



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

GRASIELEN NASCIMENTO DOS SANTOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A PERCEPÇÃO DOS
ESTÁGIARIOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

São Cristóvão, SE

2023

GRASIELEN NASCIMENTO DOS SANTOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A PERCEPÇÃO DOS
ESTAGIÁRIOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

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

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Silvia Regina Paverchi

São Cristóvão, SE

2023

GRASIELEN NASCIMENTO DOS SANTOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A PERCEPÇÃO DOS
ESTAGIÁRIOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

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.

São Cristóvão, 18 de setembro de 2023.

Banca examinadora

Profa. Dra. Silvia Regina Paverchi – Orientadora
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Dra. Flávia Lopes Pacheco
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Me. Nadege Siqueira
Universidade Federal de Sergipe

Dedico a Deus, meu avô e minha mãe.
Sem eles eu não conseguiria realizar este trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado a oportunidade de fazer esta graduação e estar sempre comigo me abençoando e me dando sabedoria e força. Sem o senhor, meu Deus, provavelmente, eu não estaria em uma Universidade.

Agradeço ao meu avô que sempre me apoiou e me ajudou de todas as formas possíveis.

Agradeço a minha mãe que sempre esteve ao meu lado me acompanhando mesmo quando eu estava angustiada ou até nos momentos em que eu duvidei da minha capacidade. Sem a senhora essa vitória não seria possível, obrigada por estar comigo na realização desse sonho, eu te amo!

A minha orientadora prof^a Silvia Regina Paverchi, eu agradeço por todo o auxílio e por acreditar no meu potencial.

Aos meus amigos Isla Clesia e Alan, por dividir comigo esse momento, vocês tornaram os meus dias mais alegres.

Enfim, gratidão a todos que fizeram parte da minha caminhada até aqui, muito obrigada por contribuírem de forma direta ou indireta.

Consagre ao Senhor tudo o que você faz, e
os seus planos serão bem-sucedidos.

Bíblia Sagrada (Pv, 16: 3)

SANTOS, Grasielen Nascimento dos. **Inteligência Emocional e a percepção dos estagiários de secretariado executivo da Universidade Federal de Sergipe**. Orientador(a): Silvia Regina Paverchi. 2023. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso tem como tema principal a Inteligência Emocional que é a capacidade de gerenciar as emoções e sentimentos pessoais e dos outros indivíduos. Esta pesquisa propôs o seguinte objetivo: Analisar como os discentes do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Sergipe, do ano de 2022 utilizam as competências da inteligência emocional no exercício estágio. Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se por um estudo de natureza descritiva e abordagem quantitativa. Os indivíduos participantes de pesquisa são os discentes do curso de secretariado executivo da referida instituição de ensino que estavam estagiando no período 2022.1 e o instrumento para coleta de dados foi um questionário elaborado na plataforma Google Forms com predomínio de perguntas fechadas e de múltipla escolha.

Palavras-Chave: Inteligência emocional. Secretariado executivo. Estagiários.

SANTOS, Grasielen Nascimento dos. Emotional Intelligence and the perception of executive secretariat interns at the Federal University of Sergipe. Advisor: Silvia Regina Paverchi. 2023. 48 f. Completion of course work (Bachelor in Executive Secretariat) – Department of Executive Secretariat, Federal University of Sergipe, São Cristóvão, 2023.

ABSTRACT

This course conclusion work has as its main theme Emotional Intelligence, which is the ability to manage personal and other individuals' emotions and feelings. This research proposed the following objective: Analyze how students on the executive secretariat course at the Federal University of Sergipe, in the year 2022, use emotional intelligence skills during their internship. For the development of this research, the research technique is a bibliographic study, of a descriptive nature and quantitative approach. The field of research is the students of the executive secretariat undergraduate course at mentioned university and were interns in the period 2022.1 and the instrument for data collection is a questionnaire prepared on the Google Forms platform with predominantly open and multiple-choice questions.

Keywords: Emotional intelligence. Executive Secretariat. Interns.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Evolução da profissão.....	21
Quadro 2	Objetivos do estágio supervisionado para o estagiário e para a empresa.....	24
Quadro 3	Empresa onde estagia.....	29
Quadro 4	Ações demonstradas.....	38
Quadro 5	Sugestões.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Faixa etária da amostra.....	28
Gráfico 2	Tempo no curso de Secretariado Executivo UFS.....	29
Gráfico 3	Tempo de atuação como estagiário.....	30
Gráfico 4	Tipo de estágio desenvolvido.....	30
Gráfico 5	Nível de satisfação com a aprendizagem no estágio.....	31
Gráfico 6	Identificar as próprias emoções para resolver problemas no setor.....	31
Gráfico 7	Reação a atitudes diferente a sua.....	32
Gráfico 8	Agir de forma empática para contribuir no andamento das rotinas.....	32
Gráfico 9	Situações de conflito no setor atrapalham a rotina de trabalho.....	33
Gráfico 10	Reações negativas influenciam no desenvolvimento do trabalho.....	34
Gráfico 11	Emoções positivas colaboram na produtividade.....	34
Gráfico 12	Altera o estado emocional a depender das situações que ocorrem no setor.....	35
Gráfico 13	Quando manifesta emoções negativas, algum colega se predispõe a ajudar.....	36
Gráfico 14	Fácil demonstração de emoções no setor.....	36
Gráfico 15	Emoções que o entrevistado demonstra.....	37
Gráfico 16	Acontecimentos faz com que os colegas percam o controle de suas ações.....	37
Gráfico 17	Profissionais contratados para intermediar relações de conflitos.....	39
Gráfico 18	Inteligência emocional é abordada na formação universitária.....	39
Gráfico 19	Sugestões.....	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IE	Inteligência Emocional
DSE	Departamento de Secretariado Executivo
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
3	METODOLOGIA.....	26
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	28
5	CONCLUSÃO.....	42
	REFERÊNCIAS.....	44

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional pode ser considerada como a capacidade de identificar e coordenar as emoções e sentimentos pessoais dos outros. A consciência das emoções é fator fundamental para o desenvolvimento da inteligência dos indivíduos (Goleman, 2012).

As atividades de um secretário executivo envolve múltiplas atribuições, tornando a polivalência deste profissional algo essencial nas organizações. Conforme Neiva e D'Elia (2009) os secretários desenvolveram competências como: criatividade e inovação; pensamento estratégico; trabalho em equipe; liderança; coordenação de informações; técnicas de gerenciamento; entre outras. Nesse sentido, de acordo com Ramos (2004, p 160), “para um desenvolvimento de trabalho eficaz, com responsabilidade, qualidade, no trato com pessoas de todos os níveis sociais e hierárquicos, todas as tarefas desenvolvidas pelos secretários executivos são relacionadas ao raciocínio, à inteligência, e à percepção.

O estágio é uma oportunidade de transformar a teoria absorvida na universidade em práticas profissionais, é o espaço para que o estudante desenvolva competências específicas à sua formação (BARROS; ALVES; ARAÚO, 2014).

Para este trabalho fez-se uma pesquisa bibliográfica acerca do tema. O estudo da inteligência emocional foi possível a partir das abordagens dos autores: Albuquerque (2007), Cooper e Sawaf (1997), Ducharme, Knudsen & Roman (2007), Ferreira (2011), Goleman (2012), Jesus & Santiago (2021), Junqueira, Couto e Pereira (2011), Mello (2005 e 2011), Miranda (1997), Moraes (2003), Nadler (2011), Ramos (2012), Robbins (2005), Valle (2016) e Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004). O estudo acerca do profissional de secretariado executivo baseou-se principalmente nas abordagens dos autores: Durante e Fávero (2009), Farias (2009), Fontanella (2011), Marques (2012), Medeiros e Hernandez (2006 e 2010), Mello (2011), Neiva e D'elia (2009) e Vaz (2003). O estudo acerca dos estagiários fundamentou-se nos autores: Barros; Alves; Araújo (2014), Bianchi; Alvarenga e Bianchi (2003), Buriolla (2001), Fávero (2001), Festinalli ET ALL (2007), Lei de Estágio (2008), Portela e Schumacher (2007) e UFS CONEPE (2018). A literatura pesquisada serviu de base para relacionar a inteligência emocional na atuação dos estagiários de secretariado executivo.

A viabilidade do trabalho se dá pela bibliografia, uma vez que o assunto é abordado em diversas monografias e artigos publicados nos principais periódicos de secretariado, ressaltando ainda mais a importância desse estudo.

Diante disto, surgiu o interesse de investigar a Inteligência Emocional no âmbito de estágio acadêmico, considerando que esta monografia contribua para o conhecimento da área e sirva de base para pesquisas futuras.

1.2 JUSTIFICATIVA

A justificativa, de acordo com Mendonça (2013) é uma apresentação das razões que motivaram a realização da pesquisa. Dessa forma, o interesse em pesquisar sobre o tema surgiu a partir da elaboração e execução do evento I Jornada de Secretariado Executivo, realizado no dia 18/03/2019, com tema sendo a Inteligência Emocional, pertencente a disciplina de Técnicas Secretariais III. A vertente abordada na palestra do evento foi como controlar as emoções mediante situações conflituosas.

