as consequências da situação (Baba, 2020; Druskat *et al.*, 2005; Mishra & Mohapatra, 2010). Assim, ser mais inteligente emocionalmente é uma condição através da qual esta capacidade pode atuar como um amortecedor de uma percepção negativa do teletrabalho e (a) minimizar o stress das circunstâncias de trabalho remotas percebidas como exigentes; (b) minimizar emoções negativas intensas decorrentes de atitudes negativas face ao teletrabalho e (c) melhorar o comportamento face ao teletrabalho.

De modo geral, uma IE mais elevada representa a vantagem de perceber, mais rapidamente, o que o colaborador sente face ao teletrabalho e, também, identificar, mais facilmente, fontes potenciais de stress em teletrabalho e, assim, direcionar a atenção para elas, enfrentando-as de forma mais adequada, alcançando, por sua vez, uma posição melhorada no desempenho em teletrabalho, em comparação com aqueles indivíduos que não podem contar com este recurso (Rezvani *et al.*, 2019; Sánchez-Gómez & Bréso, 2020). Portanto, existem evidências suficientes para apoiar a relação entre a percepção do

teletrabalho, o desempenho e o stress, bem como o papel moderador da IE entre as exigências do teletrabalho e os resultados afetivos e comportamentais do mesmo (Côté, 2014).

A investigação tem evidenciado relações entre a forma como se percebe o teletrabalho, o stress e o desempenho no trabalho e a IE como recurso pessoal capaz de moderar as relações entre exigências do trabalho remoto e os resultados. Por exemplo, Sadovyy *et al.* (2021) revelou que a IE é um amortecedor na interação entre a stress e o desempenho. Segundo os mesmos autores, a IE é um elemento crucial para a compreensão dos resultados profissionais quando se analisam indivíduos com menos IE e outros com mais, num contexto onde ambos enfrentam o mesmo nível stress provocado pelo seu desempenho profissional.

Com base na revisão da literatura já efetuada, podemos referir que a inteligência emocional pode desempenhar um papel moderador crucial na relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho, na relação entre percepção do teletrabalho e o stress. Ao desenvolver e aprimorar as habilidades de inteligência emocional, os colaboradores podem adaptar-se, mais eficazmente, ao ambiente de trabalho remoto, gerir as emoções, mantendo os níveis de stress mais baixos e construindo relações mais saudáveis e produtivas. Isso não apenas mitiga os desafios emocionais do teletrabalho, mas também impulsiona o desempenho individual e coletivo, a redução do stress ocupacional, permitindo que as organizações alcancem os seus objetivos de maneira eficaz, independentemente do local de trabalho. Portanto, a inteligência emocional é uma competência individual e essencial num mundo de trabalho cada vez mais virtual.

Assim, este estudo pode ajudar a desenvolver o conhecimento sobre o “efeito tampão” que a IE pode ter através da percepção do teletrabalho, o desempenho e o stress. Com base no modelo JD-R (Bakker & Demerouti, 2017) e a abordagem da IE proposta por Mayer *et al.* (2016), parece que a IE é um recurso individual que pode alterar a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho e a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress. De acordo com as evidências empíricas e o modelo JD-R, levantou-se a hipótese de que a IE moderaria a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho e o stress, ou seja, aqueles trabalhadores com uma percepção mais positiva do teletrabalho e

elevada IE deveriam ter maior desempenho quando comparados àqueles que apresentavam uma percepção negativa face ao teletrabalho e menor IE. Similarmente, trabalhadores com uma percepção mais positiva do teletrabalho e elevada IE deveriam experienciar menores níveis de stress quando comparados àqueles que apresentavam uma percepção negativa face ao teletrabalho e menor IE.

H2: A inteligência emocional modera a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho;

H3: A inteligência emocional modera a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress.

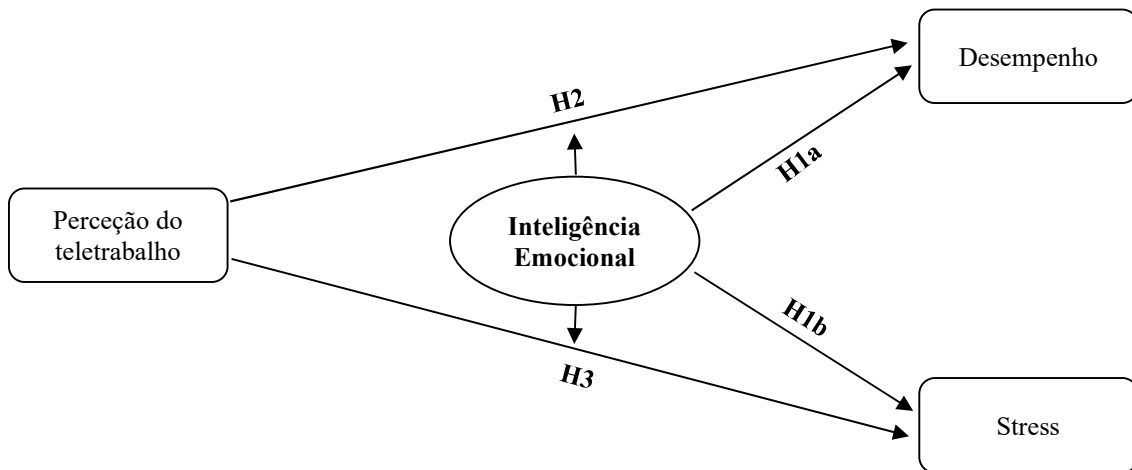


Figura 1: Modelo de Análise

3. METODOLOGIA

O processo de investigação é desenvolvido mediante um conjunto de procedimentos sistemáticos e rigorosos que direcionam a investigação com a finalidade de verificar as hipóteses delineadas (Fortin, 2009). De acordo com Fortin (2009), a caracterização de um determinado estudo depende do seu próprio objetivo: descrever, estudar ou prever relações entre as variáveis subsistentes.

Assim e tendo em consideração as hipóteses estabelecidas, este estudo define-se como quantitativo e de carácter correlacional (Coutinho, 2011), visto que se baseia na recolha e análise de dados através de técnicas estatísticas, permitindo explorar e evidenciar relações entre duas ou mais variáveis.

