

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Soleane Teixeira da França

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E OS RESULTADOS CORPORATIVOS DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:
UM ESTUDO DE CASO**

São Cristóvão, SE
2019

Soleane Teixeira da França

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESULTADOS CORPORATIVOS DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Secretariado Executivo da Universidade
Federal de Sergipe, como requisito parcial para a
obtenção do título de **Bacharel em Secretariado
Executivo**.

Orientadora: Profa. Dra. Sílvia Regina Paverchi

São Cristóvão, SE
2019

Soleane Teixeira da França

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESULTADOS CORPORATIVOS DO
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO:
UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Aprovada em: 03 de setembro de 2019:

Sílvia Regina Paverchi, Dra. (UFS)
(Presidente/Orientadora)

Igor Gadioli Cavalcante, Me. (UFS)

Thadeu Vinicius Souza Teles, Dr. (UFS)

São Cristovão, SE
2019

DEDICATÓRIA

À minha mãe Maria Lucia, que sempre me mostrou a importância de estudar e ter determinação diante dos obstáculos. Dedico também à minha filha Joane Carlyne pela sua compreensão nas minhas horas de ausência e à minha irmã Laury, cuja presença sempre me afetava positivamente, me dando forças para continuar. Ao meu esposo Joaldo pelo apoio fundamental em mais esta conquista. Obrigada por sempre acreditarem e confiarem que eu conseguiria.

AGRADECIMENTOS

Foi desafiador e, muitas vezes, achei que não fosse conseguir, mas apesar de todas dificuldades, chegamos lá. Não faltou apoio dos meus familiares e de bons amigos para me auxiliarem nesta caminhada.

A Deus em primeiro lugar por me dar saúde e força para seguir até o fim. Apesar de todos os obstáculos enfrentados nesses anos de graduação, não houve um só dia em que não me sentisse amada e amparada pela sua graça divina.

Agradeço de forma especial e carinhosa à minha orientadora Sílvia Paverchi, que sempre me ajudou a manter o foco e a não desistir. Seu apoio, paciência e amizade foram imprescindíveis.

A todos os professores minha gratidão pelos ensinamentos e experiências. Em especial às Professoras Nathália, Sueli e Flávia; sempre me identifiquei com a mensagem que passavam.

Aos meus amados colegas Flaviana, ou apenas “Flavi” como a chamo carinhosamente, e Rodrigo, minha fonte de alegria. Sem vocês eu não teria conseguido chegar até o final. Foram mais que colegas, tornaram-se amigos para vida toda. Quantas vezes me levantaram quando o desafio era maior! Gratidão amigos! Obrigada por tanto carinho, amor e atenção. À minha querida colega Vanessa que me inspirou a falar sobre esse tema no meu TCC, devido às situações que passava em seu ambiente de trabalho.

À minha mãe Maria Lucia pelo amor, incentivo e apoio incondicional e por nunca permitir que eu acreditasse que era incapaz de concluir a graduação, pois na minha família sou a primeira a alcançar esse feito. Obrigada meu Deus por permitir dar esse presente a ela! Agradeço à minha irmã Laury por seu amor genuíno e por todas as vezes que se dedicou a mim e a minha filha em nome da realização desse sonho.

Agradeço à minha amada filha Joane Carlyne pela compreensão e incentivo, que eu continue sendo um exemplo para você de que o estudo é o melhor caminho a seguir. Saiba que foi por você que lutei para chegar até aqui!

Ao meu querido esposo Theo por todo apoio, incentivo e companheirismo. Sem você eu não conseguiria.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

(Marthin Luther King)

RESUMO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E RESULTADOS CORPORATIVOS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: UM ESTUDO DE CASO

AUTOR: Soleane Teixeira da França
ORIENTADORA: Sílvia Regina Paverchi

Controle emocional e resiliência tornaram-se fatores de alta relevância para lidar com as pressões profissionais na atualidade e poder atuar de maneira assertiva na gestão de conflitos presentes ambiente organizacional das empresas. Nessa perspectiva, esse trabalho busca investigar e responder a seguinte pergunta de pesquisa: Como o controle emocional dos secretários pode interferir nas relações com suas equipes de trabalho com vistas a favorecer as metas resultados organizacionais? E o objetivo geral é: analisar se o controle emocional requerido aos secretários, no exercício de suas funções, é condição relevante para o sucesso das relações com suas equipes de trabalho com foco nas metas da organização. Os objetivos específicos são: descrever as atribuições e atitudes profissionais requeridas aos secretários; verificar a partir de estudo de caso, como o profissional de secretariado percebe a existência de conflitos no ambiente laboral e analisar se o uso da inteligência emocional está relacionado à satisfação laboral. O interesse sobre essa temática surgiu a partir do olhar da pesquisadora acerca dos problemas enfrentados por profissionais que atuam em cargo de assessoria direta a gestores. O ambiente organizacional é altamente competitivo e cursos de graduação, especialmente o de Secretariado Executivo, apesar de oferecer a disciplina Dinâmica de Grupo ainda há lacuna a ser preenchida de forma que desperte a atenção dos graduandos para a atividade final que irão executar, tornando-os conscientes da grande relevância do uso da inteligência emocional e da resiliência como fatores determinantes para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Por conseguinte, o referencial teórico adotado versa sobre secretariado, comportamento organizacional, gestão de conflitos, inteligência emocional e resiliência. Em relação aos procedimentos metodológicos, esse estudo se caracteriza como descritivo, de abordagem qualitativa com aplicação do método estudo de caso único, tendo como população amostra uma estudante de Secretariado Executivo que assessora gestores em uma escola de idiomas da rede privada na cidade de Aracaju, Sergipe. O método utilizado para coleta de dados foi aplicação de entrevista e questionário composto por 42 questões, sendo 32 abertas e 10 fechadas, dividido em 4 blocos: perfil, II atividades desenvolvidas, gestão de conflitos e inteligência emocional. Os resultados analisados a partir do referencial teórico escolhido apresentam dados que confirmam a opção pelo uso da resiliência frente à situações adversas e o exercício da inteligência emocional na forma de silêncio e aceitação em empresa que não oferece oportunidade de ascensão profissional, cujo ambiente organizacional não apresenta abertura para diálogo e fluidez da comunicação com vistas ao aprimoramento dos serviços executados no âmbito operacional.

Palavras-chave: Gestão de Conflitos. Inteligência Emocional. Comportamento Organizacional. Secretariado Executivo. Resiliência.

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CORPORATIVE RESULTS OF SECRETARIAT PROFESSIONAL: A CASE STUDY

AUTHOR: Soleane Teixeira da França

ADVISOR: Sílvia Regina Paverchi

Emotional control and resilience turned to factors of high relevance to deal with day to day work life and may be an assertive way to solve conflicts at the workplace. In this perspective, this present work intends to answer the following question: How does a secretary emotional intelligence may affect the relationships towards their colleagues and contribute to reach work goals. This thesis aim is: To analyze if the emotional intelligence required from secretaries, in its daily activities, is a relevant condition to the success of the team focusing the organization aims and objectives. The objectives are: To describe the traits and work ethic required from the secretaries, to verify how the secretarial professional perceives the existence of conflicts at the workplace and analyze if the emotional intelligence is related to the job satisfaction. The interest about this theme has emerged from the researcher perspective about the challenges faced by secretaries that work as assistants to managers. The organizational environment is highly competitive and graduation courses, even more the executive secretariat graduation, even though it's offers classes on Group Dynamics subject, there is a gap to be filled with the intent to call the attention of students to the final activity they'll execute, turning them conscious of the big importance of the use of emotional intelligence and resilience as a highly relevant factor to their personal and professional development. The theoretical background adopted illustrates about the following themes: executive secretariat, organizational behavior, conflict resolution, emotional intelligence and resilience. The methodological procedures are: Descriptive, qualitative, as in the application of a case study, with the interview of an executive secretariat student that assists managers at a private idiom school on Aracaju City. The method used to collect data was the application of an interview and a survey, containing 42 questions, being those 32 open questions, divided by 4 blocks: profile, activities, conflict resolution and emotional intelligence. The results analyzed considering the theoretical background chosen, show us information that confirms that the use of resilience while at adverse situations and the exercise of emotional intelligence in the form of silence and acceptance in organizations that don't offer the opportunity of career advancements, in which the organizational environment doesn't shows openings to dialog and communications towards enhancement of services in the workplace.

