



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

ISABEL CRISTINA DE JESUS MARTINS

**HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS: UM ESTUDO SOBRE OS
DISCENTES ESTAGIÁRIOS DO CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

São Cristóvão
2023

ISABEL CRISTINA DE JESUS MARTINS

**HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS: UM ESTUDO SOBRE OS
DISCENTES ESTAGIÁRIOS DO CURSO 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.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Rosimeri Ferraz Sabino

São Cristóvão

2023

ISABEL CRISTINA DE JESUS MARTINS

**HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS: UM ESTUDO SOBRE OS
DISCENTES ESTAGIÁRIOS DO CURSO 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, 14 de agosto de 2023.

Banca examinadora

Profa. Dra. Rosimeri Ferraz Sabino - Orientadora
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Dra. Maria Elena León Olave
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Abimael Magno Ouro Filho
Universidade Federal de Sergipe

A Deus, protagonista da minha vida.

A minha família, fonte de amor e fortaleza. Vocês fizeram com que eu enxergasse que em cada esforço há uma recompensa.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela sabedoria e discernimento concedido até o fim dessa etapa, na qual aprendi e evolui como ser humano e profissional. Cada processo, dificuldade e progresso foram marcantes. Agradeço, também, a minha base para a vida, de modo todo especial aos meus avós, que sempre estiveram me apoiando no que fosse necessário, viabilizando a concretização desse sonho. A distância entre meu conforto e meus méritos comprovaram que gerenciar as emoções são premissas de uma evolução extraordinária. Minha gratidão à mamãe, reflexo de fortaleza para toda minha vida, aos meus tios e amigos pelo incentivo e por acreditarem em meu potencial mais do que eu mesma.

Minha gratidão também aos colegas da graduação e de estágio. Todos com quem convivi nos períodos de estágios, agregaram conhecimentos de fundamental importância para o meu desenvolvimento profissional. Nesses espaços, encontrei anjos humanizados, sempre colaborando de forma unânime para o construto das minhas experiências. Assim, foram criados laços que serviram de suporte.

Não menos importante, à minha orientadora Profa. Rosimeri Ferraz Sabino, excelente profissional, a qual tenho grande admiração e respeito por todos os conhecimentos compartilhados, pela paciência no período de orientação, e que fez com que cada percurso fluísse da melhor maneira possível.

Enquanto aguardamos aquilo que virá, não podemos
deixar de viver aquilo que pode ser vivido agora.

Mário Sérgio Cortella (2016, p. 124).

MARTINS, Isabel Cristina de Jesus Martins. **Habilidades socioemocionais: um estudo sobre os discentes estagiários do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe**. Orientadora: Rosimeri Ferraz Sabino. 2023. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

RESUMO

As habilidades socioemocionais é uma área relevante para pesquisas, uma vez que o mercado de trabalho está, cada vez mais, demandando-as nos processos para contratação de profissionais. Nesse contexto, o objetivo da pesquisa foi analisar as habilidades socioemocionais na atuação dos estagiários em Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS), buscando-se responder quais dessas habilidades se aplicam às rotinas do público investigado. As etapas da investigação foram: identificar como as habilidades socioemocionais se relacionam às atribuições e formação superior do Secretariado; e verificar a percepção dos alunos estagiários em relação às habilidades socioemocionais. A pesquisa caracterizou-se como descritiva e exploratória, sob abordagem qualitativa. A coleta dos dados ocorreu por meio de um questionário, com vinte e seis perguntas, aplicado aos estudantes do referido curso que estavam fazendo estágio no semestre vigente. Esse instrumento foi aplicado por meio do Google Forms. Como resultado obteve-se respostas de dezessete participantes. Em conclusão, constatou-se que a comunicação, empatia e cooperação são as principais habilidades socioemocionais aplicadas pelos(as) respondentes. Também se identificou que essas habilidades estão presentes nas atribuições legais do profissional de Secretariado e o desenvolvimento delas pode ser fomentado no contexto do estágio durante a formação superior.

Palavras-chave: Estágio. Habilidades socioemocionais. Rotinas secretariais.