Procedimento

A pesquisa quantitativa teve por base o inquérito por questionário, tendo sido este disponibilizado online na plataforma *Google Forms* e, por sua vez, partilhado através de redes sociais, como o *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram* e *LinkedIn*, e contactos pessoais, entre novembro de 2022 e março de 2023.

A amostra define-se como não aleatória de conveniência, uma vez que os participantes no questionário trabalham ou já trabalharam em contexto de teletrabalho (Coutinho, 2011) e faziam parte da rede de contactos da investigadora.

Com o propósito de obter o maior número de respostas, assegurou-se o anonimato e a confidencialidade das informações providenciadas pelos participantes.

Amostra

A amostra recolhida foi composta por um total de 1055 participantes, com uma média de 46 anos de idade (DP = 10). Desses participantes, 68% (n = 713) eram do género feminino e 31% (n = 342) do género masculino. No que concerne ao estado civil, mais de metade (67%) era casado/a ou vivia em união de facto, seguindo-se do estado solteiro/a (19%), depois do separado/a ou divorciado/a (12%) e, por último, viúvo/a (2%). No que concerne

às habilitações literárias, 47% tinham bacharelato/licenciatura, seguindo-se o ensino secundário completo (30%), mestrado (17%) e, por fim, com ensino básico (6%).

Instrumentos de medida

Para analisar as hipóteses identificadas infra, foram usados quatro instrumentos devidamente validados.

IE. A IE foi medida através da escala de *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) de Wong & Law (2002), que contempla 16 questões divididas em quatro grupos de quatro itens cada: avaliação das próprias emoções; avaliação das emoções dos outros; uso das emoções e regulação das emoções, são exemplos de um item de cada grupo, respetivamente: “Compreendo bem as minhas emoções”, “Sou um bom observador das emoções dos outros”, “Sou uma pessoa que se automotiva” e “Consigo controlar bem as minhas emoções”. As questões foram respondidas numa escala de Likert com cinco parâmetros, que variou entre (1) *Discordo totalmente* e (5) *Concordo totalmente*. A análise da fiabilidade demonstrou uma consistência excelente ($\alpha = 0.925$).

Perceção do teletrabalho. Foi utilizada a escala *E-Work Life Scale* (EWLS) desenvolvida por Grant *et al.* (2019), que contemplou quatro dimensões: interferência trabalho-vida (sete itens), eficácia/produktividade (quatro itens), confiança organizacional (três itens) e flexibilidade (três itens), a título de exemplo: “Ter acesso constante ao trabalho, através do teletrabalho, é muito cansativo”; “Estar em regime de teletrabalho torna-me mais eficaz para cumprir os meus objetivos chave e atingir resultados” e “A minha produtividade geral no trabalho aumentou devido à minha capacidade de trabalhar remotamente a partir de casa”. Os participantes responderam através de uma escala de Likert de cinco pontos que variou entre (1) *Discordo totalmente* e (5) *Concordo totalmente*. A análise da fiabilidade mostrou uma consistência aceitável ($\alpha = 0.719$).

Desempenho. O desempenho foi avaliado através do *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) de Koopmans *et al.* (2013), composto por 14 itens, distribuídos por três dimensões: desempenho na tarefa, foco nos aspetos negativos e desempenho global, sendo exemplos de itens de cada uma das dimensões, respetivamente: “Eu procuro melhorar a forma de fazer o meu trabalho”; “Eu procuro falar com colegas sobre aspetos

negativos do meu trabalho” e “Qualidade do meu trabalho”. Os itens foram avaliados numa escala de Likert de cinco pontos que variou entre (1) *Discordo totalmente* e (5) *Concordo totalmente*. A consistência da análise da fiabilidade foi aceitável ($\alpha = 0.697$).

Stress. Para medir o stress, usou-se a *Perceived Stress Scale* (PSS) elaborada por Cohen *et al.* (1983). Esta é constituída por 10 itens (como exemplos: “No último mês, com que frequência... “se sentiu nervoso(a) e em stress?”, “... sentiu que as coisas estavam a correr à sua maneira?” e “... sentiu ter tudo sob controlo?”), os quais foram respondidos numa escala de Likert de cinco pontos que variou entre (1) *Nunca* e (5) *Muito frequentemente*. Na análise da fiabilidade, verificou-se uma consistência aceitável ($\alpha = 0.695$).

Análise de dados

Após a recolha dos dados e através do programa estatístico *IBM Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), foram analisadas as descritivas e a confiabilidade dos instrumentos de medida, efetuadas regressões lineares e, também, usado o Modelo 1 da Macro PROCESS (Hayes, 2018).

4. RESULTADOS

Estatística descritiva

A Tabela 3 apresenta a estatística descritiva, nomeadamente os valores referentes às médias, desvios-padrão, correlações das variáveis e os índices de consistência interna das variáveis em estudo.

Tabela 3: Médias, desvio-padrão, correlações e índices de consistência interna das variáveis

Variável	<i>M</i>	<i>DP</i>	1	2	3	4
1. Inteligência Emocional	3.764	0.591	(0.925)			
2. Percepção do Teletrabalho	3.214	0,514	0.323**	(0.719)		
3. Desempenho	3.682	0,438	0.442**	0.214**	(0.697)	
4. Stress	2.633	0.623	-0.327**	-0.153**	-0.454**	(0.695)

Teste das hipóteses

A Hipótese 1a esperava que a IE influenciasse, positivamente, o desempenho. Os resultados associados à regressão linear evidenciaram que a IE influenciou, de forma positiva e significativa, o desempenho ($\beta = 0.326$, $p < 0.05$). Logo, a hipótese foi suportada pelos dados.

A Hipótese 1b presumia que a IE influenciasse, negativamente, o stress. Os resultados mostraram que a IE influenciou, de modo negativo e significativo, o stress ($\beta = -0.397$, $p < 0,05$). Assim, a hipótese foi suportada pelos dados.