Keywords: Conflicts resolution. Emotional intelligence. Organizational behavior. Executive Secretariat. Resilience.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Os três tipos de Inteligência	19
Quadro 2 – Autores que abordaram o tema IE.....	19
Quadro 3 – Expressões utilizadas pela IE.....	21
Quadro 4 – Artigos científicos que abordaram a IE.....	21
Quadro 5 – Monografias do curso de Secretariado da UFS que abordaram a IE.	22
Quadro 6 – Formação acadêmica do profissional de Secretariado.....	25
Quadro 7 – Competências dos Técnicos, Tecnólogos e Bacharéis em Secretariado Executivo.....	26
Quadro 8 – Atribuições do Secretário Executivo e do Técnico em Secretariado.	28
Quadro 9 – Perfil da Entrevistada.	33
Quadro 10 – Atividades desempenhadas.	34
Quadro 11 – Conhecimentos e formação.....	36
Quadro 12 – Gestão de Conflitos.....	37
Quadro 13 – Opinião sobre práticas indicadas para minimizar conflitos dentro da organização.....	38
Quadro 14 – Percepção da Inteligência Emocional.....	39
Quadro 15 – Impressões sobre comportamentos.	40
Quadro 16 – Percepção do nível de satisfação dos colaboradores.	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O processo do conflito.....	17
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DCNs Diretrizes Curriculares Nacionais

FENASSEC Federação Nacional de Secretárias e Secretários

GESEC Revista de Gestão e Secretariado

IE Inteligência Emocional

QI Quociente de Inteligência

SRTE Superintendência Regional do Trabalho e Emprego

UFS Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	16
2.2	GESTÃO DE CONFLITOS	17
2.3	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	18
2.4	HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DO SECRETARIADO	23
2.4.1	A regulamentação da profissão e as competências em Secretariado.....	24
2.5	RESILIÊNCIA	29
3	METODOLOGIA	31
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	31
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	32
3.3	COLETA DE DADOS	32
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	33
4.1	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS BLOCO I	33
4.2	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS BLOCO II	34
4.3	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS BLOCO III	37
4.4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS BLOCO IV	39
5	CONCLUSÃO	42
	REFERÊNCIAS	44
	APÊNDICE – Questionário	48

1 INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional (IE) ajuda a administrar as emoções, para a melhoria das relações interpessoais e intrapessoais, auxiliando na forma de pensar, sentir e agir nos diversos meios em que estamos inseridos, principalmente no ambiente de trabalho; não menos importante é a temática gestão de conflitos no cenário laboral.

O conceito de Inteligência Emocional tornou-se popular após a primeira publicação do livro do autor Daniel Goleman em 1995, com o título “Inteligência Emocional – a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente” (GOLEMAN, 2011). Após essa publicação, o conceito de Inteligência Emocional ganhou valorização, principalmente no ambiente de trabalho.

A inteligência emocional abrange cinco competências, que são: autoconhecimento, motivação, empatia, auto-regulamentação e lidar com relacionamentos (GOLEMAN, 2011).

Em um ambiente organizacional, o conflito é, quase sempre, inevitável. Antigamente, era visto como algo negativo, no entanto, nos dias de hoje pode ser visto como algo produtivo para organização.

Buscando verificar como proceder diante de situações do cotidiano laboral, julga-se de extrema importância entender como se comportar para obter melhores resultados a partir do conflito no ambiente corporativo: “não se nega que ele possa ser prejudicial em alguns casos, porém, a ênfase está no reconhecimento de que certas formas de conflito podem ser úteis para alcançar as metas desejadas” (VECCHIO, 2008, p. 231).

A partir da experiência profissional e iniciação na graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), surgiram vários questionamentos da pesquisadora acerca da importância do uso da (IE) nas empresas como forma de controle das emoções com vistas ao crescimento profissional e pessoal do indivíduo.

Algumas inquietações consideradas mais relevantes para o desenvolvimento do trabalho foram: A gestão de conflitos e o controle emocional tornaram-se fatores relevantes para obtermos sucesso pessoal e profissional, mas de que forma conseguimos adquirir e saber utilizar esse tipo de controle no ambiente organizacional? E quais possíveis resultados teremos com o uso desses

conhecimentos? Como adquirir tal controle? Quais estratégias são importantes para aquisição do (auto)conhecimento?

Nessa perspectiva, a presente pesquisa buscou responder a seguinte pergunta: Como o controle emocional dos secretários pode interferir nas relações com suas equipes de trabalho com vistas a causar impacto nas metas/resultados organizacionais?

O objetivo geral do presente estudo é analisar se o controle emocional requerido aos secretários, no exercício de suas funções, é condição relevante para o sucesso das relações com suas equipes de trabalho com foco nas metas da organização. Os objetivos específicos constituem:

- a) Descrever as atribuições e atitudes profissionais requeridas aos secretários.
- b) Verificar a partir de estudo de caso, como o profissional de secretariado percebe a existência de conflitos no ambiente laboral.
- c) Analisar se o uso da Inteligência Emocional está relacionado à satisfação laboral.

O interesse sobre essa temática surgiu a partir do olhar da pesquisadora acerca desses problemas enfrentados por profissionais que atuam em cargo de assessoria direta à chefia. O ambiente organizacional é altamente competitivo e na graduação apesar de haver o componente curricular “Dinâmica de Grupo “, ainda existe uma lacuna a ser preenchida de forma que desperte a atenção dos graduandos para a atividade final que irão executar, tornando-os conscientes da grande relevância do uso da Inteligência Emocional como fator determinante para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Segundo Rauber (2013, p. 167) muitas vezes os profissionais de Secretariado, sem os recursos necessários e sem autoridade formal requerida, são levados a trabalhar em situações em que somente podem contar com a sua capacidade de organização e execução para fazer com que as ações continuem a fluir. Não saber onde começa e onde termina suas funções os tornam resilientes por natureza.

Deste modo, acredita-se que o tema seja relevante para os profissionais de secretariado que buscam desenvolver suas habilidades emocionais e tanto para as empresas que buscam pessoas emocionalmente equilibradas para lidar com os desafios da concorrência, bem como com as pressões intra organização para manutenção de seus produtos e serviços num mercado competitivo, além da própria

concorrência entre colegas de trabalho na disputa dos melhores postos organizacionais.

Diante desses desafios, considerando ainda as atribuições e compromissos diários de cada colaborador com a sobrevivência e sucesso da organização, só se reforça a necessidade de autocontrole diante dos problemas enfrentados no dia a dia. Nesse sentido, quem demonstra controle emocional, autoestima elevada e autoconfiança, tem capacidade para identificar e propor várias soluções.

Para alcançar os objetivos propostos e já explicitados nesse trabalho, foi realizada aplicação de questionário semiestruturado a uma profissional de secretariado que assessora diretamente os gestores de uma empresa privada no segmento de educação, uma escola de idiomas.

A metodologia escolhida para a realização desse trabalho caracteriza-se como descritiva, de abordagem qualitativa com aplicação do método estudo de caso, conforme se detalha no capítulo 3.

E, por oportuno, este trabalho segue estruturado em cinco capítulos, a partir desta primeira parte que apresenta o contexto da temática, a situação problema, pergunta de pesquisa, objetivos geral e específicos e justificativa. A segunda parte apresenta a fundamentação teórica; trata sobre comportamento organizacional, gestão de conflitos, inteligência emocional, Secretariado e Resiliência. A terceira parte esclarece a natureza e o percurso metodológico adotados nesta pesquisa. Na quarta parte são apresentados os dados obtidos a partir das respostas do questionário e abordagens diretas à respondente, bem como a análise e discussão dos resultados e, por fim, as conclusões na parte 5.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo tem como finalidade apresentar a base teórica dos temas abordados e seus conceitos a serem utilizados de forma que se relacionem com o tema da pesquisa. A fundamentação teórica segue desenvolvida a partir do entrelaçamento da temática envolvendo: Comportamento Organizacional, Gestão de Conflitos, Inteligência Emocional, Secretariado Executivo e Resiliência, pilares importantes que nortearam a construção das questões de pesquisa, objetivos, elaboração do questionário aplicado e, finalmente, as análises dos dados obtidos.

2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento é a forma como as pessoas reagem diante de uma mudança no meio em que se encontram, “nos remete a entender como o ser humano reage a determinadas situações seja na prática do dia a dia, seja em momentos de pressão ou em determinadas situações que exijam personalidade individual de cada indivíduo.” (SARTORI, 2011, p. 36).

A interação entre um indivíduo e o seu ambiente de trabalho é chamada genericamente de comportamento organizacional e segundo Robbins (2005) se relaciona também a um determinado campo da ciência que visa aprimorar eficácia organizacional:

O comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupo e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. (ROBBINS, 2005, p. 6).

Além de estar associado à melhoria da produtividade, o comportamento organizacional busca também a cidadania organizacional e níveis de satisfação no trabalho, bem como reduzir absenteísmo e rotatividade de colaboradores (ROBBINS, 2005, p. 25), se relacionando, portanto, ao conjunto de comportamentos e atitudes dentro da organização e seus impactos no trabalho ali realizado.

Segundo Vecchio (2008) uma das razões para estudar o comportamento organizacional é o avanço pessoal, não importando se a pessoa trabalha para uma corporação grande e consolidada, ou para uma organização pequena e recente.

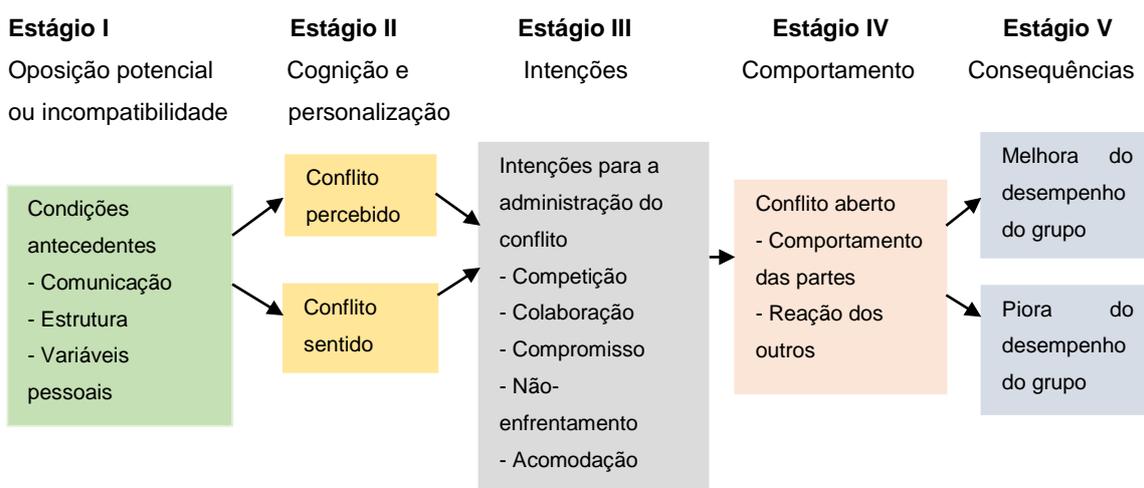
O comportamento organizacional, assevera ainda Robbins (2005) é influenciado por variáveis dependentes já mencionadas (produtividade, absenteísmo, rotatividade, satisfação no trabalho e cidadania organizacional) e, também, por variáveis independentes (aquelas que causam mudanças nas variáveis dependentes), podendo ocorrer em três níveis: nível do indivíduo, nível do grupo e nível do sistema organizacional.