No campo de estágio, o desenvolvimento da inteligência emocional possui relevância na formação do graduando. Essa pesquisa poderá contribuir positivamente para os estudantes e estagiários, além de contribuir para o desenvolvimento de futuras pesquisas acadêmicas na área.

1.3 DEFINIÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA

Nesta seção, apresenta-se o foco central da investigação proposta, expondo o problema de pesquisa, objetivo geral e objetivos específicos.

1.3.1 Problema de Pesquisa

Problema é uma questão não resolvida, que se vai buscar resposta via pesquisa (VERGARA, 2009, p. 13).

Nesse sentido, estabeleceu-se o seguinte questionamento como problema de pesquisa:

Qual a importância da inteligência emocional no desenvolvimento das atividades de estágio dos alunos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Sergipe, do ano de 2022?

1.3.2 Objetivo Geral

Analisar a importância da inteligência emocional no desenvolvimento das atividades de estágio dos alunos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Sergipe, do ano de 2022.

1.3.3 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a. Identificar o perfil dos discentes que atuam como estagiários do curso de secretariado executivo no período 2022.1;
- b. Compreender a percepção dos discentes sobre a influência das emoções no ambiente de trabalho;
- c. Investigar a percepção dos discentes sobre a influência das reações positivas e negativas no ambiente de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se o alicerce teórico que embasou esta pesquisa, tratando sobre a inteligência emocional; secretariado executivo e estágio.

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Cooper (1997, p. 21), em muitos locais de trabalho, atualmente, por falhas da Inteligência emocional (IE), os indivíduos talentosos e produtivos estão sendo frustrados ou sabotados. Goleman (2012, p. 17), diz que “A capacidade de manter o autocontrole, de suportar o turbilhão emocional que o acaso nos impõe e de não se tornar um “escravo da paixão”, tem sido considerada, desde Platão, como uma virtude”.

Então Albuquerque (2007, p. 16) afirma que “O que diferencia as pessoas bem-sucedidas das medianas é a forma com que lidam com suas emoções e principalmente com as outras pessoas”.

Nadler (2011) afirma, utilizando um modelo intitulado dois a dois de Goleman para definir inteligência emocional, e que IE pode ser definida em termos de compreensão de si mesmo, gerenciamento de si mesmo, compreensão das outras pessoas e gerenciamento das outras pessoas.

Para um bom clima em equipe que influêncie as pessoas reciprocamente, gerando um ambiente agradável, estimulante e cooperativo, conjugando energias, conhecimentos e experiências é preciso que todos acreditem em seu potencial para que também possam alcançar o equilíbrio emocional (MELLO, 2011, p.4).

Mello (2005) afirma, que desenvolver o controle das emoções permite que possamos lidar mais facilmente com situações difíceis e identificar possibilidades de crescimento.

De acordo com Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004, p.222), “[...] pessoas emocionalmente inteligentes estariam aptas a reconhecer os seus estados emocionais e os de outras pessoas, a solucionar problemas e a regular ações em diversas situações ou contextos, inclusive no de trabalho”.

Para Miranda (1997) a IE refere-se a dois tipos de inteligência: a racional e a emocional. Isso afirma que o desempenho seja uma interação das inteligências, fazendo com que aumente a capacidade intelectual.

Saber dosar as aptidões emocionais e a racionalização é um dos desafios para gerenciar pessoas e processos na atualidade, bem como as transições e mudanças de paradigmas. Tomar consciência, avaliar, controlar e monitorar as emoções em benefício da vida afetiva, familiar, social e comunitária, toma as pessoas mais inteiras e equilibradas (RAMOS 2004, p. 158).

Para Goleman (2012, p. 275), “entre os talentos emocionais estão: autoconsciência; identificar, expressar e controlar sentimentos; controle de impulsos e adiamento de satisfação; controlar tensão e ansiedade”.

Portanto Goleman (2012, p. 98), afirma que “não trata de evitarmos os sentimentos desagradáveis para que fiquemos satisfeitos, mas, antes, de não permitir que sentimentos tempestuosos nos arrebatem, atrapalhando o nosso bem-estar”.

Jesus, A. O. S. & Santiago, C. S. (2021) cita que existem diversas emoções que compõem a formação da personalidade do indivíduo e do caráter que podem ser separados em emoções positivas e negativas, como por exemplo, raiva, ansiedade, angústia, ânimo, apatia, alegria, tristeza, confiança, sinceridade, amizade, estresse, frustração, felicidade, dentre outros.

Segundo Valle (2016), as emoções precisam ser dominadas e monitoradas para que não afetem ao próprio indivíduo que o possui e, também, as pessoas que estão ao seu redor.

Junqueira, Couto e Pereira (2011) realçam que a IE contribui para os relacionamentos no ambiente de trabalho, pois à medida que melhor gerenciamos nossas emoções os conflitos desnecessários são reduzidos e o foco no objetivo da empresa aumenta.

Então para Robbins (2005, p. 94) “o conhecimento das emoções pode nos ajudar a entender melhor o processo de seleção nas organizações, a tomada de decisões, a liderança, os conflitos interpessoais e os desvios de comportamento no ambiente de trabalho”.

Goleman (2012, p. 67), “as pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração”. Dado que os colegas são a fonte mais imediata de apoio social no trabalho, podendo assumir um papel protetor para o colaborador (Ducharme, Knudsen, & Roman, 2007).

Moraes (2003, p.104) traz que “[...] o gerenciamento de relacionamentos internos está ligado à soma das capacidades individuais de se relacionar de forma construtiva com os outros componentes da equipe”.

Segundo Ferreira (2011), o conflito interpessoal é o resultado da ausência de concordância no sistema de interação entre as pessoas. Começam a surgir pontos de vista, interesses, opiniões diferentes, em relação aos mesmos problemas que naquela etapa de relacionamento representa um perigo para uma relação saudável.

Portanto, “as pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal” (NADLER, 2011, p.9).

2.2 SECRETARIADO EXECUTIVO

“A profissão secretarial acompanhou todas as transformações do mundo moderno e soube criar novas oportunidades ao longo de sua existência” (VEZ, 20013, P 47).

De acordo com Neiva e D’Elia (2009, p. 36), o perfil, as competências e o nível de responsabilidades do profissional em secretariado mudaram e aliado a essas transformações constatou-se a importância desta profissão no cenário mundial, conforme mostra o quadro abaixo o desenvolvimento da profissão desde a década de 80 até o século XXI.

Quadro 1 – Evolução da profissão

Década de 80	Década de 90	Século XXI
O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando	Sua performance é sua ferramenta de comando	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e de outros
Confiante	Curioso	Estudioso
Político	Independente	Tem visão global das coisas
Ajusta-se às mudanças	Gera mudanças	Lidera mudanças

Procura ser cooperador	Facilitador	Criativo
Seu salário é negociado pela empresa	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe
Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo

Fonte: Neiva e D'Elia, 2009. p. 36-37.

A partir do quadro 1, percebe-se que as mudanças do profissional em secretariado foram contínuas, sempre se adequando as novas propostas de mercado.

Medeiros e Hernandez (2010, p. 5) afirmam que “da secretária moderna exigem-se não só conhecimentos econômicos e técnicos financeiros, como também de comportamento interpessoal compreensão das pessoas com quem relaciona”.

Atualmente, são requeridos que os profissionais de secretariado desempenhem dentro da organização importante papel de assessoria; gerenciamento de informações, pessoas e documentos; habilidades para relacionamentos; capacidades de empreender e automotivação (DURANTE; FÁVERO, 2009).

Neiva e D'Elia (2009, p. 108) “Para o profissional secretário, a inteligência emocional é uma competência vital no seu papel de agente facilitador”.

“Para a secretária, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as pessoas com quem ela trabalha” (MEDEIROS e HERNANDES, 2006, P.18).

Marques (2012, p. 13) afirma que quanto mais habilidades emocionais e domínio próprio o profissional secretário tiver, melhor será seu crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal.

Farias (2009) evidencia que “os profissionais devem buscar a gestão de conflitos como forma de se manter mais serenos diante das diversas situações do dia a dia e também como processo de aprendizagem e de aprimoramento profissional já que cada vez mais o perfil de solucionados de problemas é procurado pelas corporações e que o bem-estar no trabalho é fundamental” (FARIAS, 2009).

Mello (2011, p. 4) acredita que feedback (dar e receber), o gerenciamento de conflitos, a empatia e a comunicação são os aspectos mais importantes para o profissional de secretariado executivo, no âmbito dos relacionamentos interpessoais.

A prática da Inteligência emocional no ambiente de trabalho do secretário executivo, “tem como resultado a solução de problemas, tomada de decisões acertadas, execução de tarefas com maior eficiência e rapidez e proporciona relações mais positivas e produtivas” (FONTANELLA, 2011, P. 12).

2.3 ESTÁGIO

Para Bianchi; Alvarenga e Bianchi (2003), é por meio do estágio curricular que o discente aplicará o conhecimento teórico adquirido e terá conhecimento sobre as necessidades do mercado de trabalho.

Existem duas modalidades de estágio, o estágio obrigatório e o estágio curricular não obrigatório. Segundo a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, (lei de estágio) em seu parágrafo primeiro, “Estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma”. Enquanto o “Estágio não obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória” (UFS, CONEPE, 2018).