A Hipótese 2 esperava que a IE moderasse a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho. Os resultados da moderação mostraram que a relação não foi estatisticamente significativa ($\beta = -0.0740$, $p > 0.05$). Uma vez que $p > 0.05$, não se constituiu uma relação estatisticamente significativa, a hipótese não foi suportada pelos dados.

Tabela 4: *Teste de Análise de Moderação – Hipótese 2*

Variáveis	r^2	β	P
Percepção do teletrabalho		0.5274	0.05
IE		0.3262	0,001
Percepção do teletrabalho*IE	0.2311	-0.0740	0.06

A Hipótese 3 postulava que a IE moderasse a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress. Os resultados da moderação evidenciaram que a IE moderou, de forma significativa, a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress ($\beta = -0.16$, $p < 0.05$), sendo que o modelo explicou 12.27% da variância do stress. Logo, a hipótese foi suportada pelos dados.

Tabela 5: *Teste de Análise de Moderação – Hipótese 3*

Variáveis	r^2	β	p
Percepção do teletrabalho	-	-0.0575	0.21
IE	-	-0.3972	0.001
Percepção do teletrabalho*IE	0.1227	-0.1657	0.001

Como se pode ver na Figura 2, a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress torna-se mais forte para indivíduos com níveis mais altos de IE, ou seja, para indivíduos com níveis mais altos de IE, à medida que a percepção do teletrabalho se torna mais positiva, menos stress tendem a ter.

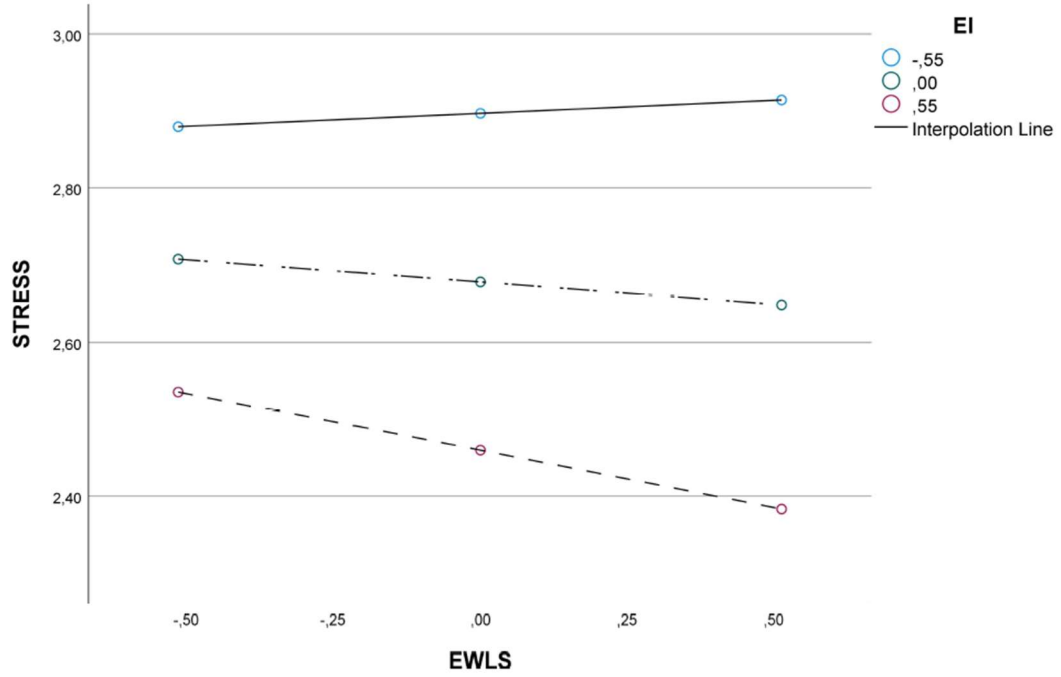


Figura 2: Análise Gráfica – Hipótese 3

5. DISCUSSÃO

Os objetivos desta investigação pretendiam alargar o conhecimento acerca do impacto da percepção do teletrabalho no desempenho e no stress e perceber se a IE seria uma condição capaz de intensificar as relações anteriores.

De modo geral, os resultados mostram que a inteligência emocional está, positivamente, associada ao desempenho. Tal indica que quanto maior for o nível de inteligência emocional de um colaborador, maior tende a ser o seu desempenho, tal como já foi referido por diversos autores, Gong *et al.* (2019), Sánchez-Gómez e Bréso (2020). Assim, a inteligência emocional pode ser um impulsionador do rendimento dos colaboradores, o que reforça a importância da competência emocional no sucesso profissional, respaldando a ideia de que a capacidade de reconhecer e gerir as emoções, influencia, diretamente, a forma como os indivíduos enfrentam desafios e se relacionam no ambiente de trabalho.

Os resultados mostram, também, que a inteligência emocional tem uma relação negativa com o stress, ou seja, quanto mais emocionalmente inteligente o colaborador for, menor tende a ser o nível de stress. Este resultado, também, vai ao encontro de outros autores como Bermejo-Martins *et al.* (2021), Chigeda *et al.* (2022). Teoricamente, Salovey e Mayer (1990, p. 189) também argumentaram que “a capacidade de perceber e expressar emoções com precisão, compreender as emoções e os conhecimentos emocionais, bem como regular as emoções promovem a adaptação saudável e a redução do stress”. Assim, os colaboradores com maiores habilidades emocionais tendem a experienciar níveis mais baixos de stress, sugerindo que a capacidade de compreender e regular emoções contribui para um maior equilíbrio psicológico, em situações desafiadoras.