O comportamento organizacional cresce a cada dia com uma diversidade de ferramentas para análise do comportamento de colaboradores no ambiente organizacional, orientando e conduzindo ao desenvolvimento e crescimento profissional com vista a, e inclusive, identificar meios para resolução de conflitos, gerindo-os. Assim, se discorre a seguir sobre o que vem a ser o conflito e suas etapas.

2.2 GESTÃO DE CONFLITOS

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 437) conflito é “um processo que tem início quando alguém percebe que outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que considera importante”, ou seja, o conflito é fruto das relações entre as pessoas. O seu processo é exposto na Figura 1.

Figura 1 – O processo do conflito



Fonte: Adaptado de Robbins (2005, p. 328).

A partir da Figura 1, Robbins (2005) detalha o processo do conflito e sua divisão em cinco estágios:

Estágio I: oposição potencial ou incompatibilidade – é quando surgem as condições que criam oportunidades para formação dos conflitos.

Estágio II: cognição e personalização – é a parte do processo em que os assuntos conflitantes costumam ser materializados.

Estágio III: Definição das estratégias de resolução de conflitos – consiste na escolha de uma estratégia que lhe permita resolver o conflito entre as partes.

Estágio IV: comportamento – nesse estágio inclui as declarações, ações e reações das partes envolvidas no conflito.

Estágio V: consequências – podem ser funcionais, quando resultam de forma positiva no desempenho do grupo ou disfuncionais, quando atrapalham seu desempenho.

De acordo com Robbins (2005), a natureza do conflito é quem determina se ele é positivo ou negativo, e ainda,

[...] alguns conflitos apóiam os objetivos do grupo e melhoram seu desempenho; estes são os **conflitos funcionais**, formas construtivas de conflitos. Por outro lado, existem conflitos que atrapalham o desempenho do grupo; são formas destrutivas ou **disfuncionais** de conflito. (ROBBINS, 2005, p. 327, grifo do autor).

O autor afirma ainda que há três tipos de conflito: o de tarefa, de relacionamento e de processo,

O **conflito de tarefa** está relacionado ao conteúdo e aos objetivos do trabalho. O **conflito de relacionamento** se refere às relações interpessoais. O **conflito de processo** relaciona-se à maneira como o trabalho é realizado. (ROBBINS, 2005, p. 327, grifo do autor).

Do exposto, o bloco a seguir versa sobre inteligência emocional, capacidade humana que ao ser posta em prática, influi positivamente na gestão de conflitos no ambiente corporativo.

2.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Nos dias de hoje, ser inteligente vai além da capacidade de aprendizado na vida escolar/acadêmica tradicional. No ambiente de trabalho, especificamente, faz-se necessário desenvolver inteligências além daquela exigida para saber executar uma

tarefa. Dessa forma, para melhor compreensão dos tipos de inteligência, o Quadro 1 a seguir apresenta os 3 tipos.

Quadro 1 – Os três tipos de Inteligência

Inteligência Interpessoal	Inteligência Intrapessoal	Inteligência Emocional
É a capacidade de entender outras pessoas, comunicar-se de forma adequada com elas, motivando-as, incentivando-as e dirigindo-as, em alguns casos, a um objetivo comum.	É a capacidade de se conhecer, de se auto avaliar, de reconhecer os pontos positivos e negativos e de formar um modelo coerente e verídico de si mesmo.	Este tipo de inteligência está diretamente relacionado ao perfeito equilíbrio das inteligências pessoais (inter e intra). Refere-se à capacidade de reconhecer e lidar com emoções, aceitando-as e trabalhando-as quando assim for necessário.

Fonte: Nogueira (2007 apud TAVARES, 2015, p. 20).

Por conseguinte, a partir do Quadro 1 são elencados os principais autores, em ordem cronológica, que abordam a inteligência emocional, conforme pode ser visto no Quadro 2.

Quadro 2 – Autores que abordaram o tema IE

Goleman (1995)
Cooper e Sawaf (1997)
Antunes (1999)
Weisinger (2001)
Chabot (2005)
Nogueira (2007)
Neiva (2009)
Neoti (2009)

Fonte: Elaborado a partir de Tavares (2015).

Para obter um relacionamento interpessoal saudável, os profissionais buscam cada vez mais o domínio das emoções, aprendendo a lidar com as emoções alheias. Nesse contexto se busca a definição de inteligência emocional em Goleman (2011):

[...] capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante. (GOLEMAN, 2011, p. 63).

E em Robbins (2005):

A inteligência emocional (IE) é a capacidade da pessoa de ser autoconsciente do seu estado afetivo (reconhecer suas próprias emoções quando a sente), detectar as emoções nos outros e administrar as pistas e informações transmitidas pelas emoções. (ROBBINS, 2005, p.105).

E de acordo com Cooper e Sawaf (1997 apud TAVARES, 2015, p. 21) “inteligência emocional é a capacidade de sentir, entender e aplicar o poder com eficácia. Nesse sentido, as emoções são fonte de energia, informação, conexão e influência humana.” Por outro lado,

A inteligência emocional tornou-se a habilidade que permite perceber, apreciar e expressar corretamente as emoções; a habilidade para sentir e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam nossos raciocínios; a habilidade para compreender as emoções e os conhecimentos emocionais; e a habilidade para administrar as próprias emoções no intuito de favorecer o crescimento emocional e intelectual. (CHABOT, 2005 apud TAVARES, 2015, p. 21).

Ainda, Nobre (2013, p. 15) define a IE como “a capacidade de reconhecer as próprias limitações e sentimentos diversos que compõem a estrutura do indivíduo [...] o sujeito poderá transformá-las e geri-las em benefício próprio e dos que estão à sua volta.”

Ao comparar a IE com o Quociente de Inteligência (QI), Goleman (2011, p. 62) defende que “a IE é tão importante quanto o QI e que este último pouco tem a ver com a vida emocional [...] pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular”.

A IE possui três expressões que devemos compreender: afeto, emoções e sentimentos. De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010), a partir do Quadro 3:

Quadro 3 – Expressões utilizadas pela IE

AFETO	EMOÇÕES	SENTIMENTOS
É um termo genérico que abrange grande número de sensações experimentadas pelas pessoas, englobando tanto emoções quanto sentimentos.	São expressões afetivas intensas dirigidas a alguém ou alguma coisa. Podemos dizer que as emoções são uma súbita ruptura do equilíbrio afetivo de uma pessoa.	(também chamados estado de ânimo ou humores) são estados afetivos menos intensos e mais duráveis do que as emoções e que geralmente não requerem um estímulo contextual para se manifestarem.

Fonte: Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 92).

E mais especificamente sobre as emoções, a partir da sua distinção em relação ao afeto e sentimentos, Goleman (2011) atenta para a necessidade se praticar o seu desenvolvimento:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas [...] as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (GOLEMAN, 2011, p. 65).

Diante das informações se nota a positividade do uso da IE nas organizações, principalmente em trabalhos que exijam alto grau de interação social. Uma das formas é incluir abordagens de Quociente Emocional em treinamentos internos e periódicos nas organizações.

Nesse sentido, é apresentado a seguir a abordagem da temática, nos quadros 4 e 5, referente ao quantitativo de artigos científicos publicados nas principais revistas científicas da área do Secretariado, Expectativa e GeSec e, também, respectivamente, nas monografias do curso de Secretariado Executivo da UFS,

Quadro 4 – Artigos científicos que abordaram a IE (continua)

ANO	REVISTA	TÍTULO	PALAVRAS-CHAVE	AUTOR (s)
2013	Expectativa	Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de Secretariado Executivo	Inteligência emocional; Secretariado Executivo; Competências e habilidades	Elizomar Assis Nobre
2010	Expectativa	A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de Secretariado Executivo	Inteligência; Emoção; Secretariado	Conceição de Maria Pinheiro Barros, Keiliany Moreira do Prado
2011	GeSec	Os tipos comportamentais dos executivos e a postura	Profissional de Secretariado; Executivos, Postura profissional; Tipos	Rosane Fontanella

		do profissional de secretariado	comportamentais; Inteligência emocional	
--	--	---------------------------------	---	--

Fonte: Informações extraídas das revistas científicas Expectativa e GeSec.

O Quadro 4 demonstra o quantitativo de artigos científicos, das revistas Expectativa e GeSec, que utilizaram a IE em seus títulos e/ou palavras-chave. Percebe-se que, ainda, é um tema pouco abordado na área do Secretariado.

No Quadro 5 é apresentado o quantitativo de monografias produzidas no curso de Secretariado da UFS, abrangendo o período de 2010.1 a 2017.2, que utilizaram nos títulos e/ou palavras-chave o tema IE.