MARTINS, Isabel Cristina de Jesus. **Habilidades socioemocionais: um estudo sobre os discentes estagiários do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe**. Orientadora: Rosimeri Ferraz Sabino. 2023. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2023.

ABSTRACT

Socio-emotional skills are a relevant area for research, since the job market is increasingly demanding them in the processes for hiring professionals. In this context, the aim of the research was to analyze socio-emotional skills in the work of Executive Secretary trainees at the Universidade Federal de Sergipe (UFS), seeking to answer which of these skills apply to the routines of the public investigated. The stages of the investigation were: to identify how socio-emotional skills relate to the duties and higher education of secretaries; and to verify the perception of trainee students in relation to socio-emotional skills. The research was characterized as descriptive and exploratory, with a qualitative approach. Data was collected using a questionnaire with twenty-six questions, applied to students on the course who were doing their internship in the current semester. This instrument was applied using Google Forms. As a result, seventeen participants responded. In conclusion, it was found that communication, empathy and cooperation are the main socio-emotional skills applied by the respondents. It was also identified that these skills are present in the legal attributions of the secretarial professional and their development can be fostered in the context of the internship during higher education.

Keywords: Internship. Secretarial routines. Soft skills.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	O poder de produtividade das <i>soft skills</i>	19
Quadro 1 -	Competências pessoais previstas na CBO para o código 2523 - Secretárias(os) executivas(os) e afins.....	17
Quadro 2 -	Classificação das qualificações e competências requeridas na Indústria 4.0	20
Gráfico 1 -	Faixa etária dos(as) respondentes.....	22
Gráfico 2 -	Conjuntura familiar.....	23
Gráfico 3 -	Discordância entre a equipe e chefia sobre a maneira de executar as tarefas.....	24
Gráfico 4 -	Confiança e credibilidade da liderança da equipe.....	24
Gráfico 5 -	Conflitos e produtividade no setor do estágio e demais setores da organização.....	25
Gráfico 6 -	Conflitos entre os membros do setor em que o(a) respondente faz parte.....	25
Gráfico 7 -	A falta de comunicação, empatia e de motivação como fatores de conflitos.....	26
Gráfico 8 -	A comunicação interna na organização é eficiente.....	27
Gráfico 9 -	A falta de criatividade e cooperação como retrocesso no desenvolvimento.....	28
Gráfico 10-	Procrastinação no ambiente organizacional.....	29
Gráfico 11 -	Sobrecarga de trabalho interfere nas atividades rotineiras.....	29
Gráfico 12 -	Aspectos positivos e negativos no comportamento do(a) respondente no ambiente do estágio.....	30
Gráfico 13 -	Aspectos positivos e negativos no comportamento dos colegas de trabalho	30
Gráfico 14 -	Imparcialidade em situações de conflitos.....	31
Gráfico 15 -	Orgulho por atuar em situações diversas no estágio.....	31

Gráfico 16 - Ótima relação com o(a) supervisor(a).....	32
Gráfico 17 - Autonomia do(a) estagiário(a) para desenvolver suas funções.....	32
Gráfico 18 - Respeito entre as hierarquias do setor.....	33
Gráfico 19 - Satisfação com as atividades desenvolvidas no estágio.....	33
Gráfico 20 - Satisfação com os colegas de trabalho.....	34
Gráfico 21 - Contribuição para o setor.....	34
Gráfico 22 - O estágio está contribuindo para o desenvolvimento profissional do(a) respondente.....	35
Gráfico 23 - Habilidades aplicadas no ambiente de trabalho.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CNE/ CES	Conselho Nacional de Educação – Ministério da Educação
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CONEPE	Conselho de Ensino e Pesquisa
DCNs	Diretrizes Curriculares Nacionais
UFS	Universidade Federal de Sergipe
MTE	Ministério do Trabalho
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS NA FORMAÇÃO SUPERIOR DE SECRETARIADO	15
2.1.1	Habilidades socioemocionais e a empregabilidade.....	18
3	METODOLOGIA	21
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	22
4.1	PERFIL DO(A) RESPONDENTE.....	22
4.2	AMBIENTE DE ESTÁGIO.....	23
4.3	COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	29
5	CONCLUSÃO.....	37
	REFERÊNCIAS.....	38
	Apêndice A – Questionário.....	41