O estágio curricular tem carácter eminentemente didático-pedagógico e deve atender aos seguintes objetivos: I. oferecer ao aluno a oportunidade de desenvolver atividades típicas de sua futura profissão na realidade social do campo de trabalho; II. Contribuir para a formação de uma consciência crítica no aluno em relação à sua aprendizagem nos aspectos profissional, social e cultural; III. Representar a oportunidade de integração de conhecimentos, visando o desenvolvimento de competência técnica-científica comprometida com a realidade social; IV. Permitir a adequação dos componentes curriculares e dos cursos ensejando as mudanças que se fizerem necessárias na formação dos profissionais, em consonância com a realidade encontrada nos campos de estágio, e, V. contribuir para o desenvolvimento da cidadania integrando a universidade com a comunidade (UFS, CONEPE, 2018, Art. 2).

O estágio supervisionado contribui para a aproximação à prática, aproximando o aluno à realidade e na compreensão das relações entre teoria e prática. (FÁVERO, 2001; FESTINALLI ET all., 2007).

Segundo Buriolla (2001, p. 13):

O estágio é concebido como um campo de treinamento, um espaço de aprendizagem do fazer concreto [...], onde um leque de situações de aprendizagem profissional se manifestam para o estagiário, tendo em vista a sua formação.

Quadro 2 – Objetivos Do Estágio Supervisionado Para O Estagiário E Para A Empresa

Objetivos do estágio supervisionado	
Para o estagiário	Para a empresa
Acelera sua formação profissional;	Elevar o nível de escolaridade de suas equipes;
Possibilita a aplicação prática dos conhecimentos obtidos nas disciplinas;	Facilitar a entrada de novos conhecimentos e técnicas de produção e serviços;
Motiva o estudo, pois, o estudante percebe a finalidade de aplicação do aprendizado e sente suas possibilidades;	Desenvolver soluções imediatas aos problemas verificados;
Permite maior assimilação das matérias de estudo;	Facilita a resolução de problemas;
Facilita e antecipa a definição da futura profissão pelo estudante;	Visualiza suas necessidades e carências;
Ameniza o impacto da passagem da vida estudantil para a profissional;	Melhora sua organização interna;
Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento;	Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento;
Permite adquirir uma atitude de trabalho sistematizado, desenvolvendo a consciência de produtividade;	Aumenta a produtividade e a organização;
Propicia melhor relacionamento humano;	Propicia melhor relacionamento humano;
Incentiva a observação e a comunicação de ideias e experiências, através dos relatórios elaborados;	Registra procedimentos e experiências.
Incentiva o exercício do senso crítico;	Pode contar com equipe interdisciplinar.
Compreende as diretrizes, a organização e o funcionamento das empresas e instituições, em geral.	-
Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento;	Possibilita perceber as próprias deficiências e buscar o aprimoramento;
Permite adquirir uma atitude de trabalho sistematizado, desenvolvendo a consciência de produtividade;	Aumenta a produtividade e a organização;
Propicia melhor relacionamento humano;	Propicia melhor relacionamento humano;

Incentiva a observação e a comunicação de ideias e experiências, através dos relatórios elaborados;	Registra procedimentos e experiências.
Incentiva o exercício do senso crítico;	Pode contar com equipe interdisciplinar.
Compreende as diretrizes, a organização e o funcionamento das empresas e instituições, em geral.	-

Fonte: Portela e Schumacher (2007, p. 37).

Portanto, os estágios devem ser considerados parte integrante da formação futuro secretário executivo, preparando-o para o ambiente profissional.

3 METODOLOGIA

Em se tratando da metodologia de um trabalho, entende-se Metodologia como “[...] o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento” (ANDRADE, 2010, p. 117).

O método de pesquisa partiu de estudo bibliográfico, com a finalidade de fornecer fundamentação teórica ao tema, com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, artigos científicos, trabalhos de conclusão de cursos e monografias (GIL, 2010, p. 29).

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, que para Marconi e Lakatos (2007, p. 20) abordam a “descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”. Neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles (ANDRADE, 2010, p. 112).

Quanto à abordagem, a pesquisa é considerada quantitativa, característica descrita por Terence e Filho (2006, p. 03) que “[...] a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e Atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. ” Buscando demonstrar a observação, estabelecer ideias entre os fenômenos e evidenciar o grau de fundamentação (MARCONI, LAKATOS, 2003).

O público-alvo da pesquisa são os alunos do curso de Secretariado Executivo que atualmente estagiam e estagiaram no período 2022.1 em estágio obrigatório e não obrigatório.

O estudo teve como universo de pesquisa 44 estagiários do curso de Secretariado Executivo, sendo 29 matriculados em estágio não obrigatório e 15 em estágio obrigatório.

Em relação ao procedimento adotado para a coleta de dados, é um questionário com perguntas abertas e fechadas e de múltipla escolha elaborado na plataforma Google Forms. Esse recurso é definido por Marconi e Lakatos (2010, p. 184) como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito”.

Fachim (2001, p. 147) afirma que “o questionário consiste num elenco de questões que são apreciadas e submetidas a certo número de pessoas com o intuito de obter respostas para a coleta de informações”.

O instrumento teve como referência o questionário de Estevão (2001) nas questões de 1 a 5 do Bloco I e as questões 6 e 20 do Bloco II, sofrendo algumas pequenas alterações. O questionário possui 23 questões no total, sendo a maioria questões fechadas e de múltipla escolha.

O questionário foi dividido em dois blocos: o primeiro refere-se às características pessoais dos respondentes, a fim de especificar seu perfil de estágio e o segundo grupo é voltado a mensurar o comportamento dos estagiários e dos colegas de trabalhos no ambiente profissional.

A pesquisa foi realizada no período de 27 de agosto de 2022 a 09 de setembro de 2022, e com o intuito de conseguir uma quantidade de resposta maior foi reenviado o link do questionário no dia 01 de setembro de 2022, obtendo 5 respostas no total.

Após esse processo, a pesquisadora analisou os dados coletados, que corresponde a organizar, apresentar e descrever os resultados (Rodrigues, 2006).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

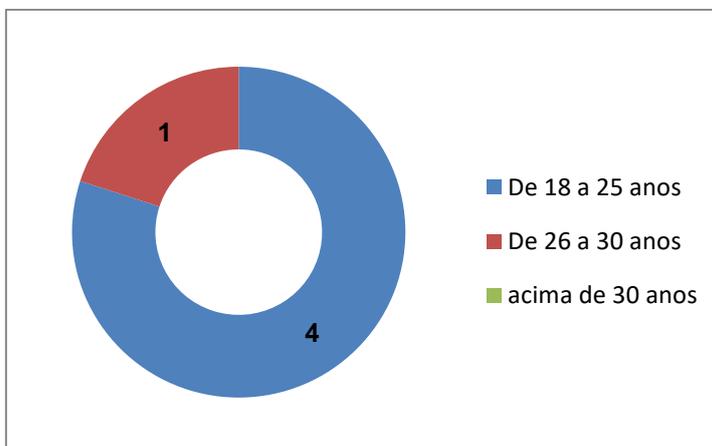
De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 167), uma vez manipulados os dados e obtidos os resultados, o passo seguinte é a análise e destes.

Por meio do questionário online através do Google Forms para os estagiários do curso de secretariado executivo, foram obtidos 5 questionários respondidos e as respostas foram tabuladas e dividido em duas etapas: a primeira buscou-se analisar o perfil dos entrevistados e na segunda etapa observou o comportamento dos estagiários e dos colegas de trabalhos no âmbito profissional.

De acordo com o Gráfico 1 ao Gráfico 5 foram coletados os dados do perfil dos estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFS. Conforme o objetivo do trabalho, buscou-se identificar a faixa etária, o tempo de curso de Secretariado Executivo, a empresa onde estagia, o tempo de estágio e o tipo de estágio desenvolvido.

A princípio, no Gráfico 1 identificou-se a descrição da idade dos respondentes, agrupando o intervalo de 18 a 30 anos.

Gráfico 1 – Faixa etária da amostra

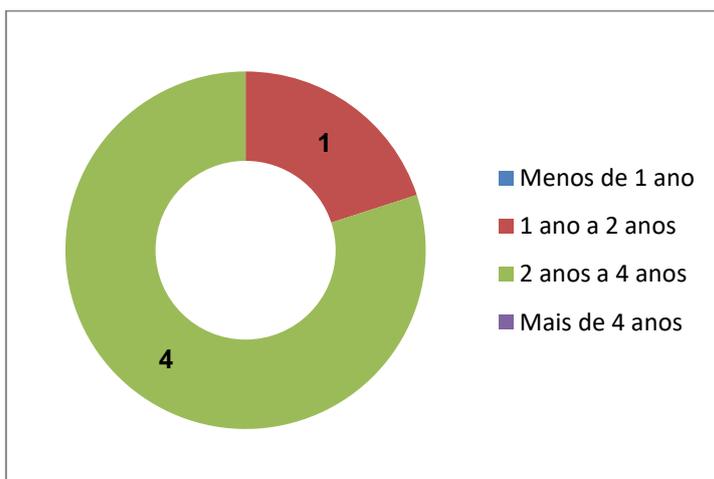


Fonte: dados da pesquisa (2022).

Em observância ao Gráfico 1, verifica-se que 4 respondentes possuem entre 18 a 25 anos e 1 respondente 25 a 30 anos.