Os resultados evidenciam que, apesar da IE ter uma relação direta com o desempenho, não modera a relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho. Embora a inteligência emocional possa ter influência em vários aspetos do desempenho no trabalho, pode não interagir com a percepção do teletrabalho e influenciar o desempenho. Como referido por Day e Allen (2004, p. 215), “a influência do teletrabalho sobre o desempenho é multifacetada, dependendo não apenas da personalidade e competências do indivíduo, mas também do ambiente organizacional e da natureza das tarefas”, também defendido

por Gajendran e Harrison (2007, p. 130) “a percepção do teletrabalho está, intrinsecamente, ligada às características do trabalho, como a autonomia, a natureza das tarefas e a estrutura de comunicação”. Neste sentido, a IE não atua como uma moderadora na relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho dos colaboradores; ou seja, a IE parece não ser uma condição suficiente para que os colaboradores possam avaliar de forma positiva ou negativa a percepção do teletrabalho, tal como influenciar o seu desempenho. A não necessidade da existência da IE, nesta relação (IE, percepção de teletrabalho e desempenho) pode sinalizar que outros elementos, como a natureza do trabalho, a cultura organizacional e a estrutura de suporte podem desempenhar um papel mais preponderante na relação entre a percepção do teletrabalho e o desempenho. Por exemplo, a flexibilidade do teletrabalho pode oferecer vantagens, mas também pode criar um ambiente desafiador para aqueles que necessitam de orientações constantes ou preferem a interação social regular. A parentalidade também pode afetar a esta relação, pois poderá ser uma oportunidade de passar mais tempo com os dependentes, mas também pode originar dificuldades na gestão do tempo e distrações. Portanto, é essencial considerar uma variedade de fatores para compreender plenamente como essas variáveis interagem e influenciam o desempenho dos colaboradores no contexto do teletrabalho.

Por fim, a inteligência emocional modera a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress. Especificamente, observa-se que à medida que a percepção do teletrabalho aumenta, o stress vai diminuindo para aqueles que têm níveis mais altos de IE. Ao invés, os colaboradores com níveis de inteligência emocional mais baixos, o stress é sempre maior, embora não exista diferenças estaticamente significativas quer os colaboradores tenham uma percepção positiva ou negativa do teletrabalho. A compreensão da influência da inteligência emocional na relação entre a percepção do teletrabalho e o nível de stress apresenta uma perspectiva enriquecedora para a compreensão das dinâmicas atuais do ambiente de trabalho. Como destacado por Cherniss e Goleman (2001, p. 45), "a inteligência emocional desempenha um papel crucial na capacidade de um indivíduo gerir as exigências e os desafios do ambiente de trabalho, particularmente em cenários de trabalho remoto". A habilidade de perceber e regular as próprias emoções, bem como de compreender e responder às emoções dos outros, pode ser uma condição que torna a relação entre a percepção do teletrabalho e o stress mais forte. Ao desenvolver uma maior consciência emocional, os colaboradores remotos podem adotar estratégias de adaptação

mais eficazes, mitigando os efeitos do isolamento e da falta de estrutura típicos do teletrabalho, resultando numa experiência mais positiva e menos stressante. Isso aponta para a influência atenuante da inteligência emocional na relação entre a percepção do teletrabalho e o stress, sugerindo que a capacidade de gerir emoções pode mitigar os efeitos negativos do trabalho remoto no bem-estar emocional dos colaboradores.

5.1. Implicações Práticas

Os resultados deste estudo apresentam implicações práticas valiosas quer para organizações, como para os gestores de recursos de humanos e, também, para os colaboradores. Deste modo apresentam-se algumas estratégias que podem ser adotadas: (1) seleção, recrutamento e formação: as organizações podem aprimorar os processos de seleção, incorporando avaliações de IE como parte dos critérios de seleção, levando à identificação de candidatos que se adaptarão bem ao teletrabalho e promover programas de formação direcionados para o desenvolvimento das habilidades emocionais dos colaboradores que desempenharão funções remotas, com vista a melhorar o desempenho e a resiliência emocional; (2) suporte ao bem-estar dos colaboradores: as organizações podem oferecer recursos e estratégias para ajudar os colaboradores a lidar com o stress de forma mais eficaz, bem como proporcionar programas de formação contínua em IE para capacitar os colaboradores na gestão das suas emoções e assegurar o seu bem-estar ao longo do tempo; (3) melhoria do desempenho: os gestores podem estabelecer estratégias como metas e expectativas claras, monitorizar o progresso e fornecer um *feedback* construtivo para melhorar o desempenho dos seus telecolaboradores, tal como apoiar o desenvolvimento da IE dos mesmos, o que pode criar um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo, independentemente da localização física e; (4) criação de ambientes virtuais de trabalho saudáveis: as organizações podem fomentar a criação ambientes virtuais de trabalho saudáveis, mediante uma comunicação aberta, facilitando o apoio emocional entre colegas e cultivando uma cultura organizacional que valorize o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, o que pode resultar numa redução de stress, ao fortalecimento da coesão da equipa e, conseqüentemente, um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

5.2. Limitações e sugestões para Estudos Futuros

Apesar dos resultados promissores, é fundamental considerar as limitações deste estudo ao interpretar os seus resultados. A amostra utilizada pode não ser representativa de todas as características organizacionais e individuais que podem influenciar as variáveis investigadas. Também o facto de a recolha de dados ter sido feita através de instrumentos de auto reporte juntamente com o uso de um design *cross sectional* pode ter conduzido ao enviesamento do método comum.

No contexto do teletrabalho, sugere-se a investigação do papel dos líderes no desempenho e adaptação das equipas com elementos com diferentes níveis de IE. Deste modo, é crucial explorar a dinâmica dos comportamentos dos líderes que podem potencialmente influenciar positivamente a adoção do regime de teletrabalho. Além disso, é pertinente aprofundar as investigações relacionadas ao isolamento social que pode ser experimentado pelos colaboradores em regime de teletrabalho, considerando-se a identificação de estratégias e iniciativas que possam mitigar os efeitos negativos do isolamento social nesse contexto laboral. Por último, mas igualmente relevante, é recomendável um estudo comparativo entre o teletrabalho e o trabalho presencial. Comparar os resultados obtidos com os trabalhadores que desempenham as suas funções no local de trabalho físico e aqueles que atuam remotamente permitirá uma compreensão mais completa das diferenças nas relações entre inteligência emocional, desempenho e stress entre esses dois grupos, fornecendo informações valiosas para a tomada de decisões organizacionais.

6. CONCLUSÃO

As conclusões não validam apenas que a inteligência emocional não é só uma competência pessoal, mas também um pilar essencial na construção de ambientes laborais mais adaptáveis e resilientes. Como tal, oferecem diretrizes concretas para a gestão de talentos, bem-estar e adaptação em ambientes de trabalho que, por sua vez, estão em constante evolução.