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa foi analisar as habilidades socioemocionais, também chamadas de *soft skills*, no contexto de atuação dos estagiários em Secretariado Executivo da UFS, buscando-se responder quais dessas habilidades se aplicam às rotinas do público investigado. As etapas da investigação foram: identificar como as habilidades socioemocionais se relacionam às atribuições e formação superior do Secretariado; e verificar a percepção dos alunos estagiários em relação às habilidades socioemocionais.

O interesse sobre o tema surgiu a partir de experiência da autora em seus estágios, em que foi constatada a necessidade de autogerenciamento, criatividade, iniciativa, empatia, resiliência, responsabilidade, adaptabilidade e outras. Essas habilidades foram exploradas diante da revisão teórica, identificando-se que elas vêm sendo, cada vez mais, demandadas pelo mercado de trabalho. As organizações, permeadas por tecnologias em toda a gama de suas atividades, voltaram-se à observação não apenas da capacidade técnica de seus trabalhadores, mas, principalmente, das competências humanas.

Haja vista que a automação e integração de tecnologias trazidas pela Indústria 4.0 se tornaram cada vez mais presente no mercado de trabalho, os futuros profissionais precisam estar preparados para essa realidade. Fortes mudanças estão acontecendo e novos paradigmas estão sendo estabelecidos. Com isso, profissões estão se extinguindo e novos ofícios surgindo. Com a evolução tecnológica predominante do século XXI, as profissões têm sido substituídas por robôs com Inteligência Artificial (IA), apresentando desempenho semelhante ao do ser humano. Devido a esse progresso tecnológico, ocorre a valorização das competências humanas nas atividades desempenhadas pelo indivíduo no trabalho. Como diferencial não alcançado pela IA, o mercado de trabalho passou a valorizar habilidades socioemocionais, atribuindo-lhes relevância no perfil de um candidato.

O desejo do jovem em alcançar o nível superior e, mais ainda, poder concluí-lo, remete a como ele(a) percebe e enfrenta as barreiras que surgem em sua vida para conquistar seus objetivos. Nesse contexto, surge a oportunidade de o indivíduo ter a percepção sobre suas habilidades cognitivas. A vida acadêmica propõe diversos desafios, aperfeiçoamentos e crescimento tanto pessoal quanto profissional. A partir do momento em que o(a) discente faz parte da academia ele(a) tem a oportunidade de desfrutar das opções que a universidade proporciona, como participação em pesquisas, estágios e extensões. No entanto, ao tempo que essas atividades se tornam acessíveis, elas também apresentam desafios, comuns na transição de comportamentos e adaptações ao novo cenário.

Esse contexto evidencia a necessidade de as habilidades socioemocionais serem desenvolvidas desde os bancos universitários como forma de preparação para o mercado de trabalho, no qual o(a) aluno(a) buscará a sua empregabilidade. Por isso, torna-se importante identificar o conhecimento a respeito das habilidades socioemocionais dos(as) que ainda se qualificam para ingressar no mercado, como os(as) estagiários(as). Com o domínio delas, o(a) candidato(a) pode demonstrar o seu diferencial, ampliando a probabilidade da obtenção de oportunidade de trabalho nas empresas, além de estar preparado para as circunstâncias que exigem mais capacidade de gerenciamento das emoções.

No estágio, etapa em que o(a) discente se aproxima das práticas e das relações que constituem o ambiente laboral, ele(a) poderá estar exposto a presença de conflitos, pressão psicológica, exigência de organização e eficiência. Esses aspectos poderão exigir o domínio das habilidades socioemocionais para a convivência e o desempenho. Para Corrêa e Soares (2020, p. 701), dentro de uma organização as informações devem ser acessíveis para todos os públicos, compete as hierarquias aplicar os recursos necessários para que a comunicação seja estendida de forma objetiva. De acordo com Penhaki (2019), as habilidades comportamentais estão diretamente ligadas ao meio profissional, uma vez que viabilizam a tomada de decisão assertiva e realização das atividades de modo eficaz.