Em relação ao tempo que os respondentes têm de curso de Secretariado Executivo – UFS. O gráfico 2 apresenta que, quatro entrevistados possuem de 2 a 4 anos e um entrevistado de 1 a 2 anos no curso.

Gráfico 2 – Tempo no curso de Secretariado Executivo UFS



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Quanto ao lugar onde os graduandos estagiam, serão apresentados na Tabela 2.

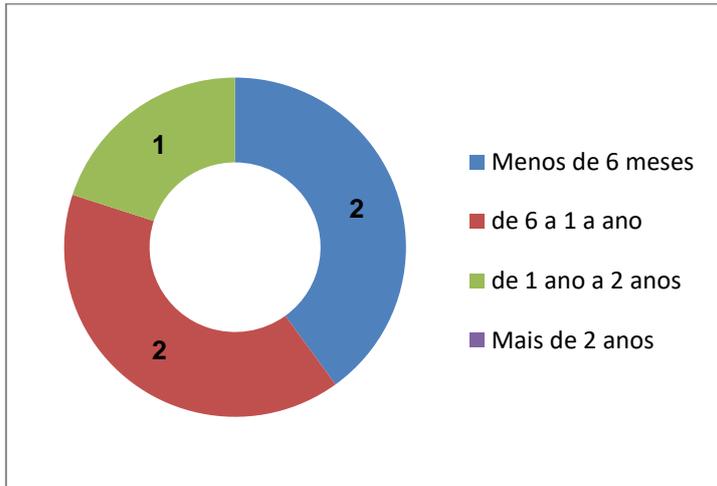
Quadro 3 – Empresa onde estagia

Entrevistado 1	Companhia de Saneamento de Sergipe
Entrevistado 2	Endogastro
Entrevistado 3	Procuradoria de República em Sergipe – MPF
Entrevistado 4	Secretaria de Estado da Fazenda – SE
Entrevistado 5	Foco Soluções em Projetos

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O Gráfico 3 indica o tempo de estágio na empresa, que pode variar de 1 ano a 2 anos, a empresa contrata por período de um ano podendo o contrato ser renovado por igual período, ou seja, o tempo máximo em que um estagiário pode estagiar dentro da mesma instituição é de dois anos.

Gráfico 3 – Tempo de atuação como estagiário

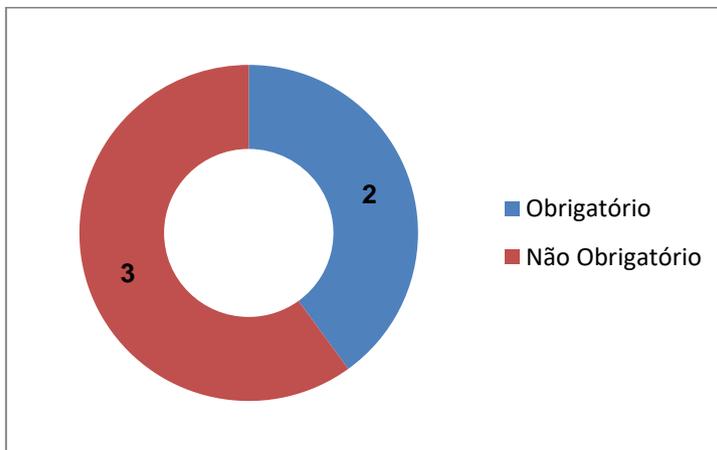


Fonte: dados da pesquisa (2022).

O Gráfico 3 acima, mostra o tempo de atuação dos estagiários no ambiente de trabalho, duas estão atuando a menos de 6 meses, duas de 6 meses a 1 ano e uma a mais de 1 ano. Portanto, é possível notar que o tempo de estágio dos entrevistados variam de menos de 6 meses a 1 ano, indicando que os respondentes possuem um pequeno conhecimento do comportamento organizacional.

No gráfico 4, é analisado o tipo de estágio exercido. O estágio supervisionado contribui para a aproximação à prática, aproximando o aluno à realidade e na compreensão das relações entre teoria e prática. (FÁVERO, 2001; FESTINALLI ET all., 2007).

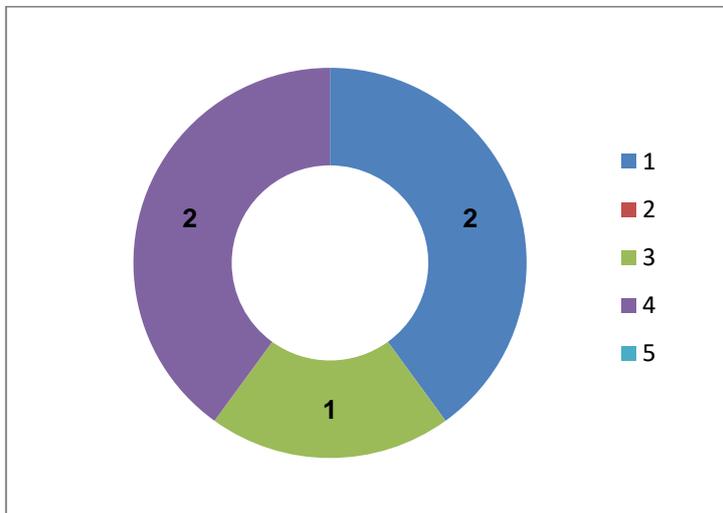
Gráfico 4 – Tipo de estágio desenvolvido



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Em observância ao Gráfico 4, verifica-se que 2 dos entrevistados desempenham o estágio do tipo obrigatório e 3 realizam de forma não obrigatória.

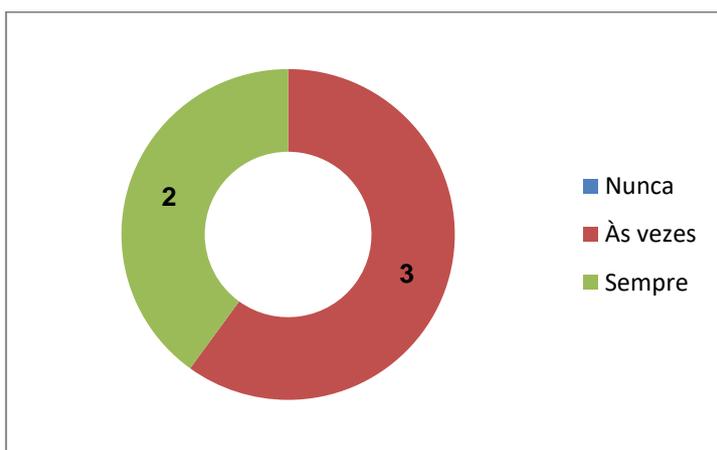
Gráfico 5 – Nível de satisfação com a aprendizagem no estágio



Fonte: dados da pesquisa (2022).

No gráfico 5, em relação a expectativa de aprendizado obtido no estágio, em um grau de 1 para satisfeito à 5 para insatisfeito, duas pessoas marcaram o nível um, uma pessoa no nível três e duas pessoas no nível quatro, não obtendo marcações na faixa dois e cinco do nível de satisfação.

Gráfico 6 – Identificar as próprias emoções para resolver problemas no setor

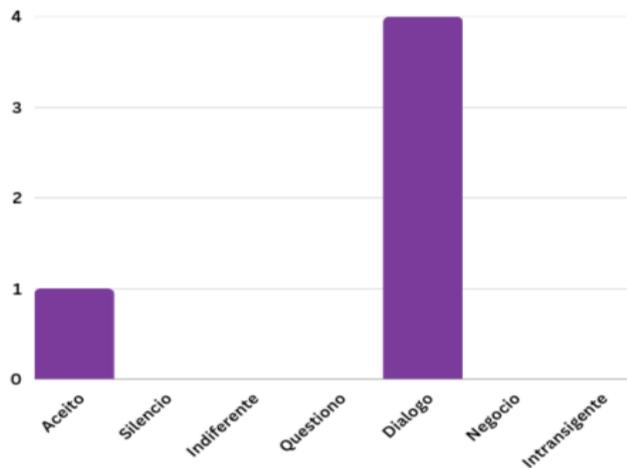


Fonte: dados da pesquisa (2022).

Acima, o gráfico 6 expõe que três pessoas marcaram que às vezes e duas pessoas que sempre conseguem identificar as próprias emoções para resolver problemas no setor.

Relacionando com o que Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004, p.222), diz que: “[...] pessoas emocionalmente inteligentes estariam aptas a reconhecer os seus estados emocionais e os de outras pessoas, a solucionar problemas e a regular ações em diversas situações ou contextos, inclusive no de trabalho”.