Quadro 5 – Monografias do curso de Secretariado da UFS que abordaram a IE

ANO/PERÍODO	TÍTULO	PALAVRAS-CHAVE
2010/2	A inteligência emocional e sua importância para a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo nas organizações	Inteligência emocional; Secretariado Executivo; Organizações
2013/1	O gerenciamento das emoções: a utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho dos profissionais de Secretariado da Universidade Federal de Sergipe e sua importância para as relações interpessoais	Emoções Inteligência emocional Profissional de Secretariado Relações interpessoais
2014/2	Inteligência emocional e percepção das atitudes e competências do profissional no ambiente corporativo	Inteligência emocional Ambiente organizacional Relacionamento interpessoal Relacionamento intrapessoal
2017/1	A resiliência e sua contribuição para o gerenciamento dos conflitos internos do ambiente organizacional	Ambiente organizacional Secretariado Executivo Resiliência Perfil profissional

Fonte: Elaborado a partir de Macedo (2019).

Conforme demonstra o quadro 5, é igualmente escasso o número de monografias produzidas no curso de Secretariado da UFS – no período de 2010.1 a 2017.2 – cuja temática IE tenha sido abordada (um total de três). Percebe-se, conforme o título, que em todas elas a IE está diretamente relacionada ao ambiente de trabalho. Esse dado torna claro que a IE é vista como um fator importante para este profissional, uma vez que se relaciona com todos os níveis hierárquicos de uma organização. A quarta monografia que consta no quadro (sobre resiliência) fez-se necessário incluí-la, uma vez que o tema também é tratado nesta pesquisa como uma característica, assim como a IE, relevante para o profissional de Secretariado.

Qualquer pessoa é capaz de desenvolver a IE. As características dessas pessoas são “empatia, autoconfiantes, capazes de controlar os impulsos e manter o equilíbrio, não deixando que a ansiedade interfira em sua capacidade de pensar e gerenciar as emoções, o que proporciona relações positivas no ambiente de trabalho.” (FONTANELLA, 2011, p. 88).

Para Goleman (2011, p. 65), “A vida emocional é um campo com o qual se pode lidar [...] e exige seu conjunto especial de aptidões. E a medida dessas aptidões numa pessoa é decisiva para compreender por que uma prospera na vida, enquanto outra, de igual nível intelectual, entra num beco sem saída”.

Rauber (2013), chama a atenção para a necessidade de o profissional de Secretariado ser determinado, pois:

Normalmente, atendem a um diretor, a um coordenador, a uma área ou a um departamento, mas sempre estão em contato com pessoas diferentes do ambiente interno e externo. E nem sempre as relações são cordiais ou amistosas, muitas vezes resultado de problemas de relacionamento do superior hierárquico. Flexibilidade, sem ser volúvel, é uma necessidade para o profissional de Secretariado. E isso significa ser resiliente. (RAUBER, 2013, p.170).

E por oportuno, aborda-se em bloco a seguir o Secretariado, com breve histórico, seus níveis atuais de formação e de atuação profissional.

2.4 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DO SECRETARIADO

Levando em conta os primórdios da profissão de Secretariado, pode-se afirmar que ela é uma das mais antigas do mundo, uma vez que, conforme Sabino e Rocha (2004), a origem da profissão é associada aos escribas. Eles eram homens de extrema confiança de líderes governantes e religiosos e atuavam como escreventes e assessores pessoais e, por isso, “faziam parte de uma classe culta e bastante prestigiada à época, tanto pela atuação próxima a governantes [...] como pelo conhecimento da escrita e leitura, habilidades raras até mesmo entre faraós.” (SABINO; MARCHELLI, 2009, p. 615).

A partir da Primeira Guerra Mundial, diante das transformações que as fábricas passavam em seus processos de produção, surgindo, assim, as primeiras teorias administrativas e da necessidade de os homens irem lutar nas guerras, a profissão passou a ser exercida por mulheres (SABINO; MARCHELLI, 2009).

Ao longo dos anos, a profissão de Secretariado vem passando por mudanças. A área “[...] se fortaleceu com o avanço no perfil profissional e nas atribuições de seus profissionais, que deixaram de ser meros reprodutores de técnicas para assumir postos cada vez mais complexos [...]” (MÜLLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015, p. 133).

Sobre os acontecimentos que contribuíram na evolução desse profissional, “destaca-se, especialmente, o avanço tecnológico, que possibilitou que novos processos passassem a fazer parte da rotina do secretário executivo.” (SOUZA et al, 2017, p. 149).

Impacto significativo se registrou a partir do uso cada vez mais frequente da tecnologia por estes profissionais, como afirmam Camargo et al (2015):

A evolução tecnológica passou a fazer parte da rotina secretarial, pois à medida que surgiram as novas tecnologias, as empresas e principalmente o profissional secretário executivo passaram a utilizá-las, por ser algo muito mais eficiente com resultados mais rápidos para as organizações. (CAMARGO et al., 2015, p. 7).

De modo geral, “[...] as novas exigências do mercado de trabalho, por si só, contribuíram expressivamente para o maior reconhecimento da profissão.” (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP, 2014, p. 54). E ainda, de acordo com Adelino e Silva (2012, p. 10) “As mudanças no perfil [do profissional de Secretariado] se justificam pela necessidade de atualização ao mundo e ao mercado que os cerca [...]”. Assim o profissional de Secretariado deve buscar, sempre, se adaptar às novas demandas do mercado e às transformações por quais ele passa.

Conforme Souza, Antunes e Arruda (2016, p. 7) “O secretário de hoje não desempenha apenas atividades de secretaria, pois precisa ter competência suficiente para desenvolver atividades mais complexas como a assessoria executiva, a gestão e a consultoria secretarial.” Dessa forma, “Por causa desse novo perfil, mais participativo e arrojado, os executivos passaram a enxergar esse profissional como peça fundamental para o alcance dos resultados organizacionais.” (ORTEGA, 2013 apud SOUZA; MARTINS; MOREIRA, 2016, p. 29).

2.4.1 A regulamentação da profissão e as competências em Secretariado Executivo

Um acontecimento crucial para o fortalecimento da profissão foi a sua regulamentação, em 30 de setembro de 1985 com a elaboração da Lei nº 7.377

(atualizada e complementada pela Lei nº 9.261 de 10 de janeiro de 1996). O Quadro 6 abaixo apresenta a formação acadêmica exigida para os dois níveis de atuação desse profissional, de acordo com o artigo 2º da Lei nº 9.261/1996:

Quadro 6 – Formação acadêmica do profissional de Secretariado

I – SECRETÁRIO EXECUTIVO	Nível Superior. Modalidades: Bacharel Tecnólogo
II – TÉCNICO EM SECRETARIADO	Profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado, em nível de 2º grau (ensino médio);

Fonte: adaptação da legislação vigente sobre formação em secretariado (2019).

Assim, para ser considerado, legalmente, um profissional de Secretariado é preciso atender a uma das opções exigidas pela Lei, considerando, como anteriormente indicado as duas possibilidades de formação superior, em Bacharel ou Tecnólogo em Secretariado Executivo. De acordo com o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (2016), o Curso Superior de Tecnologia em Secretariado deve ter carga horária de, no mínimo, 1.600 horas e o de bacharelado deve ter 2.400 horas mínimas. No ano de 2008, em Brasília, a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) realizou o IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais – Empregabilidade do Profissional de Secretariado, como parte do XVI Congresso Nacional de Secretariado e V Simpósio Internacional de Secretariado. Esse Fórum resultou em um documento intitulado: Resoluções do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais: Níveis de Atuação.

Esse documento organizou a categoria secretarial em três níveis propostos de atuação e de formação. No Quadro 7 é apresentado, de forma sintética, os três níveis e suas respectivas competências, conforme o documento.

Quadro 7 – Competências dos Técnicos, Tecnólogos e Bacharéis em Secretariado Executivo

TÉCNICO EM SECRETARIADO	TECNÓLOGO EM SECRETARIADO	BACHAREL EM SECRETARIADO EXECUTIVO
Nível Operacional	Nível Tático	Nível Estratégico
Competências		
1. dominar técnicas básicas de administração pública e privada; 2. atuar com eficiência na gestão do expediente administrativo; 3. intermediar as relações interpessoais internas e externas ao ambiente organizacional; 4. revelar eficiente domínio da comunicação por diferentes meios, e 5. executar atividades sob supervisão.	1. deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação; 2. assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada; 3. assessorar os centros decisórios e equipes; 4. dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas; 5. ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões.	1. capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos da administração pública e privada; 2. ter postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas (observados os níveis graduais de tomada de decisões); 3. atuar nos três níveis do comportamento organizacional: micro, meso e macroorganizacional.

Fonte: Elaborado e compilado da FENASSEC (2019).

Assim, embora a Lei de Regulamentação da profissão mencione somente o Técnico em Secretariado e o Secretário Executivo (Bacharel), também é permitido ao Tecnólogo em Secretariado solicitar seu Registro Profissional (RP) como Secretário Executivo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – SRTE (MÜLLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015).

As competências e habilidades exigidas ao profissional bacharel em Secretariado são ditadas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs), instituídas pela Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005. O artigo 4º da Resolução diz que:

Art. 4º O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I - capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;

II - visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e intersetoriais;

III - exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;

IV - utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;

V - habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;

VI - domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;

VII - receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;

VIII - adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;

IX - gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;

X - gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;

XI - capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;

XII - eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e

XIII - iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional. (BRASIL, 2005).