Assim, considerando-se que o primeiro contato com a profissão escolhida é pela experiência ofertada durante a graduação, por meio dos estágios, entende-se que a presente investigação poderá contribuir para os(as) estudantes estagiários(as) não só de Secretariado, como também de outros cursos, indicando habilidades que vêm sendo demandadas em processos seletivos. Os resultados obtidos poderão, ainda, subsidiar futuras investigações sobre aspectos comportamentais necessários à empregabilidade na realidade da Indústria 4.0. Uma vez que as organizações são parte ativa da dinâmica social, a investigação também poderá trazer subsídios para observações sobre as demandas e a qualificação dos trabalhadores.

O trabalho está organizado, a partir desta introdução, pelas seguintes seções: na segunda seção é exposta a fundamentação teórica, abordando a conceituação de habilidades socioemocionais e a sua presença nas rotinas secretariais; na seção três são expostos os procedimentos metodológicos; na seção quatro é exposta a análise e discussão dos resultados da pesquisa. E, por fim, apresenta-se a conclusão do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção é apresentada a fundamentação teórica que embasou a realização da pesquisa, abordando: a formação e atribuições do(a) secretário(a), bem como as habilidades socioemocionais na formação superior do Secretariado. Os principais autores utilizados foram: Aguiar (2020); Cimatti (2016); Costa (2018); Silva, Neto e Gritti (2020); Robles (2012), e Penhaki (2019). Também foram consideradas como fontes a Lei nº 11.778/2008, referente ao estágio; a Lei nº 7.377/1985, que regulamentou a profissão de secretário(a); a Resolução CNE/CES nº 3/2005, que estabeleceu as diretrizes para a formação secretário(a) executivo(a), e a Resolução nº 10/2018/CONEPE/UFS, que regulamentou o estágio obrigatório e não obrigatório aos(às) discentes da instituição.

2.1 HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS NA FORMAÇÃO SUPERIOR DE SECRETARIADO

A profissão de secretário(a), em nível técnico e executivo, é regulamentada no Brasil pela Lei nº 7.377/ 1985, atualizada pela Lei nº 9.261/1996. Além de diploma, o profissional deve obter um registro junto à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE). O curso superior em Secretariado é oferecido na habilitação de bacharelado, com duração de 2.400 horas, e, também, como curso tecnológico, com duração de, no mínimo, 1.600 horas. As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o curso de bacharelado, presente na Resolução CNE/CES nº 3, de 23 de junho de 2005, indica como pode ser desenvolvido o projeto pedagógico do ensino superior em Secretariado:

Art. 2º A organização do curso de graduação em Secretariado Executivo, observadas as Diretrizes Curriculares Nacionais e os pareceres desta Câmara, indicará claramente os componentes curriculares, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, o regime de oferta, as atividades complementares, o sistema de avaliação, **o estágio curricular supervisionado** e o trabalho de curso ou de graduação, ambos como componentes opcionais da instituição, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o projeto pedagógico. (BRASIL, 2005, p. 1). (grifos nossos).

No tocante à formação profissional, as DCNs preveem treze competências e habilidades necessárias, sendo que sete delas, destacadas a seguir, mantém relação com as habilidades socioemocionais. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar:

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 Inter setoriais; 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 à mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.** (BRASIL, 2005, p. 3). (grifos nossos).

Observa-se que referido documento não trata apenas dos conhecimentos técnicos, incorporando comportamentos que serão necessários para a atuação secretarial. Existem particularidades também apresentadas como requisitos ao(à) secretário(a) executivo(a) que influenciam o desenvolvimento profissional, neste caso, as habilidades socioemocionais.