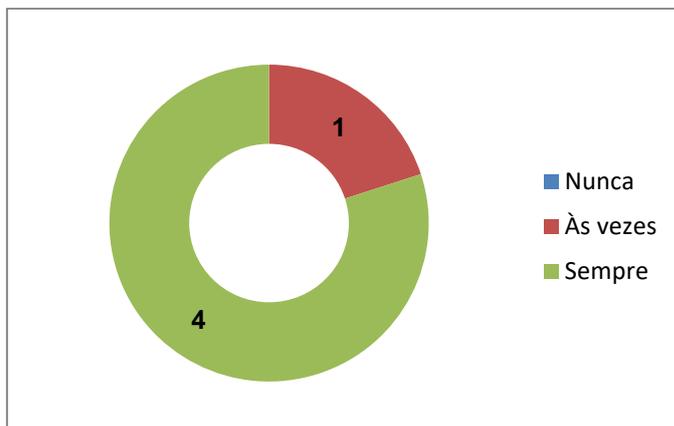
Gráfico 7 – Reação a atitudes diferente a sua



Fonte: dados da pesquisa (2022)

No gráfico 7, ao ser apresentado às palavras: aceito, silencio, (sou) indiferente, questiono, diálogo, negocio e (sou) intransigente como resposta para como o entrevistado reage quando os colegas possuem uma atitude diferente a dele, uma pessoa marcou respondendo em “aceito” e 4 pessoas em “diálogo”.

Gráfico 8 – Agir de forma empática para contribuir no andamento das rotinas



Fonte: dados da pesquisa (2022).

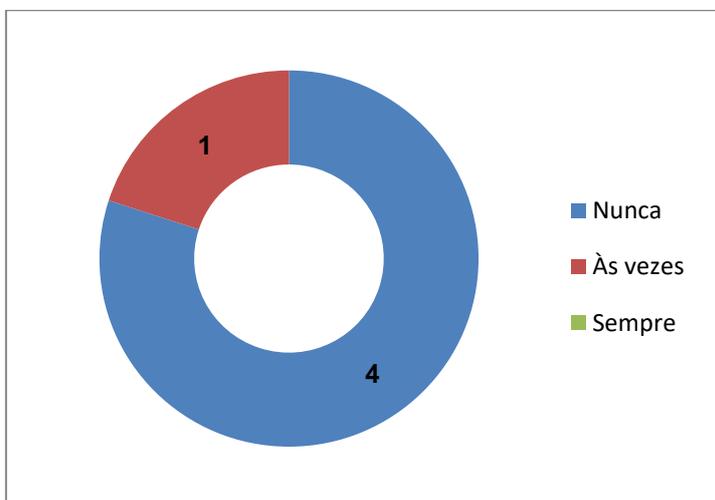
Ao serem indagados se os colaboradores de trabalho agem de forma empática, o gráfico 8 evidencia que quatro pessoas afirmam que sempre e uma pessoa que às vezes são empáticos.

Sendo positivo, pois “as pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração”. (GOLEMAN, 2012, p. 67).

A seguir foi questionado se das opções de emoções de tensão, raiva, simpatia, apatia ou se as emoções não são demonstradas, qual é a mais recorrente no setor. Dos cinco entrevistados, todos afirmaram que a emoção mais recorrente no setor é a simpatia.

Para Robbins (2005, p. 94) “o conhecimento das emoções pode nos ajudar a entender melhor o processo de seleção nas organizações, a tomada de decisões, a liderança, os conflitos interpessoais e os desvios de comportamento no ambiente de trabalho”.

Gráfico 9 – Situações de conflito no setor atrapalham a rotina de trabalho



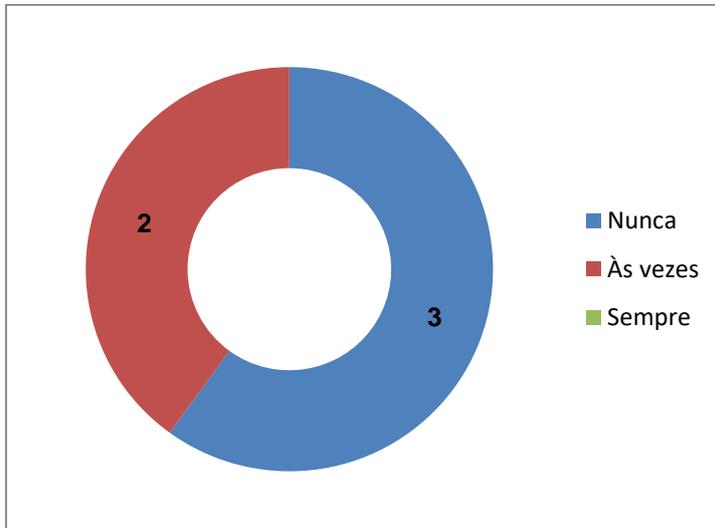
Fonte: dados da pesquisa (2022).

No gráfico 9, é possível observar que quatro pessoas afirmam que nunca e uma pessoa em que às vezes as situações conflitivas no setor atrapalham a rotina de trabalho.

O conflito interpessoal segundo Ferreira (2011) é o resultado da ausência de concordância no sistema de interação entre as pessoas. Começam a surgir pontos de

vista, interesses, opiniões diferentes, em relação aos mesmos problemas que naquela etapa de relacionamento representa um perigo para uma relação saudável.

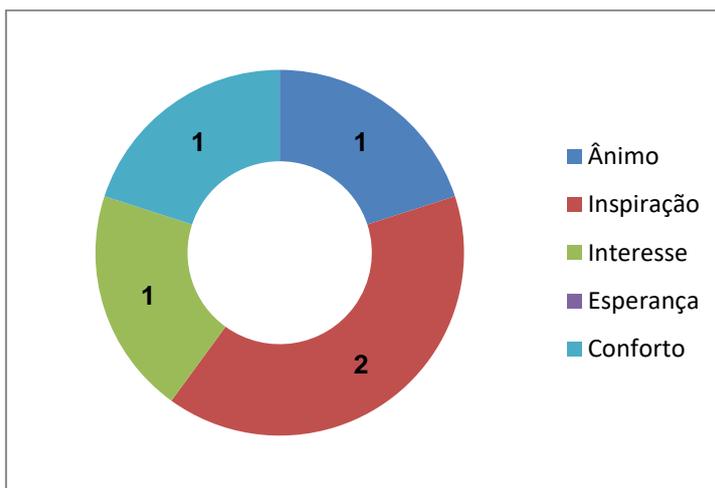
Gráfico 10 – Reações negativas influenciam no desenvolvimento do trabalho



Fonte: dados da pesquisa (2022).

O gráfico 10, traz respostas sobre as reações negativas, como a ansiedade, a raiva ou a tristeza influenciam o desenvolvimento do trabalho. Como resposta, três pessoas assinaram que nunca e duas pessoas que às vezes influenciam.

Gráfico 11 – Emoções positivas colaboram na produtividade



Fonte: dados da pesquisa (2022).

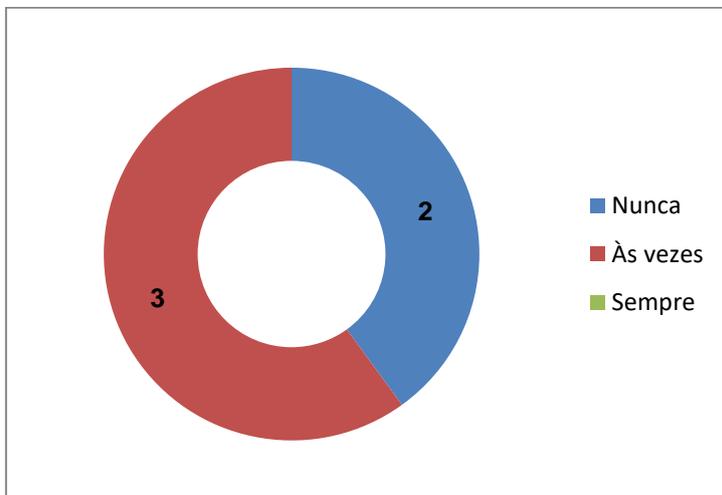
Para saber como as emoções que são consideradas positivas colaboram na produtividade, como alternativa entre as emoções: ânimo, inspiração, interesse,

esperança e conforto, obteve como resultado o gráfico 11, em que uma pessoa considera o ânimo, duas a inspiração, uma o interesse e uma o conforto.

Jesus, A. O. S. & Santiago, C. S. (2021) cita que existem diversas emoções que compõem a formação da personalidade do indivíduo e do caráter que podem ser separados em emoções positivas e negativas, como por exemplo, raiva, ansiedade, angústia, ânimo, apatia, alegria, tristeza, confiança, sinceridade, amizade, estresse, frustração, felicidade, dentre outros.

As emoções negativas, segundo Valle (2016), precisam ser dominadas e monitoradas para que não afetem ao próprio indivíduo que o possui e, também, as pessoas que estão ao seu redor.

Gráfico 12 – Altera o estado emocional a depender das situações que ocorrem no setor

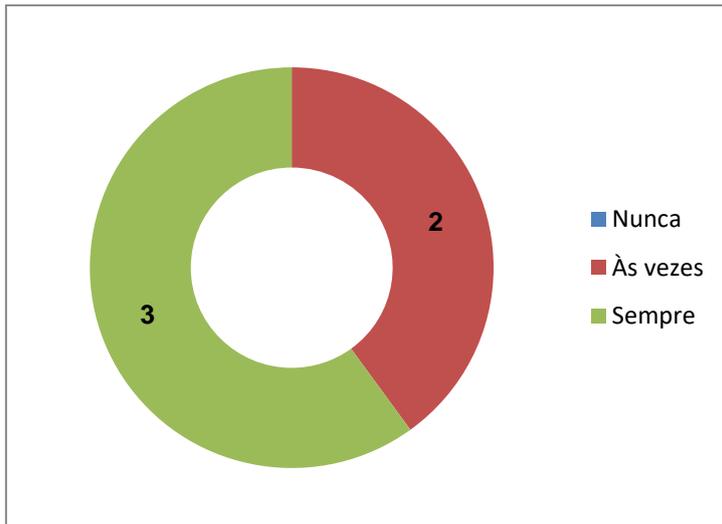


Fonte: Avaliação realizada durante pesquisa (2022)

No gráfico 12, aborda se ocorre alteração do estado emocional do entrevistado a partir das situações que ocorrem no setor. Visto que três pessoas responderam às vezes e duas pessoas que nunca.