Assim, este estudo demonstra que a inteligência emocional é uma chave mestra para desbloquear o potencial máximo do teletrabalho, ao mesmo tempo que protege o bem-estar dos colaboradores. As descobertas e reflexões apresentadas nesta dissertação servem como farol, guiando as organizações e líderes rumo a um futuro laboral mais resiliente, produtivo e harmonioso.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbad, G., Legentil, J., Damascena, M., Miranda, L., Feital C., & Neiva, E. (2019). Percepções de teletrabalhadores e trabalhadores presenciais sobre desenho do trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 772-780. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17501>
- Abubakar, M., Elrehail, H., Alatailat, M., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4 (2), 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Adamovic, M. (2022). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62, 102437. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102437>
- Ahad, R., Mustafa, M. Z., Mohamad, S., Abdullah, N. H. S., & Nordin, M. N. (2021). Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers. *Journal of Technical Education and Training*, 13(1), 15–21. <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/JTET/article/view/7898>
- Ahmed, T., Khan, M., K., Thitivesa, D., Siraphatthada, Y., & Phumdara, T. (2020). Impact of Employees Engagement and Knowledge Sharing on Organizational Performance: Study of HR Challenges in COVID-19 Pandemic. *Journal Human Systems Management*, 39(4), 589-601. <https://doi.org/10.3233/HSM-201052>
- Albani, A., Ambrosini, F., Mancini, G., Passini, S., & Biolcati, R. (2023). Trait Emotional Intelligence and Self-regulated Learning in University Students during the COVID-19 pandemic: the mediation role of Intolerance of Uncertainty and COVID-19 Perceived Stress. *Personality and Individual Differences*, 203, 111999. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.111999>
- Almeida, F. N. (1996). *Avaliação de Desempenho para os Gestores*. Amadora: McGraw-Hill.
- Alonazi, W. B. (2020) The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S263656>
- Alves, I. R. (2021). A Inteligência Emocional: influência na vida profissional e nas organizações. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 7(12), 300–307. <https://doi.org/10.51891/rease.v7i12.3386>
- Andrade, S. (2019), *Como usar os benefícios da inteligência emocional no seu meio laboral?* Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos. Consultado em 3 de setembro de 2023.

https://www.psicologia.pt/artigos/ver_carreira.php?como-usar-os-beneficios-da-inteligencia-emocional-no-seu-meio-laboral&id=379

- Andrade, C., & Lousã, E. P. (2021). Telework and work–family conflict during COVID-19 lockdown in Portugal: *The influence of job-related factors*. *Administrative Sciences*, 11(103), 1-14.
<https://doi.org/10.3390/admsci11030103>
- Baba, M. M. (2020) Navigating COVID-19 with emotional intelligence. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(8), 810-820.
<https://doi.org/10.1177/0020764020934519>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suppl), 13-25.
- Barreiro, C., & Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, 109892.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109892>
- Baruch, Y. (2000), Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34-49. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Review*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>
- Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canónico, E. (2019). Telework: Outcomes and facilitators for employees. In R. N. Landers (Ed.), *The Cambridge handbook of technology and employee behavior* (Cambridge Handbooks in Psychology, 511-543). Cambridge: Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/9781108649636.020>
- Beckel, J. L. O., & Fisher, G. G. (2022). Telework and worker health and well-being: A review and recommendations for research and practice. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7), 3879.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19073879>
- Bermejo-Martins, E., Luis, E. O., Fernández-Berrocal, P., Martínez, M., & Sarrionandia, A. (2021). The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during COVID-19 outbreak: An intercultural moderated mediation analysis. *Personality and Individual Differences*, 177, 110679.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110679>
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., & Salovey, P. (2011). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and*

- Personality Psychology Compass, 5(1), 88-103.
<https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>
- Brandão, S., & Ramos, M. (2023). Teleworking in the context of the Covid-19 pandemic: advantages, disadvantages and influencing factors - the workers' perspective. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 25(2), 253-268.
<https://doi.org/10.7819/rbgn.v25i2.4221>
- Brocklehurst, M. (2001). Power, identity and new technology homework: implications for 'new forms' of organizing. *Organization Studies*, 22(3).
<https://doi.org/10.1177/0170840601223003>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, and W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (71–98). San-Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Calvo, A. (2020). *Manual de direito do trabalho* (5.ª Ed.). São Paulo: Saraiva Educação.
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2020). Adjusting to epidemic-induced telework: Empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30(1), 69-88.
<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Charalampous, M., Grant, C. A., & Tramontano, C. (2021). It needs to be the right blend: a qualitative exploration of remote e-workers' experience and well-being at work. *Employee Relations*, 44(2), 335-355.
<https://doi.org/10.1108/ER-02-2021-0058>
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass
- Chiavenato, I. (1997). *Recursos Humanos* (4.ª Ed.). São Paulo: Atlas.
- Chigeda, F., Ndofirepi, T. M., & Steyn, R. (2022). Continuance in organizational commitment: the role of emotional intelligence, work-life balance support, and work-related stress. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(1), 22-38. <https://doi.org/10.1002/joe.22172>
- Christopher, S., Robert, E., & Guido, L. (2022). The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(8), 1562-1605.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1811368>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.
<https://doi.org/10.2307/2136404>