Para a formação de um profissional de Secretariado em nível superior também é necessário cumprir o total de horas das disciplinas obrigatórias, optativas e atividades complementares, nas quais estão inclusos os estágios obrigatório e não obrigatório. Conforme o artigo 5º da Resolução 10/2018 do Conselho de Ensino e Pesquisa (CONEPE) da UFS, em seu inciso I, o estágio é desenvolvido com orientação do professor ou coordenador, juntamente com orientação técnica de um supervisor nomeado pela instituição em que o(a) estagiário(a) fará a sua contribuição. A partir disto, o(a) estudante terá a oportunidade de vivenciar e relacionar as habilidades técnicas (*hard skills*) e socioemocionais (*soft skills*) na prática do estágio.

Para Cimatti (2016), tais habilidades também chamadas de *soft skills*, estão vinculadas às capacidades plásticas, racionais e aperfeiçoadas. O(a) discente deve estar disposto(a) a saber interagir já que entrará em contato com uma gama diversificada de pessoas. Logo, essas competências, igualmente designadas transversais, são imprescindíveis para qualquer seguimento profissional, juntamente com os conhecimentos específicos de cada área, favorecendo a empregabilidade (COSTA, 2018).

O estágio é uma forma preparatória para carreira profissional. As universidades buscam preparar os estudantes para o mercado de trabalho por meio de competências técnicas. No

contexto organizacional, comumente se reproduz o que foi passado na formação da instituição de ensino. Porém, é importante dedicar atenção às habilidades socioemocionais. Com a expansão de conhecimentos e novas demandas das empresas, as instituições de ensino têm buscado adotar “[...] estruturas curriculares mais afeitas às necessidades do mercado, incluindo o aprendizado prático e interdisciplinar, com foco no desenvolvimento de ampla gama de competências” (TENG *et al.*, 2019 *apud* MARTINS *et al.*, 2020, p. 2).

Segundo Penhaki (2019), a realidade da Indústria 4.0 já está sendo vivida, caracterizada principalmente, pela valorização e desenvolvimento de habilidades humanas, criação e aplicação de tecnologias avançadas e a utilização de recursos para personalizar o produto final ao consumidor. Assim, de um lado tem-se o mercado de trabalho com demandas amplas sobre o perfil profissional e, de outro, tem-se a universidade, com um grande leque de competências, não apenas técnicas, mas também de cunho socioemocional a serem desenvolvidas em um curto período, de modo a atender aos anseios dos discentes, contribuindo ainda para sua empregabilidade (MARTINS *et al.*, 2020).

Conforme Kuazaqui e Volpato (2013), o estágio pode contribuir significativamente para o quadro de colaboradores das empresas, criando uma qualidade percebida pelo mercado, por meio da cadeia de valores. Independentemente do estágio ser obrigatório ou não, o(a) discente estagiário(a) pode desenvolver sua *expertise* ou até mesmo aprimorar suas habilidades, competências, capacidades e atitudes de forma a obter maior visibilidade no âmbito laboral. No âmbito do Secretariado, durante a formação o(a) estagiário(a) deverá se preparar para compor as competências esperadas pelos futuros empregadores. As competências pessoais que o profissional de Secretariado, em nível executivo, deverá apresentar constam na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho, conforme a seguir.

Quadro 1 – Competências pessoais previstas na CBO para o código 2523 - Secretárias(os) executivas(os) e afins

Competências secretariais CBO 2523			
1	Adaptar-se a mudanças	9	Administrar estresse
2	Demonstrar dinamismo	10	Contornar situações adversas
3	Demonstrar senso de organização	11	Demonstrar discrição
4	Demonstrar espírito de liderança	12	Demonstrar sensibilidade
5	Trabalhar sob pressão	13	Trabalhar em equipe
6	Demonstrar pró-atividade	14	Demonstrar capacidade de comunicação
7	Demonstrar capacidade de retórica	15	Administrar conflitos
8	Demonstrar iniciativa	16	Demonstrar paciência

Fonte: Ministério do Trabalho (2023).

Para o(a) discente universitário(a), o estágio pode ser considerado um marco importante em sua carreira, pois no momento em que ele(a) se engaja a uma empresa ou instituição para contribuir com seus conhecimentos, serão demandadas atitudes para um ambiente profissional (OLIVEIRA, 2011).