Dito isso, o resultado do gráfico é concordante ao que Nadler (2011) afirma, ao usar um modelo intitulado dois a dois de Goleman para definir inteligência emocional, em que IE pode ser definida em termos de compreensão de si mesmo, gerenciamento de si mesmo, compreensão das outras pessoas e gerenciamento das outras pessoas.

Gráfico 13 – Quando manifesta emoções negativas, algum colega se predispõe a ajudar

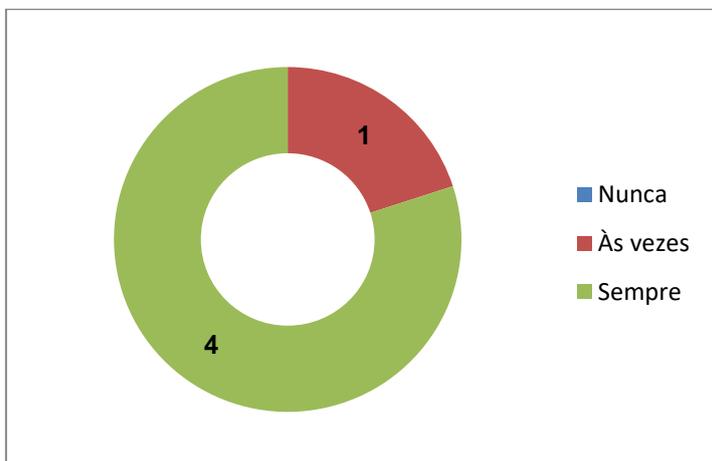


Fonte: dados da pesquisa (2022).

O gráfico 13, demonstra que três pessoas afirmam que sempre e duas pessoas que às vezes ao manifestar emoções negativas, algum colega se predispõe a ajudar.

Isso é adequado, uma vez que os colegas são a fonte mais imediata de apoio social no trabalho, podendo assumir um papel protetor para o colaborador (Ducharme, Knudsen, & Roman, 2007).

Gráfico 14 – Fácil demonstração de emoções no setor

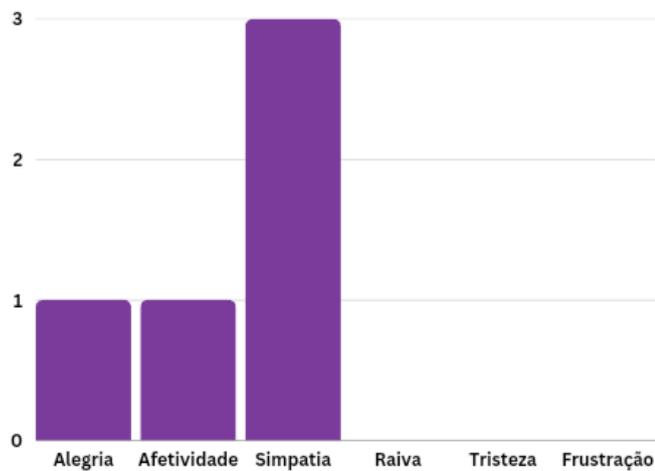


Fonte: dados da pesquisa (2022).

O gráfico 14, concerne a se as pessoas demonstram com facilidade as emoções. Uma pessoa respondeu que sempre e quatro pessoas que às vezes.

E em seguida, ao se referir se o entrevistado demonstra facilmente emoções no trabalho, dentre as opções sempre, às vezes e nunca, todos os cinco entrevistados afirmaram que às vezes demonstram.

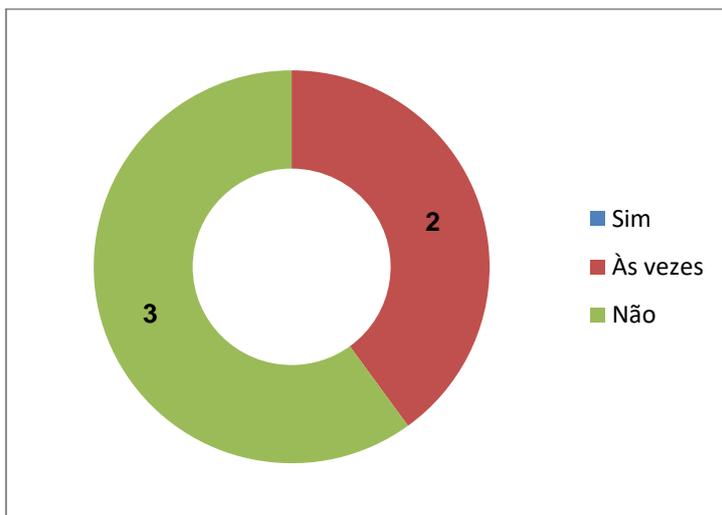
Gráfico 15 – Emoções que o entrevistado demonstra



Fonte: dados da pesquisa (2022).

No gráfico 15, é possível notar que a emoção que três dos entrevistados demonstram é a simpatia, que para uma é a alegria, e para a outra é a afetividade. Dado que essa demonstração é benéfica, pois quanto mais habilidades emocionais e domínio próprio o profissional secretário tiver, melhor será seu crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal (MARQUES, 2012, p. 13).

Gráfico 16 – Acontecimentos faz com que os colegas percam o controle de suas ações



Fonte: dados da pesquisa (2022).

O gráfico 16, mostra que três pessoas responderam que não e duas pessoas em as vezes acontecimentos faz que os colegas percam o controle de suas ações.

O que difere do que Mello (2005) afirma, que desenvolver o controle das emoções permite que possamos lidar mais facilmente com situações difíceis e identificar possibilidades de crescimento.

Prosseguindo com o dado apresentado acima, foi questionado quais são as ações que são demonstradas pelos colegas.

Quadro 4 – Ações demonstradas

Entrevistado 1	Raiva Tensão
Entrevistado 2	-
Entrevistado 3	-
Entrevistado 4	-
Entrevistado 5	-

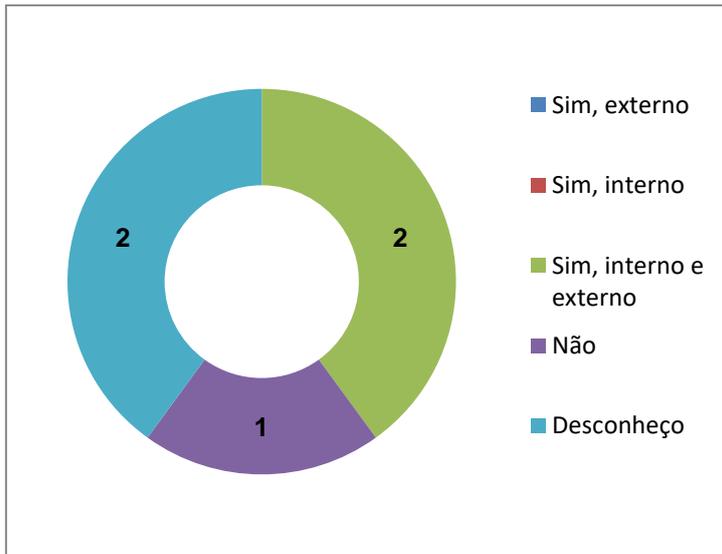
Fonte: dados da pesquisa (2022).

Uma das respostas vai ao encontro do que Goleman (2012, p.275) aborda “entre os talentos emocionais estão o controle de impulsos e o poder de controlar a tensão e ansiedade”.

A seguir, questionou-se se quando alguém precisava de ajuda no desenvolvimento das atividades diárias, a ajuda era sempre, raramente, às vezes ou sempre oferecida. Todos os entrevistados confirmaram sempre ser oferecido ajuda no desenvolvimento das atividades diárias quando necessitado.

Moraes (2003, p.104) traz que “[...] o gerenciamento de relacionamentos internos está ligado à soma das capacidades individuais de se relacionar de forma construtiva com os outros componentes da equipe”.

Gráfico 17 – Profissionais contratados para intermediar relações de conflitos

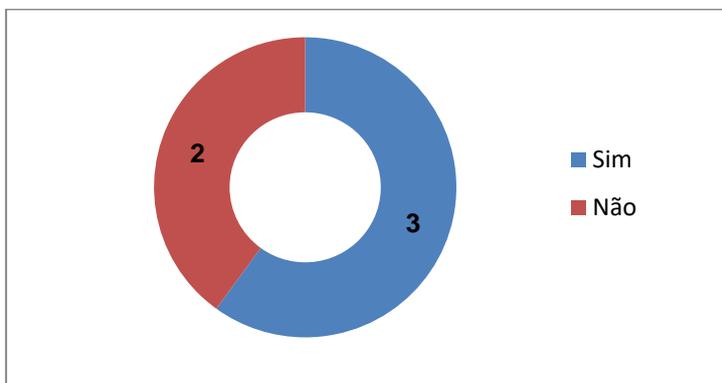


Fonte: dados da pesquisa (2022).