- Côté S. (2014). Emotional Intelligence in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 459-488. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233>
- Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Damásio, A. (2011). *O Erro de Descartes: Emoção, Razão e Cérebro Humano*. Lisboa: Temas e Debates.
- Day, A. L., & Allen, T. D. (2004). The relationship between career motivation and self-efficacy with protégé career success. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 72-91. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00036-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00036-8)
- De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593. <https://doi.org/10.1177/0734371X18760124>
- Delanoëije, J., & Verbruggen, M. (2020) Between-person and within-person effects of telework: a quasi-field experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(6), 795-808. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1774557>
- Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2023). Teoria das demandas-recursos do trabalho em tempos de crise: novas proposições. *Revisão de Psicologia Organizacional*, 13 (3), 209–236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Doberstein, C., & Charbonneau, E. (2022). Alienation in pandemic-induced telework in the public sector. *Public Personnel Management*, 51(4), 491-515. <https://doi.org/10.1177/00910260221114788>
- Drigas A., & Papoutsi C. (2020). The Need for Emotional Intelligence Training Education in Critical and Stressful Situations: The Case of Covid-19. *International Journal of Recent Contributions from Engineering, Science & IT (iJES)*, 8(3), 20-36. <https://doi.org/10.3991/ijes.v8i3.17235>
- Druskat, V. U., Mount, G., & Sala, F. (2005). *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups* (1.^a Ed.). New York: Psychology Press.
- Ekman, P. (2011). *A linguagem das emoções* (1.^a Ed.) São Paulo: Lua de Papel.
- Emmerling, R., & Cherniss, C. (2003). Emotional Intelligence and the Career Choice Process. *Journal of Career Assessment*, 11(2), 153-157. <https://doi.org/10.1177/1069072703011002003>
- Emmerling, R., & Goleman, D. (2003). Emotional Intelligence: Issues and Common Misunderstandings. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence*, 1(1), 1-32.
- Eurofound and the International Labour Office. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. *Publications Office of the European Union*

and the International Labour Office. Consultado em 5 de setembro de 2023.
<https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2017/working-anytime-anywhere-effects-world-work>

- Fteiha M., & Awwad N. (2020). Inteligência emocional e sua relação com o estilo de enfrentamento do estresse. *Psicologia da Saúde Aberta*, 7(2).
<https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- Ferreira, M. P. (2021). A ampliação do teletrabalho e home office em tempos de pandemia e seus reflexos na saúde do trabalhador. *Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho*, 7(1), 101-119.
<https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9857/2021.v7i1.7934>
- Figueiredo, E., Ribeiro, C., Pereira, P., & Passos, C. (2021). Teletrabalho: Contributos e Desafios para as Organizações. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(2), 1427-1438. <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21642>
- Fortin, M. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures, Lusodidacta
- Frasquilho, M. A. (2005). Compreender o stress para prevenir o burnout. *Acta Médica Portuguesa*, 18, 433-444.
- Frasquilho, M. A. (2009). Stress. In Filho, H. C. & Borges, C. F. (Coord.). *Stress, depressão e suicídio – Gestão de problemas de saúde em meio escolar*, 63-81. Lisboa: Coisas de ler.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge: Cambridge University Press
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6).
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Gilar-Corbi, R., Pozo-Rico, T., Sánchez, B., & Castejón, J-L. (2019). Can emotional intelligence be improved? A randomized experimental study of a business-oriented EI training program for senior managers. *PLoS ONE*, 14(10).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224254>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence*. Londres: Publicações Bloomsbury.
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Journal Frontiers in Psychology*, 10.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>

- Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote eworking. *Employee Relations*, 41(1), 16–33. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229>
- Hamouche, S., & Parent-Lamarche, A. (2023). Teleworkers' job performance: a study examining the role of age as an important diversity component of companies' workforce. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 10(2), 293-311. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-03-2022-0057>
- Hau, F., & Todescat, M. (2018). O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso. *Navus*, 8(3), 37-52. <https://doi.org/10.22279/navus.2018.v8n3.p37-52.601>
- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication monographs*, 85(1), 4-40. <https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1352100>
- Hirschle, A. L. T., & Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(7), 2721–2736. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>
- Hjalmarsson, A., & Dåderman, A. (2022). Relationship between emotional intelligence, personality, and self-perceived individual work performance: A cross-sectional study on the Swedish version of TEIQue-SF. *Current Psychology*, 41, 2558–2573. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00753-w>
- Imamoglu, S., Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. (2019). The Effect of Organizational Justice and Organizational Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performance. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.129>
- Inayat, W., & Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Irawanto, D.W., Novianti, K.R., & Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3):96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>
- Jackson, S., Wilson, D., & Borden, D. (2020) Telework: Achievements and Blunders. *Journal of Government Financial Management*, 69 (1), 58-59. <https://www.proquest.com/docview/2428566941?accountid=37408&forcedol=true>
- Jaiswal, A., Gupta, S., & Prasanna, S. (2022). Theorizing Employee Stress, Well-being, Resilience and Boundary Management in the Context of Forced Work from Home During COVID-19. *South Asian Journal of Business and Management Cases*, 11(2), 86–104. <https://doi.org/10.1177/22779779221100281>

- Jordão, F., Ramos, V., & Fonseca, S. (2021). O Stress Ocupacional. Perspetivas teóricas e interventivas. *Psicologia Aplicada à Segurança e Saúde Ocupacional* (71-117). Coisas de Ler Edições, Lda.
- Junça-Silva, A., Almeida, M., & Gomes, C. (2022). The Role of Dogs in the Relationship between Telework and Performance via Affect: A Moderated Moderated Mediation Analysis. *Animals*, 12(13), 1727. <https://doi.org/10.3390/ani12131727>
- Junça-Silva, A., Violante, C., & Brito, S. (2023). The role of personal and job resources for telework's affective and behavioral outcomes. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0147>
- Kim, T., Mullins, L. B., & Yoon, T. (2021). Supervision of telework: A key to organizational performance. *American Review of Public Administration*, 51(4), 263-277. <https://doi.org/10.1177/0275074021992058>
- Kwon, M., & Jeon, S. H. (2020). Do Leadership Commitment and Performance-Oriented Culture Matter for Federal Teleworker Satisfaction With Telework Programs? *Review of Public Personnel Administration*, 40(1), 36–55. <https://doi.org/10.1177/0734371X18776049>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S. V., Beek, A. J., & Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Lea, R. G., Davis, S. K., Mahoney, B., & Qualter, P. (2019). Does Emotional Intelligence Buffer the Effects of Acute Stress? A Systematic Review. *Journal Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00810>
- Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro. Diário da República: I série, n.º 30/2009. Código do Trabalho. (2009) <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>
- Macias, L., Ravalet, E., & Rérat, P. (2022). Potential rebound effects of teleworking on residential and daily mobility. *Geography Compass*, 16(9). <https://doi.org/10.1111/gec3.12657>
- Mateus, A. (2022). Talent management, home office and digital communication: Past, present... what post-COVID-19 future?. Human Review. *International Humanities Review*, 14(4), 1–17. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4136>
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J. D., Roberts, R., & Barsade, S. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence. Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- Mishra, P. S., & Mohapatra, A. K. D. (2010). Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance: An Empirical Study. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 35(1), 53–62. <https://doi.org/10.1177/0256090920100104>
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance : A Study Among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674–682.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
- Moroń, M., & Biolik-Moroń, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168, 110348,
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Motowidlo, S. J. (2003). Job Performance, in W. C. Borman, D. R. Ilgen, R. J. Klimoski (Eds.), *Hanbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, 12, 39-53.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Murphy, K., & Cleveland, J. (1991). *Performance appraisal: An organizational perspective*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Nilles, J. M. (1975). Telecommunications and Organizational Decentralization. *IEEE Transactions on Communications*, 23(10), 1142-1147.
<https://doi.org/10.1109/TCOM.1975.1092687>
- Nilles, J. M. (1997). *Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores*. São Paulo: Futura.
- OIT (2020). *Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19 - Guia prático*. Genebra: Organização Internacional do Trabalho.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf
- Ollo-Lopez, A., Goni-Legaz, S., & Errogarcas, A. (2020). Home-based telework: Usefulness and facilitators. *International Journal of Manpower*, 42(4), 644-660.
<https://doi.org/10.1108/IJM-02-2020-0062>
- Pluut, H., Curşeu, P. L., & Fodor, O. C. (2022). Development and Validation of a Short Measure of Emotional, Physical, and Behavioral Markers of Eustress and Distress (MEDS). *Healthcare*, 10(2), 339. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020339>