A formação do profissional de Secretariado permite, então, atuar em diversos níveis da organização, bem como, realizar diferentes tarefas. Essas habilidades, adquiridas com a formação, “[...] engloba as atividades referentes à atuação secretarial, ao entendimento da dinâmica organizacional e a elementos relacionados ao comportamento pessoal e profissional em ambientes contemporâneos.” (OLIVEIRA; MÜLLER, 2016, p. 282).

A Lei de Regulamentação da profissão expõe as diferenças das atribuições inerentes ao Bacharel em Secretariado e ao Técnico, conforme pode ser visualizado no Quadro 8.

Quadro 8 – Atribuições do Secretário Executivo e do Técnico em Secretariado

BACHAREL EM SECRETARIADO EXECUTIVO	TÉCNICO EM SECRETARIADO EXECUTIVO
I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI – (VETADO) VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares.	I - organização e manutenção dos arquivos de secretaria; II - classificação, registro e distribuição da correspondência; III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro; IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico

Fonte: Leis nº 7.377 de 1985 e nº 9.261 de 1996.

Considerando que tais atribuições são datadas por ocasião da promulgação das referidas leis e, nesse sentido “o mercado de trabalho mudou significativamente e está mais competitivo, exigindo profissionais cada vez mais capacitados [...] Não são apenas as máquinas e equipamentos que ficam obsoletos; os conhecimentos e as habilidades também.” (FONTANELLA, 2011, p. 88).

E visando complementar os subitens anteriores, apresenta-se outro fator tão importante quanto à formação específica para o desempenho das funções secretariais, a resiliência.

2. 5 RESILIÊNCIA

Originalmente, o termo resiliência está ligado à Física e Engenharia, com o passar do tempo, a Psicologia, também, passou a utilizar este termo (BRANDÃO, 2009; YUNES, 2003).

O uso da imagem de um elástico que, sofrendo uma pressão, modifica sua estrutura original para, em seguida, voltar a ela, ou de uma vara de bambu ou de metal que se enverga, mas não quebra, são comumente utilizadas como ilustrações para o conceito de resiliência. (BRANDÃO, 2009, p. 30).

Resiliência em Psicologia “Está associada à capacidade que cada pessoa tem de lidar com seus próprios problemas, de sobreviver e superar momentos difíceis, diante de situações adversas e não ceder à pressão independente à situação.” (MARQUES, 2018).

Ainda de acordo com Brandão (2009, p. 73) “Cada processo de enfrentamento de adversidades acontece de uma determinada forma que dependerá de quem enfrenta [...] cada pessoa pode apresentar resiliência de uma maneira diferente.”

Algumas situações pelas quais os indivíduos passam são consideradas como fatores de risco para a saúde, como o estresse. Por isso,

Estudos sobre resiliência geralmente estão relacionados com eventos geradores de estresse e que aumentam a probabilidade do sujeito apresentar dificuldades, podendo desenvolver uma série de problemas. (TABOADA; LEGAL; MACHADO, 2006, p. 109).

O conceito de resiliência cada vez mais ganha espaço no cenário atual, pois mesmo diante de tantas mudanças ela acaba influenciando e desenvolvendo a capacidade de adaptação em diversas situações inusitadas no cotidiano.

Diante do cenário atual, com as transformações e a concorrência no mercado, altas taxas de desemprego, ser resiliente é uma peça chave para o indivíduo e para as organizações.

Ser flexível diante das adversidades. O profissional que tem essa característica bem definida, conseqüentemente lida muito bem com os conflitos, soluciona problemas e rotinas de trabalho com facilidade. (MARQUES, 2018).

De acordo com Rauber (2013, p.165), “O ambiente organizacional é altamente competitivo, resultando em situações de grande pressão sobre os colaboradores. Para os profissionais de Secretariado a situação não é diferente, podendo ser até mais

contundente.” O profissional que apresentar essa característica resiliente certamente estará mais preparado para lidar com situações caóticas no seu ambiente de trabalho.

Ainda de acordo com o autor, “[...] além das competências nas quais somos excelentes, podemos e devemos desenvolver, e podemos obtê-las por meio de cursos e programas de formação. Tudo está ao nosso alcance. Não há desculpas para não desenvolvê-las.” (RAUBER, 2013, p.169).

3 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa científica é “[...] o estudo dos métodos. A sua finalidade é ajudar o pesquisador a compreender em termos mais amplos possíveis o processo de investigação científica.” (MATIAS-PEREIRA, 2016, p. 31). Quanto ao seu objetivo, Motta-Roth e Hendges (2010, p. 114) afirmam que é “[...] apresentar os materiais e os métodos (participantes ou sujeitos, instrumentos, procedimentos, critérios, variáveis/categorias de análise etc.) a serem adotados.”

3.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, em que “[...] as informações obtidas não podem ser quantificáveis [...] Nesse sentido, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa.” (MATIAS-PEREIRA, 2016, p. 84).

Em relação aos seus objetivos, classifica-se como descritiva, pois tem como finalidade “[...] a descrição das características de determinada população [...] e identificar possíveis relações entre variáveis.” (GIL, 2010, p. 27), afirmação que corrobora com Matias-Pereira (2016, p. 84) ao afirmar que “No método qualitativo a pesquisa é descritiva [...]”.

Quanto aos procedimentos técnicos, classifica-se como estudo de caso que consiste em uma “investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes” (YIN, 2010, p. 39). Este método, conforme Motta-Roth e Hendges (2010, p. 114) “possibilita o estudo intensivo de um indivíduo (um ser humano) ou grupo (tribo, empresa, comunidade, instituição etc.) com vistas a obter generalizações a partir de uma análise abrangente do tópico de pesquisa como um todo”.

3.2 POPULAÇÃO AMOSTRA

A pesquisa foi realizada a partir da aplicação de questionário a uma secretária que atua em uma escola de idiomas da rede privada na cidade de Aracaju – Se.

A escolha surgiu diante o convívio da pesquisadora com a respondente em sala de aula, durante a graduação, em que a respondente relatava as situações de estresse a qual era submetida em seu ambiente de trabalho.

3.3 COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram o questionário e a entrevista. Segundo Matias-Pereira (2016, p. 91) “Questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante [...] As perguntas podem ser abertas [...] fechadas [...] de múltipla escolha, em que há uma série de respostas possíveis.”

Com relação à entrevista, Yin (2010, p. 135) afirma que “Em geral, as entrevistas são uma fonte essencial de evidência do estudo de caso porque a maioria delas é sobre assuntos humanos ou eventos comportamentais.” Neste sentido, a entrevista “pode ser entendida como uma técnica de conversação direta, conduzida por uma das partes, de forma metódica, com vista a compreender uma situação, o que exige do pesquisador uma ideia clara da informação que está buscando.” (MATIAS-PEREIRA, 2016, p. 163).

A aplicação do questionário e realização da entrevista foi feito pessoalmente, no local de trabalho da respondente. O questionário era composto por 42 questões, sendo 32 abertas e 10 fechadas e dividido em 4 blocos: I Perfil, II Atividades, III Gestão de conflitos e IV Inteligência Emocional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos e apresentados a seguir são analisados e interpretados com intuito de avaliar como o profissional entrevistado neste estudo lida com os conflitos e como faz uso da Inteligência Emocional e das estratégias de resiliência no ambiente de trabalho, com vistas à superação dos conflitos ali existentes.

As respostas obtidas são apresentadas em blocos, sendo que o primeiro, a seguir, descreve de forma sucinta o perfil da entrevistada (questões 1 a 7):

4.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO BLOCO I

Quadro 9 – Perfil da entrevistada

Faixa Etária	28 aos 37 anos
Sexo	Feminino
Escolaridade	Superior Completo Tecnólogo em Gestão de RH Superior Incompleto: Cursando Secretariado Executivo – Bacharelado (UFS)
Tempo de trabalho na organização	De 3 a 5 anos
Forma de entrada na organização	Contratação Direta
Ingresso	Já trabalhava em outra empresa do mesmo dono

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Quadro 9 sintetiza dados sobre o perfil da entrevistada identificados nas respostas às perguntas 1 a 6 do questionário aplicado: faixa etária entre 28 e 37 nos, sexo feminino, escolaridade: superior completo em Gestão de Recursos Humanos (tecnólogo) e cursando bacharelado em Secretariado Executivo na UFS; trabalha na organização entre 3 e 5 anos e foi contratada por via direta, tendo informado que ingressou nesta escola porque já trabalhou anteriormente em outra empresa do mesmo dono.

4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO BLOCO II

Quadro 10 – Atividades desempenhadas

Primeira função na org./depto.	Atendimento ao público
Arquivamento de Documentos	Papel
Protocolo	Envio
Comunicações Internas	E-mail
Produção de Correspondência Externa	E-mail
Atendimento telefônico	Sim
Organização de Agenda dos Gestores	Sim
Organização de Eventos	Não
Atendimento ao cliente	Presencial / telefônico / E-mail

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Diante das informações do Quadro 10, sobre atividades desempenhadas, em resposta às perguntas a) a j) da questão 9, pode-se observar que as opções assinaladas pela respondente estão de acordo com as leis de regulamentação da profissão que tratam das atribuições dos Secretários (Leis nº 7377/1985 e 9.261/1996).

O fluxo de informações e a comunicação fazem parte da rotina do profissional de secretariado, por isso, este deve estar sempre atento às mudanças tecnológicas. “A autonomia conquistada ao longo dessa última década se deve, em parte, à incorporação do uso das tecnologias em suas tarefas pessoais e profissionais, o que otimiza tempo às suas tarefas e lhe permite maior aperfeiçoamento profissional.” (ADELINO; SILVA, 2012, p.10).