O gráfico 17, aponta que ao questionar se existe profissionais específicos para intermediar as relações de conflitos, seja interno e/ou externo, duas pessoas responderam que sim, interno e externo, duas pessoas afirmam que desconhece se existe e uma pessoa afirma que não existe.

Então para o secretário executivo é benefício que “os profissionais devem buscar a gestão de conflitos como forma de se manter mais serenos diante das diversas situações do dia a dia e como processo de aprendizagem e de aprimoramento profissional já que cada vez mais o perfil de solucionados de problemas é procurado pelas corporações e que o bem-estar no trabalho é fundamental” (FARIAS, 2009).

Gráfico 18 – Inteligência emocional é abordada na formação universitária



Fonte: dados da pesquisa (2022).

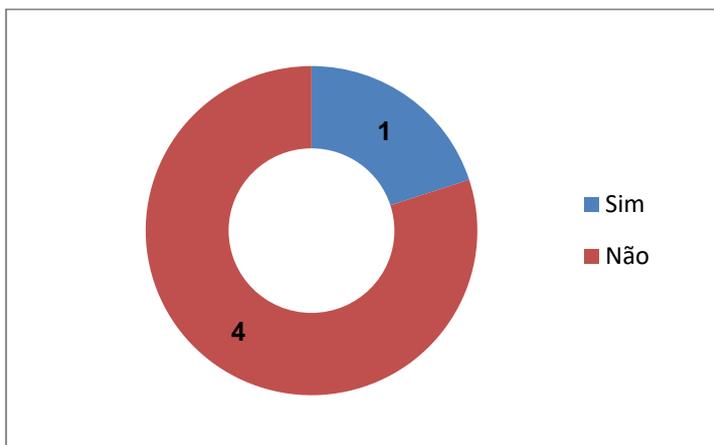
No gráfico 18, nota-se que três pessoas afirmaram que sim e que duas pessoas responderam que não sobre se a Inteligência emocional é abordada durante a formação universitária no curso de secretariado executivo.

É constatado que é importante para o profissional de secretariado executivo ter conhecimento e pôr em prática a Inteligência emocional, dado que “as pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal” (NADLER, 2011, p.9).

Em seguida foi questionado se o entrevistado considera importante que o tema sobre inteligência emocional seja abordado em treinamentos oferecidos pela empresa. Os cinco entrevistados afirmaram que consideram importante que a empresa aborde sobre o tema sobre Inteligência emocional em treinamentos.

Junqueira, Couto e Pereira (2011) realçam que a inteligência emocional contribui para os relacionamentos no ambiente de trabalho, pois à medida que melhor gerenciamos nossas emoções os conflitos desnecessários são reduzidos e o foco no objetivo da empresa aumenta.

Gráfico 19 – Sugestões



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Conforme é apresentado no gráfico 19, quatro entrevistados disseram que não possuem sugestões de ações que a área de recursos humanos possa aplicar para o desenvolvimento da inteligência emocional. E uma pessoa afirma ter sugestões, o que pode ser observado na tabela 4, abaixo.

Quadro 5 – Sugestões

Entrevistado 1	Encontros sobre o tema Dinâmicas individuais e em grupo
Entrevistado 2	-
Entrevistado 3	-
Entrevistado 4	-
Entrevistado 5	-

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Deste modo, é possível constatar que os estagiários respondentes não têm ciência do que de fato é a IE e como colocar suas competências em prática no ambiente profissional.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho foi realizado com o objetivo de analisar a importância da inteligência emocional no desenvolvimento das atividades de estágio dos alunos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Sergipe, do ano de 2022. E os seguintes aspectos foram estudados como objetivos específicos: a) identificar o perfil dos discentes que atuam como estagiários do curso de secretariado executivo no período 2022.1, b) compreender a percepção dos discentes sobre a influência das emoções no ambiente de trabalho e c) investigar a percepção dos discentes sobre a influência das reações positivas e negativas no ambiente de trabalho.

Para o alcance dos objetivos, realizou-se uma análise de dados com o propósito de compreender seus conceitos e aspectos referente as palavras-chaves: Inteligência emocional, secretariado executivo e estagiários.

A efetividade da realização deste trabalho se dá pela pesquisa bibliográfica, e os principais autores do tema Inteligência emocional foram Albuquerque (2007), Cooper e Sawaf (1997), Ducharme, Knudsen & Roman (2007), Ferreira (2011), Goleman (2012), Jesus & Santiago (2021), Junqueira, Couto e Pereira (2011), Mello (2005 e 2011), Miranda (1997), Moraes (2003), Nadler (2011), Ramos (2012), Robbins (2005), Valle (2016) e Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004); sobre o tema acerca do profissional de secretariado executivo fez-se através dos autores Durante e Fávero (2009), Farias (2009), Fontanella (2011), Marques (2012), Medeiros e Hernandez (2006 e 2010), Mello (2011), Neiva e D'elia (2009) e Vaz (2003) e o estudo sobre os estagiários foi realizado a partir das abordagens de Barros; Alves; Araújo (2014), Bianchi; Alvarenga e Bianchi (2003), Buriolla (2001), Fávero (2001), Festinalli ET ALL (2007), Lei de Estágio (2008), Portela e Schumacher (2007) e UFS CONEPE (2018).

Com o desenvolvimento do trabalho, foi possível evidenciar a importância da utilização da Inteligência emocional na atuação do profissional de secretariado executivo e de estagiários universitários, tornando-se indivíduos de sucesso, prósperos, possuindo um trabalho e vida pessoal equilibrado.

A pessoa que possui a IE desenvolvida sabe controlar seus impulsos, demonstra um equilíbrio acima da média e sabe manter o controle em qualquer situação, para que possa conviver melhor com os outros e principalmente consigo mesmo.

Portanto, para o profissional de secretariado executivo que possui grandes atribuições, a IE é uma competência vital no seu papel de tomada de decisão e mediador de conflitos.

Após analisar as informações coletadas, todos os objetivos apresentados foram atingidos, considerando-se que os entrevistados aplicam determinadas competências da IE no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais.

Entretanto, através da análise é possível afirmar que os discentes não possui muito conhecimento sobre a inteligência emocional além de seu conceito. Os respondentes conseguem analisar algumas competências da IE, porém não sabem como colocá-las em prática no âmbito profissional.

Para estudos futuros, recomenda-se a reaplicação para um número maior de entrevistados e que os resultados sejam expostos para que os participantes possam desenvolver mais aptidões da IE.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jamil. **A Arte de Lidar com Pessoas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2007.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BARROS, Bruno Henrique de Lima; ALVES, Eraldete Carneiro; ARAÚJO, Richard Medeiros de. **Estágio Supervisionado em Secretariado Executivo: A Visão do Graduando Concluinte**. Revista de Gestão e Secretariado, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 179-198, jun. 2014. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<http://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/267>>. Acesso em: 24 Nov. 2021.

BIANCHI, Anna C. de Moraes; ALVARENGA, Marian; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos e monografias**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BRASIL. CONEPE, Resolução nº 10 de abril de 2018. **Regulamenta estágios curriculares obrigatório e não obrigatório de graduação e estágios para egressos/trainee no âmbito da Universidade Federal de Sergipe, e dá outras providências**. Disponível em: <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa/verProducao?idProducao=2034046&key=4686b3856a010530e d27b3bab46e26e5>. Acesso em 05 de nov. de 2021.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 5ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2015.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes; Altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Diário Oficial Da União, Brasília, DF, 26 set. 2008.

BURIOLOLA, Marta Alice Feiten. **O Estágio Supervisionado**. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2001.

COOPER, Robert K. **Inteligência Emocional na empresa**. Trad. Riçado Inojosa; Sonia T. Mendes. Rio de Janeiro: Campus 1997.

CRESWELL, John W. **Métodos Qualitativo e Misto**. 3. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DUCHARME, L. J., Knudsen, H. K., & Roman, P. M. (2007). **Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support.** *Sociological Spectrum*, 28(1), 81-104.

DURANTE, Daniela Giareta.; FÁVERO, Altair Alberto (org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional.** Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

ESTEVIÃO, Flávia Primo dos Santos. **Trabalho remoto e uso das TICS por estagiários de secretariado executivo no período de pandemia (2020-2021).** Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia em Secretariado Executivo)-Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2021

FACHIN, Odila. **Fundamentos de metodologia.** 3. Ed, São Paulo: Saraiva, 2001.

FACHIN, Odila. **Fundamentos de metodologia 2006.** 5 Ed, 2006.

FARIAS, Luana, **Conflitos no cotidiano do Secretário Executivo**, Artigo disponível em < <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1781/1661> >, Acesso em 31 dez. 2022.

FERREIRA , Denise, **Vários tipos de conflito**, Publicado em 09 de janeiro de 2011, Artigo disponível em <<http://psicologia-conflito.blogspot.com.br/2011/01/varios-tipos-deconflito.html>>, acessado em 04 de setembro de 2021.

FESTINALLI. R. C.; CANOPF, L.; BERTUOL, O. **Inquietações sobre o estágio supervisionado e a formação de administrador.** In Anais do 31º EnANPAD, 2007.