- Rezvani, A., Barrett, R., & Khosravi, P. (2019). Investigating the relationships among team emotional intelligence, trust, conflict and team performance, *Team Performance Management*, 25 (1/2), 120-137.
<https://doi.org/10.1108/TPM-03-2018-0019>
- Sadovyy, M., Sánchez-Gómez, M., & Bresó, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 180, 110986. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110986>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez-Gómez, M., & Bréso, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>
- Schaufeli, W.B., & Taris, T.W. (2014). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. In: Bridging Occupational, Organizational and Public Health. *Springer, Dordrecht*.
https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Saveca, P., Montero, F., & Tembe, V. (2020). O stress ocupacional como factor principal de risco psicossocialno ambiente de trabalho. *Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos*. <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1409.pdf>
- Serra, A. V. (2007). *O stress na vida de todos os dias* (3.ª Ed.). Coimbra: Livraria Minerva.
- Sousa-Uva, M., Sousa-Uva, A., Sampayo, M. M., & Serranheira, F. (2021). Telework during the COVID-19 epidemic in Portugal and determinants of job satisfaction: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 21(1), 2217.
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-12295-2>
- Souza, T., Moreira, K. D., & Martins, C. B. (2018). Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de secretariado. *Perspetivas Contemporâneas*, 13(1), 1-17.
<https://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2450>
- Taschetto, M., & Froehlich, C. (2019). Teletrabalho sob a perspetiva dos profissionais de recursos humanos do Vale de Sinos e Paranhán no Rio Grande do Sul. *RECAPE – Revista de Carreiras e Pessoas*, 9(3), 349-375.
<https://doi.org/10.20503/recape.v9i3.39652>
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>

- Tremblay, D.G. (2002). Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. *ERA – Revista de Administração de Empresas*, 42(3), 54-65.
<https://doi.org/10.1590/S0034-75902002000300006>
- Van Kleef, G. A., van den Berg, H., & Heerdink, M. W. (2015). The persuasive power of emotions: Effects of emotional expressions on attitude formation and change. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1124-1142. <https://doi.org/10.1037/apl0000003>
- Waterhouse, L. (2006). Multiple intelligences, the Mozart effect, and emotional intelligence: A critical review. *Educational Psychologist*, 41(4), 207–225.
https://doi.org/10.1207/s15326985ep4104_1
- Weisinger, H. (1997). *Inteligência emocional no trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Weisinger, H. (2001). *Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Wong, C .S., & Law, K. S. (2002). Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS). *APA PsycTests*. <https://doi.org/10.1037/t07398-000>
- World Health Organization (2023). What is stress? Questions and answers. Consultado em 15 de setembro de 2023. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>

8. ANEXO

Questionário Aplicado

O presente questionário tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento da dissertação Mestrado em Gestão, que pretende estudar *O papel da inteligência emocional na relação entre o regime de trabalho e o desempenho*.

O questionário é anónimo e confidencial, não existindo respostas certas ou erradas, pelo que a resposta a todas as questões deverá ser espontânea e sincera.

Os resultados obtidos serão utilizados apenas e exclusivamente para fins académicos.

A sua resposta é imprescindível para o desenvolvimento da dissertação, sendo o tempo estimado de resposta cerca de 10 minutos.

Qualquer dúvida ou questão poderá contactar-me através do endereço eletrónico helenadamas@gmail.com.

Agradeço o tempo despendido e a colaboração!

Helena Damas

Dados Sociodemográficos

1. Idade

2. Sexo

- Masculino
- Feminino
- Não Responde

3. Estado Civil

- Casado/a ou União de Facto
- Separado/a ou Divorciado/a
- Solteiro/a
- Viúvo/a

4. Habilitações Literárias

- 1.º ciclo do ensino básico (4.º ano)
- 2.º ciclo do ensino básico (6.º ano)
- 3.º ciclo do ensino básico (9.º ano)
- Ensino Secundário (12.º ano)
- Bacharelato / Licenciatura
- Mestrado ou superior

5. Indique há quantos anos trabalha:

6. Em média, quantas horas trabalha por semana?

7. Qual a sua situação contratual atual?

- Trabalhador independente (presta serviços a uma ou mais organizações)
- Tem vínculo contratual efetivo
- Tem vínculo contratual a prazo
- Outra situação

8. Já alguma vez trabalhou em teletrabalho?

- Sim
- Não

9. No momento atual, em que modalidade se encontra a desempenhar as suas atividades profissionais:

- Trabalho presencial
- Teletrabalho (100%)
- Teletrabalho com idas ocasionais ao local de trabalho
- Teletrabalho com idas regulares ao local de trabalho (por exemplo: 1 ou 2 vezes por semana)
- Teletrabalho rotativo ou trabalho em espelho
- Outra modalidade de trabalho´