Neste sentido, para que o profissional de Secretariado execute de maneira eficiente seu trabalho, Souza, Antunes e Arruda (2016, p. 10) defendem que ele deve “[...] estar atualizado sobre as ferramentas que podem auxiliá-lo em como, por exemplo, o uso de recursos de informática, pois se utilizados adequadamente os vários recursos à disposição tendem a organizar e facilitar o trabalho de um secretário”.

Sobre o uso das tecnologias, Camargo et al (2015) afirmam que:

A evolução tecnológica passou a fazer parte da rotina secretarial, pois à medida que surgiram as novas tecnologias, as empresas e principalmente o profissional secretário executivo passaram a utilizá-las por ser algo muito mais eficiente com resultados mais rápidos para as organizações. (CAMARGO et al, 2015, p. 7).

E conforme as respostas às questões 10 a 14, a respondente atua exercendo as funções citadas no quadro 10, em um período de 01 a 05 anos, exercendo mesmo cargo e função desde que entrou na organização. Sua jornada de trabalho semanal é de 30 horas, até o presente momento da entrevista e aplicação do questionário não houve mudança de cargo, função ou setor/departamento. Foi verificado também que a respondente atua como secretária no período de 06 a 10 anos, sendo vários anos de trabalho, especialmente os últimos, na mesma função, sem perspectiva de ascensão na organização e tornando-a estagnada. Um dos motivos que pode ter levado a aceitação dessa condição pode ser o fato de cumprir carga horária de 30 horas semanais, possibilitando, de certa forma, cursar uma segunda graduação.

Ainda de acordo com a entrevistada, a partir da resposta à questão 15, embora atue como secretária, formalmente, seu cargo é de Assistente Administrativo I. Este dado corrobora com a realidade enfrentada pelos profissionais da área. No site da FENASSEC são listadas mais de 500 nomenclaturas de cargos que são associados ao Secretariado, sendo assim requeridos e registrados pelas empresas, por exemplo: assessora, assistente, assistente administrativo, auxiliar de secretaria, e outros.

As atividades previstas estão de acordo com a formação técnica, com atuação na esfera operacional, dada a maioria das atividades descritas. Contudo, por tratar-se de empresa de pequeno porte, com 46 funcionários distribuídos em 02 unidades (cujos números se pôde apurar a partir das respostas à questão 40 do questionário), serviço de assessoramento aos gestores também é feito juntamente com outras tarefas operacionais, táticas e, quiçá, estratégicas, mesclando as atividades desenvolvidas em relação aos três níveis de formação do secretariado: técnico, tecnólogo e bacharel prevista nas supracitadas leis de regulamentação profissional e nas diretrizes curriculares do MEC de 2005 apresentadas no referencial teórico desta pesquisa.

O Quadro 11, a seguir, apresenta dados coletados da respondente sobre conhecimentos acerca do universo da profissão de Secretariado.

Quadro 11 – Conhecimentos e formação

De que forma os conhecimentos das rotinas secretariais foram adquiridas?	Por conta própria em experiências profissionais anteriores. Com formação específica em secretariado.
Conhece os diferentes níveis de formação e de atuação do profissional de secretariado?	Sim
Conhece a legislação que regulamenta a profissão de secretariado?	Sim
Conhece o Código de Ética do profissional de secretariado?	Sim
Sobre as funções que desempenha como secretária, julga que elas são:	Operacionais, tarefas rotineiras de baixo impacto nas decisões da empresa
Você como secretária acha que seus conhecimentos práticos na área secretarial são suficientes para suprir as necessidades da gestão do departamento onde está lotada?	Excelentes
Quais as atividades secretariais que você teve ou tem dificuldade para cumprir?	Arquivamento e manuseio de documentos eletrônicos Organizar eventos Organizar viagens

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nos dados obtidos a partir do Quadro 11, em resposta às questões 16 a 22, observa-se a partir do relato da entrevistada, que a prática profissional foi adquirida no exercício das atividades secretariais e também pela formação específica. Esta última, muito provavelmente, tenha propiciado conhecimentos acerca da legislação profissional, código de ética, reconhecimento das atividades prestadas como de nível operacional e, também, acerca da afirmação que tem excelentes conhecimentos para desenvolvimento das atividades propostas, exceto as que envolvem arquivamento e lida com documentos eletrônicos, organização de eventos e de viagens.

4.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO BLOCO III

Quadro 12 – Gestão de conflitos

Percepção de atrito pessoal entre os membros da equipe	Sim
Discordância sobre a maneira de executar tarefas	Sim
Como é resolvida a discordância?	Prevalece o modo que o gestor deseja
Percepção de queda de produtividade decorrente dos conflitos	Não
A comunicação interna é:	Insuficiente

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

De acordo com os dados obtidos a partir das questões 23 a 27 e apresentadas no Quadro 12, se percebe haver atrito no ambiente organizacional e discordância sobre formas de desenvolver tarefas, prevalecendo o ponto de vista do gestor para tal desenvolvimento, não havendo queda da produtividade em função de discordâncias, ressaltando, contudo, que a comunicação interna apresenta-se como insuficiente.

Do exposto pode-se inferir que a má comunicação pode ocorrer em decorrência de obstáculos individuais à comunicação, como diferenças de status, credibilidade da fonte e vieses perceptivos e de obstáculos organizacionais, como a sobrecarga de informações, pressões do tempo, clima organizacional e tecnologia (VECCHIO, 2008).

Sobre as respostas das questões 28 a 32, as quais finalizam o bloco “gestão de conflitos”, se pôde coletar, a partir do exposto no Quadro 12, que os cargos/funções de liderança existentes na organização são de coordenação e supervisão, sendo que, no departamento em que atua a entrevistada não há existência desses cargos/funções. E, ainda, conforme a mesma, essas lideranças não inspiram confiança e credibilidade. O Quadro 13 apresenta compilação das respostas acerca da opinião sobre práticas para redução de conflitos no referido ambiente organizacional.

Quadro 13 – Opinião sobre práticas indicadas para minimizar conflitos dentro da organização

ALTERNATIVAS	SE APLICA	NÃO SE APLICA
Melhorar a gestão da informação verbal	X	
Melhorar a gestão da comunicação escrita		X
Aumentar o número de colaboradores		X
Diminuir o número de colaboradores		X
Treinar colaboradores para execução de tarefas	X	
Redistribuir tarefas	X	
Redistribuir cargos		
Redistribuir funções	X	
Reorganizar escala de trabalho		X
Reduzir níveis hierárquicos		X
Aumentar níveis hierárquicos		X
Promover terapia laboral		X
Promover pausas para atividades rotineiras	X	
Reorganizar escala de tarefas com vistas a permitir flexibilização de horários sem prejuízo ao bom desempenho das atividades.		X
Instituir política de produtividade com premiação		X

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A respondente aponta algumas práticas que poderiam ser adotadas pela organização com o propósito de minimizar os conflitos, a saber: melhorar a gestão da informação verbal, treinar colaboradores para execução de tarefas, redistribuir tarefas, cargos e funções e promover pausas para atividades rotineiras.

Quando uma pessoa se confronta com uma situação que representa ameaça (como no caso em que surge um conflito sério), a forma de excitação fisiológica e emocional que experimenta é denominada estresse. O autor acredita que ser exposto

por um longo tempo a situações estressantes pode produzir influências disfuncionais sérias podendo afetar o desempenho das funções (VECCHIO, 2008).

4.4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO BLOCO IV

O Quadro 14, a seguir, apresenta respostas às questões 33 a 38, do último bloco que versa sobre inteligência emocional.

Quadro 14 – Percepção da Inteligência Emocional

Você tem capacidade de reconhecer e avaliar <u>suas próprias emoções</u>?	Não
Você tem capacidade de reconhecer e avaliar as <u>emoções alheias</u>?	Não
Quais estratégias utiliza para avaliar <u>suas próprias emoções</u> no ambiente de trabalho?	Converso sobre situações que aconteceram
Quais estratégias utiliza para avaliar <u>emoções alheias</u> no ambiente de trabalho?	Através do diálogo
Estratégias utilizadas para identificar os <u>aspectos positivos e negativos do seu comportamento</u> no ambiente de trabalho	Proatividade, neutralidade em determinados assuntos e o <i>feedback</i> da chefia
Estratégias utilizadas para identificar os <u>aspectos positivos e negativos do comportamento dos colegas</u> no ambiente de trabalho	Proatividade, neutralidade, responsabilidade e discrição

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A respondente relata que não possui capacidade de reconhecer e avaliar suas próprias emoções e as alheias no ambiente de trabalho, no entanto, afirma que utiliza o diálogo como estratégia para avaliar as suas emoções e as alheias.

Para identificar os aspectos positivos e negativos do seu comportamento e dos seus colegas no ambiente de trabalho, ela afirma que utiliza as estratégias produtividade, neutralidade em determinados assuntos e o *feedback* da chefia em relação ao seu trabalho; em relação aos colegas utiliza as estratégias produtividade, neutralidade, responsabilidade e discrição.

O Quadro 15 apresenta as respostas a), b), c), e d), à questão 39, referentes às impressões da entrevistada acerca dos comportamentos aceitos e não aceitos no ambiente organizacional.