FONTANELLA, Rosane. **Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado.** *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, v. 2, n. 2, p.79-104, jul./dez. 2011. Disponível em < <http://revistagesec.org.br/ojs-2.4.5/index.php/secretariado/article/viewFile/56/101>>. Acesso em 27 out. 2021.

FRANÇA, SOLEANE. TEIXEIRA. **Inteligência Emocional e os resultados corporativos do profissional de secretariado: um estudo de caso.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo)-Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual de pesquisa qualitativa**. Belo Horizonte: Grupo Anima Educação, 2014, p. 36-44.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6. Ed. 2ª reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

JESUS, A. O. S. & Santiago, C. S. (2021). **Os Sintomas da Síndrome de Burnout Adquiridos pelos Estudantes de Secretariado Executivo**. Connection Scientific Journal, 4(1), 1-16. <https://doi.org/10.51146/csj.v4i1.37> Publicado em: 2021-04-28.

JUNQUEIRA, Fernanda Campos.; COUTO, Elisama de Souza Aguiar. ; PEREIRA, Marlon Kenupp da Silva. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder**. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011. Disponível em <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf>>. Acesso em 07 Jun. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica (2003)**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica: ciência e Conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Elaine Cristina. **A importância da inteligência emocional na vida do profissional secretário**. Revista das Faculdades Integradas Claretianas, n. 5, jan/dez. 2012. Disponível em < <http://claretianobt.com.br/revista/iaVTZUVwV>>. Acesso em 01 set. 2022.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 10º. ed. São Paulo: Atlas, 2006. MOREIRA, Daniel Augusto. **O Método Fenomenológico da Pesquisa**. 1º ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 12. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELLO, Luciana Alessio de. **Secretária Executiva nos processos de inteligência emocional**. Secretariado Executivo em Revist@. Rio Grande do Sul, v. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1732/1142>>. Acesso em 01 set. 2022.

MELLO, Luciana Alessio. **Secretaria executiva nos processos de Inteligência Emocional**. Secretariado Executivo em Revist@. Disponível em: <http://ser.upf.br/index.pp/ser/artiicle/view/1732>. Acesso em: 06 de jul. 2022.

MENDONÇA, G. M. **Manual de normalização para apresentação de trabalhos acadêmicos**. 3. Ed. Salvador: E. UNICAFS, 2013.

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

MORAES, Maria Cândida. **Educar na biologia do amor e da solidariedade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MOTTA-ROTH, DESIRÉE. HENDGES, GRACIELA R. **Produção textual na Universidade. Capítulo 3 Projeto de pesquisa**. São Paulo: Parábola editorial, Setembro 2010.

NADLER, Reldan S. **Liderando com inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. 2ª Ed. São Paulo: IOB, 2009.

PEREIRA, Mauricio Fernandes. **Planejamento estratégico: teorias, modelos e processo**. São Paulo: Atlas, 2010.

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Estágio supervisionado: teoria prática**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Editora Viena, 2007.

RAMOS, Manuela Aparecida Nalio. **O Novo Perfil da Secretária Executiva**. Revista de Iniciação Científica do Unifieo, Osasco, v. 1, n. 1, p.155-168, jan. 2004. Disponível em: < <http://www.unifieo.br/files/pdf/0232tsemr.pdf> >. Acesso em: 01 nov. 2021.

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

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica: completo e essencial para a vida universitária**. [s.l]: Avercamp, 2006.

TAVARES, Allayne. **Inteligência Emocional e percepção das atitudes e competências do profissional no ambiente corporativo**. 2015. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo)-Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2014.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; TREVISOL NETO, Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. XXVI ENEGEP – Fortaleza-CE.2006.

VALLE, C.A. (2016). **Inteligência emocional: aprenda a se comunicar e controlar melhor suas emoções para se comunicar melhor e multiplicar suas competências sociais e sucessos na vida**. [S.L.]: Amazon.

VAZ, Caroline de Fátima Matiello. **Gestão contemporânea: as novas realidades e as competências do secretário executivo como agente de resultados**. Revista do Secretariado Executivo, Passo Fundo, p. 39-50, n. 9, 2013. Disponível em <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/4031/2588>>. Acesso em 27 out. 2021.

VERGARA, S C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11 ed. São Paulo. Atlas. 2009.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTAGIÁRIOS DE SECRETÁRIO EXECUTIVO DA UFS.

BLOCO I		
1.	Idade:	<input type="checkbox"/> de 18 a 25 anos
		<input type="checkbox"/> de 25 a 30 anos
		<input type="checkbox"/> acima de 30 anos
2.	Tempo no curso de Secretariado Executivo UFS:	<input type="checkbox"/> menos de 1 ano
		<input type="checkbox"/> 1 ano a 2 anos
		<input type="checkbox"/> 2 anos a 4 anos
		<input type="checkbox"/> mais de 4 anos
3.	Empresa onde estagia:	-
4.	Tempo de estágio nesta empresa:	<input type="checkbox"/> menos de 6 meses
		<input type="checkbox"/> de 6 a 1 ano
		<input type="checkbox"/> de 1 ano a 2 anos
5.	Tipo de estágio desenvolvido:	<input type="checkbox"/> Obrigatório
		<input type="checkbox"/> Não Obrigatório
BLOCO II		
6.	Em relação à sua expectativa de aprendizagem com estágio realizado, considerando a escala abaixo, marque de 1 para satisfatório a 5 para insatisfatório.	<input type="checkbox"/> 1
		<input type="checkbox"/> 2
		<input type="checkbox"/> 3

		() 4	
		() 5	
7.	Você consegue identificar as próprias emoções para resolver problemas no seu setor?	() nunca	
		() às vezes	
		() sempre	
8.	Como você reage quando seus colegas possuem uma atitude diferente a sua?	() aceito	
		() silencio	
		() indiferente	
		() questiono	
		() dialogo	
		() negocio	
		() intransigente	
9.	Em seu departamento os colaboradores agem de forma empática para propiciar o bom andamento das rotinas?	() nunca	
		() às vezes	

		<input type="checkbox"/> sempre	
10.	No seu setor, quais são as emoções recorrentes?	<input type="checkbox"/> tensão	
		<input type="checkbox"/> raiva	
		<input type="checkbox"/> simpatia	
		<input type="checkbox"/> apatia	
		<input type="checkbox"/> emoções não são demonstradas	
11.	Situações conflitivas entre indivíduos dentro do mesmo setor/departamento atrapalham a rotina de trabalho?	<input type="checkbox"/> nunca	
		<input type="checkbox"/> às vezes	
		<input type="checkbox"/> sempre	
12.	Reações negativas, como ansiedade, raiva ou tristeza influenciam no desenvolvimento do seu trabalho?	<input type="checkbox"/> nunca	
		<input type="checkbox"/> às vezes	
		<input type="checkbox"/> sempre	

13.	As emoções consideradas positivas colaboram de que maneira em sua produtividade?	() ânimo	
		() inspiração	
		() interesse	
		() esperança	
		() conforto	
14.	Você altera o seu estado emocional a partir das situações que ocorrem no seu setor?	() nunca	
		() às vezes	
		() sempre	
15.	Quando você manifesta emoções negativas, algum colega de trabalho se predispõe a ajudá-lo?	() nunca	
		() às vezes	
		() sempre	
16.	As pessoas de seu departamento demonstram com facilidade as suas emoções?	() nunca	

		<input type="checkbox"/> às vezes	
		<input type="checkbox"/> sempre	
17. a)	Você demonstra facilmente suas emoções dentro do ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> nunca	
		<input type="checkbox"/> às vezes	
		<input type="checkbox"/> sempre	
17. b)	Se responder às vezes ou sempre. Qual emoção mais demonstra?	<input type="checkbox"/> alegria	
		<input type="checkbox"/> afetividade	
		<input type="checkbox"/> simpatia	
		<input type="checkbox"/> raiva	
		<input type="checkbox"/> tristeza	
		<input type="checkbox"/> frustração	
18. a)	Há acontecimentos no dia a dia de trabalho que faz os seus colegas perderem o controle de suas ações?	<input type="checkbox"/> sim	
		<input type="checkbox"/> às vezes	
		<input type="checkbox"/> não	
18. b)	Se respondeu sim ou às vezes, quais ações demonstram?	-	

19.	Se em seu setor alguém precisa de ajuda no desenvolvimento das atividades diárias, a ajuda:	() nunca é oferecida	
		() raramente é oferecida	
		() as vezes é oferecida	
		() sempre é oferecida	
20.	Há profissionais específicos contratados pela empresa para intermediar as relações de conflitos (internos e externos) causados pelas situações vividas no dia a dia?	() sim, externo	
		() sim, interno	
		() sim, interno e externo	
		() não	
		() desconheço	
21.	A Inteligência Emocional é abordada durante sua formação universitária em Secretariado Executivo?	() sim	
		() não	
22.	Você considera importante que o tema sobre Inteligência Emocional seja abordado em treinamentos oferecidos pela empresa?	() sim	
		() não	
		() indiferente	

23. a)	Você tem sugestões de ações que a área de Recursos Humanos possa aplicar para o desenvolvimento da Inteligência Emocional do profissional?	() sim	
		() não	
23. b)	Se positivo, quais?	-	