Teletrabalho

10. Com base na sua experiência de teletrabalho, pense, por favor, no dia-a-dia do seu trabalho e no desempenho das suas funções e indique para cada uma das afirmações o seu grau de concordância:

1 discordo totalmente	2 discordo	3 não concordo nem discordo	4 concordo	5 concordo totalmente
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

	1	2	3	4	5
A minha organização oferece formação orientada para competências e comportamentos de teletrabalho.					
O meu teletrabalho consome tempo que eu gostaria de despende com a minha família/amigos, ou noutras atividades não relacionadas com o trabalho.					
Quando estou em regime de teletrabalho, penso frequentemente em problemas relacionados com o trabalho fora do meu horário normal de trabalho.					
Eu sinto-me feliz com o meu equilíbrio vida-trabalho quando estou em regime de teletrabalho.					
Ter acesso constante ao trabalho, através do teletrabalho, é muito cansativo.					
Quando estou em regime de teletrabalho consigo concentrar-me melhor nas minhas tarefas de trabalho.					
A minha chefia dá-me controlo total sobre quando e como posso concluir o meu trabalho, quando estou em regime de teletrabalho.					
A minha chefia confia em mim para ser eficaz no meu papel quando estou em teletrabalho.					
Eu confio na organização para fornecer boas condições que me permitam estar em teletrabalho de forma eficaz.					
Estar em regime de teletrabalho torna-me mais eficaz para cumprir os meus objetivos chave e atingir resultados.					
Se eu for interrompido por responsabilidades familiares/outras durante o trabalho a partir de casa, continuo a satisfazer as expectativas que o meu superior tem em relação ao meu trabalho.					
Quando estou em teletrabalho, sei quando desligar/parar o trabalho para poder descansar.					
O meu trabalho é tão flexível que eu poderia facilmente fazer uma pausa do teletrabalho, se e quando eu quiser.					
O meu superior permite-me flexibilizar o meu horário para satisfazer as minhas necessidades, desde que todo o trabalho seja concluído.					
Eu sinto que as exigências do trabalho são muito maiores quando estou em regime de teletrabalho.					
A minha produtividade geral no trabalho aumentou devido à minha capacidade de trabalhar remotamente/a partir de casa.					
A minha vida social é pobre quando estou em regime de teletrabalho.					

Inteligência Emocional

11. Pense em si, e indique o seu grau de concordância para cada uma das afirmações:

1 discordo totalmente	2 discordo	3 não concordo nem discordo	4 concordo	5 concordo totalmente
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

	1	2	3	4	5
Na maioria das vezes tenho uma boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos.					
Compreendo bem as minhas emoções.					
Compreendo verdadeiramente o que sinto.					
Sei sempre se estou ou não contente.					
Reconheço as emoções dos meus amigos através do seu comportamento.					
Sou um bom observador das emoções dos outros.					
Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros.					
Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam					
Estabeleço sempre metas para mim próprio, tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir.					
Tenho por hábito dizer a mim próprio que sou uma pessoa competente.					
Sou uma pessoa que se automotiva.					
Encorajo-me sempre a dar o meu melhor.					
Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional.					
Consigo controlar bem as minhas emoções.					
Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou muito irritado.					
Possuo um bom controlo das minhas emoções.					

Desempenho

12. Indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações relacionadas com a forma como desempenha o seu trabalho:

1 discordo totalmente	2 discordo	3 não concordo nem discordo	4 concordo	5 concordo totalmente
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

	1	2	3	4	5
Eu nem sempre consigo planear bem as minhas tarefas de modo a terminá-las a tempo.					
Eu realizo bem o meu trabalho com o mínimo de tempo e esforço.					
Eu procuro melhorar a forma de fazer o meu trabalho.					
Eu procuro realizar, em primeiro lugar, as tarefas mais importantes.					
Eu procuro propor novas formas de resolver problemas de trabalho.					
Eu protesto sobre aspetos menos importantes do trabalho.					
Eu torno alguns problemas de trabalho maiores do que eram.					
Eu tento dar mais atenção a aspetos negativos em vez de aspetos positivos.					
Eu procuro falar com colegas sobre aspetos negativos do meu trabalho.					
Eu procuro conversar com pessoas fora da organização sobre aspetos negativos do meu trabalho.					

13. No que respeita à forma como globalmente desempenha o seu trabalho, como se autoavalia?

1 necessita de melhorias significativas	2 necessita de algumas melhorias	3 satisfatório razoável	4 bom	5 excelente
--	---	-------------------------------	----------	----------------

	1	2	3	4	5
Quantidade do meu trabalho.					
Qualidade do meu trabalho.					
Exatidão / Rigor do meu trabalho.					
Serviço prestado a outros serviços e clientes.					

Stress

14. No que respeita à forma como globalmente desempenha o seu trabalho, como se autoavalia?

1 nunca	2 quase nunca	3 algumas vezes	4 frequentemente	5 muito frequentemente
------------	------------------	--------------------	---------------------	------------------------------

	1	2	3	4	5
No último mês, com que frequência esteve preocupado(a) por causa de alguma coisa que aconteceu inesperadamente?					
No último mês, com que frequência se sentiu incapaz de controlar as coisas importantes da sua vida?					
No último mês, com que frequência se sentiu nervoso(a) e em stress?					
No último mês, com que frequência sentiu confiança na sua capacidade para enfrentar os seus problemas pessoais?					
No último mês, com que frequência sentiu que as coisas estavam a correr à sua maneira?					
No último mês, com que frequência sentiu que não aguentava com as coisas todas que tinha para fazer?					
No último mês, com que frequência foi capaz de controlar as suas irritações?					
No último mês, com que frequência sentiu ter tudo sob controlo?					
No último mês, com que frequência se sentiu furioso(a) por coisas que ultrapassaram o seu controlo?					
No último mês, com que frequência sentiu que as dificuldades se estavam a acumular tanto que não as conseguia ultrapassar?					