Quadro 15 - Impressões sobre comportamentos

Necessários ao bom andamento do trabalho em seu departamento	Boa comunicação
Necessários à manutenção de clima organizacional harmonioso	Bom relacionamento e transparência
Contraproducentes ao bom andamento do trabalho em seu departamento	Inércia, falta de responsabilidade, falta de comunicação e falta de interesse em resolver quaisquer problemas
Inaceitáveis para o desenvolvimento do trabalho em equipe	Incapacidade de assumir eventuais erros, evitar comunicação

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A partir dos dados apresentados no Quadro 15, a entrevistada julga a boa comunicação como comportamento necessário ao bom andamento do trabalho; a boa relação (interpessoal) e a transparência como atitudes necessárias à manutenção do clima organizacional harmonioso. Sobre as ações julgadas contraproducentes ao andamento do trabalho foram apontadas: Inércia, falta de responsabilidade, falta de comunicação e falta de interesse em resolver quaisquer problemas; e as ações inaceitáveis foram: Incapacidade de assumir eventuais erros, evitar comunicação.

A resposta à questão 41 é apresentada no Quadro 16 e versa sobre a percepção da entrevistada sobre o nível de satisfação dos colaboradores da organização em que trabalha.

Quadro 16 – Percepção do nível de satisfação dos colaboradores

	Muito satisfeitos	Satisfeitos	Insatisfeitos	Muito insatisfeitos
Dos funcionários da organização				X
Da equipe de seu departamento				X

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

De acordo com a respondente, tanto os funcionários da organização, quanto os do departamento em que ela atua estão muito insatisfeitos.

O *bem-estar físico e mental* dos trabalhadores parece estar correlacionado à satisfação no trabalho, pois empregados com grau elevado de satisfação apresentam um melhor histórico clínico de saúde física e mental [...] Não obstante, uma grande insatisfação no trabalho, conforme manifestado pelo estresse, pode resultar em diversos distúrbios fisiológicos, incluindo úlcera e doença arterial. (VECCHIO, 2008, p.270, grifo do autor).

Embora se verifique insatisfação no ambiente laboral, não houve informação por parte da entrevistada sobre existência de afastamento por problemas de saúde, conforme aponta em resposta à questão 42 e última do questionário.

5 CONCLUSÃO

Esse trabalho foi desenvolvido com intuito de responder à pergunta de pesquisa: Como o controle emocional dos secretários pode interferir nas relações com suas equipes de trabalho com vistas a favorecer as metas resultados organizacionais? Em cumprimento do objetivo geral, analisou-se o controle emocional requerido aos secretários, no exercício de suas funções é condição relevante para o sucesso das relações com suas equipes de trabalho com foco nas metas da organização. Espera-se ainda ter cumprido os objetivos específicos, através da descrição das atribuições e atitudes profissionais requeridas aos secretários, apresentadas no referencial teórico e aplicadas ao questionário respondido pela entrevistada; verificação a partir de estudo de caso, como o profissional de secretariado percebe a existência de conflitos no ambiente laboral, relacionando, a partir dos dados obtidos, se o uso da inteligência emocional está (de alguma forma) relacionado à satisfação laboral.

O referencial teórico adotado, destacando-se aqui os principais autores e legislação, versou sobre secretariado (Leis de regulamentação da profissão, site da FENASSEC, Diretrizes curriculares do MEC e autores do campo de estudos secretariais (SABINO; ROCHA, 2004) (SABINO; MARCHELLI, 2009) (CIELO; SCHMIDT; WINNINGKAMP, 2014) (CAMARGO et al, 2015), comportamento organizacional (ROBBINS, 2005) (VECCHIO, 2008) (SARTORI, 2011), gestão de conflitos, inteligência emocional (GOLEMAN, 2011) (ROBBINS, 2005) (NOBRE, 2013) e resiliência (RAUBER, 2013).

Em relação à metodologia, esse estudo se caracterizou como descritivo, de abordagem qualitativa com aplicação do método estudo de caso único, tendo como população amostra uma estudante de secretariado Executivo que assessora gestores em uma escola de idiomas da rede privada na cidade de Aracaju, Sergipe. O método utilizado para coleta de dados foi aplicação de entrevista e questionário composto por 42 questões, sendo 32 abertas e 10 fechadas, dividido em 4 blocos: I perfil, II atividades desenvolvidas, III gestão de conflitos e IV inteligência emocional.

Os resultados apresentados e analisados a partir do referencial teórico escolhido trazem dados que confirmam a opção da entrevistada pelo uso da resiliência frente à situações adversas e o exercício da inteligência emocional na forma de silêncio e aceitação em empresa que não oferece oportunidade de ascensão profissional, cujo ambiente organizacional não apresenta abertura para diálogo e

fluidez da comunicação com vistas ao aprimoramento dos serviços executados no âmbito operacional.

Os resultados obtidos corroboram o exposto por Rauber (2013) sobre o necessário exercício da resiliência pelos secretários no ambiente laboral, e também Goleman (2011), Cooper e Sawaf (apud Tavares, 2015) e Robbins (2005) sobre a identificação e estratégias para utilização da inteligência emocional com vistas ao desenvolvimento profissional e pessoal do indivíduo, com foco – sempre que possível - nas metas corporativas.

Nesse sentido, o uso da inteligência emocional para participação assertiva na gestão de conflitos existentes no ambiente corporativo, ainda que este não ofereça oportunidade de crescimento dentro da organização, pode proporcionar sucesso profissional de longo prazo e mesmo fôlego, alento e estratégia para busca de outra e melhor oportunidade profissional. Na falta de outras oportunidades no presente, a resiliência, que pode mesmo ser entendida como uma das estratégias da inteligência emocional a fim de não causar desgaste excessivo e consequências somáticas no profissional a partir do exercício de suas funções, pode operar positivamente contra o aparecimento indesejável de doenças profissionais.

Por fim, se destacam dois aspectos, não menos importantes, acerca da condição da entrevistada para além de estar estudando uma segunda graduação: é casada, tem duas filhas, de 1 e 14 anos. Nesse sentido, a dupla ou tripla jornada das mulheres que precisam dar conta das tarefas de casa e trabalhar fora pode trazer indesejáveis consequências na saúde nos âmbitos físico, mental e emocional, valendo a máxima “mulher não é educada para isto ou aquilo, e sim para dar conta de tudo: estudar, trabalhar, constituir família”.

Assim, esse trabalho, ainda que de forma modesta, pretendeu também abordar e trazer algum tipo de contribuição à figura feminina, ou àqueles indivíduos que precisam dar conta de tarefas de natureza variada no âmbito das relações humanas no ambiente corporativo e para além dele, com intuito de melhor utilizar o controle das emoções a seu favor, na busca do sucesso profissional e pessoal a partir da necessidade desafiante do aprendizado e exercício de uma espécie de “arte” que envolve os relacionamentos humanos, a qual nem sempre tem sua importância reconhecida e contemplada nos conteúdos curriculares dos cursos superiores.

REFERÊNCIAS

ADELINO, F. J.; SILVA, M. A. V. A Tecnologia da Informação como Agente de Mudança no Perfil do Profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 3, n. 2, p. 05-23, dez. 2012. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/165>>. Acesso em: 24 jun. 2019.

BRANDÃO, J. M. **Resiliência: de que se trata? O conceito e suas imprecisões**. 2009. 137 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/TMCB-7WYN7C>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia. Brasília, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=98211-cncst-2016-a&category_slug=outubro-2018-pdf-1&Itemid=30192>. Acesso em: 14 ago. 2019.

_____. Lei Federal nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 01 out. 1985. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7377-30-setembro-1985-356167-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

_____. Lei Federal nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 11 jan. 1996. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1996/lei-9261-10-janeiro-1996-347486-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

_____. Resolução nº 03 de 23 de junho de 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/escola-de-gestores-da-educacao-basica/323-secretarias-112877938/orgaos-vinculados-82187207/12708-resolucoes-ces-2005>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

CAMARGO, M. et al. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, [S.l.], v. 14, n. 1, jan. 2015. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9355/8153>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNINGKAMP, K. R. Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 49-70, dez. 2014. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/256>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS - Fenassec. **Resoluções do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais: Níveis de Atuação.** Brasília, 2008. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/f_artigos_forum_debates.html>. Acesso em: 14 ago. 2019.

FONTANELLA, R. Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 2, n. 2, p. 79-104, maio 2011. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/56/101>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. Título original: Emotional intelligence.

MACEDO, F. M. **Temáticas de pesquisa das monografias do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe: um estudo sistemático (2010-2017).** 2019. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019. 91 f.

MARQUES, J. R. Conceito de comportamento organizacional. **Instituto Brasileiro de Coaching**, [S.l.], 2019. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/conceito-de-comportamento-organizacional/>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

_____. O que é resiliência? **Instituto Brasileiro de Coaching**, [S.l.], 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/o-que-e-resiliencia/>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MÜLLER, R.; OLIVEIRA, V. S. de; CEGAN, E. Perfil do(A) Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba e, das Demandas Empresariais. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 129-151, dez. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

NOBRE, E. A. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, [S.l.], v. 12, n. 1, p. 43-54, jul. 2013. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191/6666>>. Acesso em: 06 ago. 2019.

OLIVEIRA, P. E. S.; MÜLLER, R. O Secretário Executivo no setor público. In: XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 2016, Brasília. **Anais...** Disponível

em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

RAUBER, M.J.; RAUBER, A.S. **Perguntar não ofende... Uma abordagem de coaching para o profissional de Secretariado**. Toledo: Mundo Hispânico, 2013.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. Tradução de Rita de Cássia Gomes. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SABINO, R. F.; MARCHELLI, P. S. O debate teórico- metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. **Cadernos EBAPE. BR**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 607-621, dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512009000400006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 ago. 2019.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SARTORI, T. Comportamento organizacional: um estudo de satisfação de secretários executivos no estado do RS. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 32-55, out. 2011. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/38/89>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

SOUZA, S. de et al. Concepções teóricas sobre a atuação secretarial, associada à gestão do conhecimento. **Revista Expectativa**, [S.l.], v. 16, n. 1, p. 146-168, dez. 2017. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/18105/12380>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

SOUZA, T. R. F. de; ANTUNES, C. K. S.; ARRUDA, A. S. Teoria e prática na consultoria secretarial. In: **Anais do XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO**, 2016, Brasília. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

SOUZA, T. de; MARTINS, C. B.; MOREIRA, K. D. Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de Secretariado. In: **XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO**, 2016, Brasília. **Anais...** Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2019.

TAVARES, A. **Inteligência emocional e percepção das atitudes e competências do profissional no ambiente corporativo**. 2015. 60 f. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2015.

TABOADA, N. G.; LEGAL, E. J; MACHADO, N. Resiliência: em busca de um conceito. **Rev. Bras. Crescimento Desenvolvimento Humano**, 2006, p. 104-113. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/jhgd/article/view/19807/21877>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

VECCHIO, R. P. **Comportamento organizacional**: conceitos básicos. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

YUNES, M. A. M. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 8, num. esp., p. 75-84, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v8nspe/v8nesa10.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DO TCC

O questionário abaixo, contendo perguntas abertas e fechadas, integra o trabalho de conclusão de curso intitulado: **A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS RESULTADOS CORPORATIVOS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: UM ESTUDO DE CASO** desenvolvido por SOLEANE TEIXEIRA DA FRANÇA, aluna do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe sob orientação da Profa. Dra. Silvia Paverchi. Os dados aqui obtidos serão utilizados somente na pesquisa ora apresentada e a identidade do respondente, bem como da organização em que trabalha, será mantida sob sigilo. Desde já agradecemos pelo aceite em responder as perguntas, configurando valiosa contribuição à pesquisa.

PARTE 1 - PERFIL

1. Faixa Etária:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 18 aos 27 anos | <input type="checkbox"/> 48 aos 56 anos |
| <input type="checkbox"/> 28 aos 37 anos | <input type="checkbox"/> 57 aos 65 anos |
| <input type="checkbox"/> 38 aos 47 anos | <input type="checkbox"/> Acima de 65 anos |

2. Sexo: Masculino Feminino

3. Escolaridade:

- Ensino Médio
 Superior Completo
 Superior Incompleto

4. Se possui curso superior qual é a sua formação?

- Administração
 Secretariado
 Letras
 Contabilidade
 Outras graduações: _____

5. Tempo de trabalho na organização:

- menos de 1 ano
 de 1 a 3 anos
 de 3 a 5 anos
 mais 5 anos

6. Forma de entrada na organização:

- Contratação Direta Contratação por empresas Terceirizadas

7. Ingresso:

- () Indicação de Pessoas () Agência de emprego
 () Outras: _____

II ATIVIDADES DESEMPENHADAS**8. Ao entrar nessa organização, qual foi sua primeira função no departamento?****9. Quais foram as primeiras tarefas executadas?**

- a) Arquivamento de documentos: () Papel () Eletrônicos
 b) Protocolo: () Envio () Recebimento () Encaminhar aos setores
 c) Comunicações Internas:
 () Atas () Convocações () Memorandos
 () outros. Citar: _____
 d) Produção de correspondência externa:
 () Ofícios () Cartas () outros. Citar: _____
 e) Atendimento telefônico: () sim () não
 f) Envio e recebimento de e-mails: () sim () não
 g) Organização de agenda dos gestores: () sim () não
 h) Organização de eventos: () sim () não
 i) Atendimento ao cliente: () ao vivo () por telefone () por via eletrônica (e-mail, chat, outros)
 j) Outras atividades. Citar: _____

10. Quanto tempo atuou exercendo a (s) função (ões) citadas acima?

- () menos de 1 ano
 () 01 a 05 anos
 () 06 a 11 anos
 () se ultrapassar 11 anos, escreva: _____ anos

11. Exerce mesmo cargo e função desde que entrou na organização?

- () Sim () Não
 Justifique: _____

12. Qual sua jornada de trabalho?

- 30 horas semanais
 36 horas semanais
 40 horas semanais
 44 horas semanais

13. Após ingresso na empresa, houve mudança de:

- Cargo Cargo e Setores
 Função Função e Setores
 Setores Cargo, Função e Setores
 Cargo e Função Não houve mudança

14. Há quanto tempo atua como secretária?

- Menos de 1 ano 01 a 05 anos
 06 a 10 anos Acima de 10 anos

15. FORMALMENTE (no contracheque) seu cargo é:

- Secretária cargo com outra nomenclatura. Qual: _____

16. De que forma os conhecimentos das rotinas secretariais foram adquiridos? Pode sinalizar mais de uma alternativa:

- Conta própria em experiências profissionais anteriores
 Conta própria em experiência profissional na empresa atual
 Treinamentos oferecidos em empresas anteriores
 Treinamentos oferecidos na empresa atual
 Cursos profissionalizantes. Qual(is)? _____ -
 Através de Sindicato
 Com a prática, devido a mudança obrigatória da função.
 Com formação específica em secretariado

17. Conhece os diferentes níveis de formação e de atuação do profissional de secretariado?

- Sim Não

18. Conhece a legislação que regulamenta a profissão de secretariado?

- Sim Não

19. Conhece o Código de Ética do profissional de secretariado?

- Sim Não

20. Sobre as funções que desempenha como secretária, julga que elas são:

- () Estratégicas, de assessoria à alta cúpula da organização e com alto poder de decisão
- () Táticas, de assessoria gerencial, com relativo poder de decisão
- () Operacionais, tarefas rotineiras de baixo impacto nas decisões da empresa

21. Você, como secretária, acha que seus conhecimentos práticos na área secretarial são suficientes para suprir as necessidades da gestão do departamento onde está lotada?

- () Excelentes
- () Bons
- () Razoáveis
- () Insuficientes

22. Quais as atividades secretariais que você teve ou tem dificuldade para cumprir?

- () Arquivamento e manuseio de documentos de papel
- () Arquivamento e manuseio de documentos eletrônicos
- () Atendimento telefônico
- () Atendimento ao público
- () Comunicação Eletrônica (e-mail)
- () Organizar eventos
- () Organizar viagens
- () Organizar agenda de gestores
- () Redação Oficial (Ofícios, memorandos, requerimentos, etc.)
- () Organização de documentos
- () Planejamento das atividades do setor
- () Cumprimento de prazos
- () Uso de Softwares (word, excell, power point, etc)
- () Relacionamento Interpessoal
- () Outro(s). Citar: _____

III- GESTÃO DE CONFLITOS

23. Na sua percepção existe atrito pessoal entre os membros da equipe?

- () Sim
- () Não

24. Há discordância sobre a maneira de executar as tarefas?

- () Sim () Não

25. Se positivo. Como é resolvida a discordância?

26. Consegue perceber queda de produtividade decorrente dos conflitos?

- () Sim
- () Não

27. A comunicação interna é:

- Excelente
- Boa
- Razoável
- Insuficiente
- Sofrível

28. Quais são os cargos/ funções de liderança na organização?**29. Quais são os cargos/ funções de liderança no departamento em que atua?****30. A liderança à frente da organização inspira confiança e credibilidade?**

- Sim Não

31. A liderança à frente do departamento em que atua inspira confiança e credibilidade?

- Sim Não

32. Em sua opinião quais são as práticas indicadas para minimizar conflitos dentro da organização?

- melhorar a gestão da informação verbal
- melhorar a gestão da comunicação escrita
- aumentar o número de colaboradores
- diminuir o número de colaboradores
- treinar colaboradores para execução de tarefas
- redistribuir tarefas
- redistribuir cargos
- redistribuir funções
- reorganizar escala de trabalho
- reduzir níveis hierárquicos
- aumentar níveis hierárquicos
- promover terapia laboral
- promover pausas para atividades rotineiras
- reorganizar escala de tarefas com vistas a permitir flexibilização de horários sem prejuízo ao bom desempenho das atividades
- instituir política de produtividade com premiação

IV-INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**33. Você tem capacidade de reconhecer e avaliar suas próprias emoções?**

- Sim Não

34. Você tem capacidade de reconhecer e avaliar as emoções alheias?

() Sim

() Não

35. Quais estratégias utiliza para avaliar suas próprias emoções no ambiente de trabalho?

36. Quais estratégias utiliza para avaliar emoções alheias no ambiente de trabalho?

37. Quais estratégias utiliza para identificar os aspectos positivos e negativos do seu comportamento no ambiente de trabalho?

38. Quais estratégias utiliza para identificar os aspectos positivos e negativos do comportamento dos colegas no ambiente de trabalho?

39. Quais comportamentos julga:

- a) necessários ao bom andamento do trabalho em seu departamento?
- b) necessários à manutenção de clima organizacional harmonioso?
- c) contraproducentes ao bom andamento do trabalho em seu departamento?
- d) inaceitáveis para o desenvolvimento do trabalho em equipe?

40. Quantos funcionários tem:

A organização?

O departamento em que atua?

41. Em geral, como avalia o nível de satisfação:

a) dos funcionários da organização

- () muito satisfeitos
- () satisfeitos
- () insatisfeitos
- () muito insatisfeitos

b) da equipe de seu departamento:

- () muito satisfeitos
- () satisfeitos
- () insatisfeitos
- () muito insatisfeitos

42. Qual a porcentagem de afastamentos por doença (de 0% a 100%):

- a) Dos funcionários da organização?
- b) Da equipe de seu departamento?