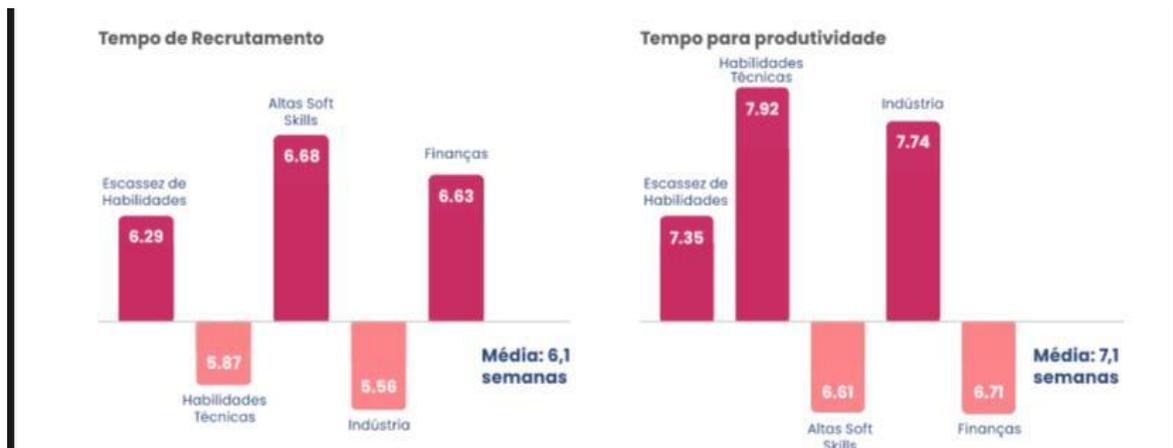
2.1.1 Habilidades socioemocionais e a empregabilidade

As habilidades socioemocionais vêm sendo consideradas como fator de observação nos processos de recrutamento e seleção. Segundo Thomas International (2022), os profissionais de recursos humanos (RH) valorizam candidatos(as) que apresentem tanto habilidades técnicas como emocionais. De acordo com Penhaki (2019), as habilidades socioemocionais favorecem a comunicação, resolução de conflitos, criatividade, iniciativa e adaptação. Ou seja, elas contribuem para as relações interpessoais. Segundo Lemos (2019), as empresas buscam candidatos(as) com comunicação eficaz, capazes de resolver conflitos, trabalhem em equipe e tenham liderança.

Também denominadas como *soft skills*, as habilidades socioemocionais são “[...] necessariamente decisivas e, portanto, devem ser objeto a ser desenvolvido nos jovens estudantes das universidades que estão prestes a entrar no mercado de trabalho” (AGUIAR, 2020, p. 47). Para Motyl *et al.* (2017), os alunos de hoje e do futuro irão trabalhar e conviver com um mundo cada vez mais globalizado, automatizado, virtualizado, em rede e flexível. Martins *et al.* (2020) afirmam que esses recursos identificados como *soft skills* podem ser desenvolvidos durante os estudos acadêmicos, sustentando a formação de uma série complexa de competências.

Ainda de acordo com a pesquisa da Thomas International (2022), as empresas que priorizam os candidatos com *soft skills* desenvolvidas utilizam mais tempo no processo de seleção. Porém, os candidatos aprovados demoram menos tempo para produzirem com a qualidade esperada pela organização, como demonstra a Figura 1, a seguir:

Figura 1 - O poder de produtividade das *soft skills*



Fonte: Thomas Internacional (2022, p.12).

Mesmo diante à agilidade trazida pelas adaptações tecnológicas para a etapa de recrutamento, como currículos virtuais, vídeos currículos e outras formas de exposição da experiência e conhecimento do(a) candidato(a), os profissionais de RH deixam essa possibilidade como segunda opção. Os recrutadores priorizam a comunicação em tempo real para poder averiguar a possibilidade de contratação. Isso permite inferir-se que as competências técnicas não se configuram mais como o centro de um processo seletivo. As organizações buscam pessoas que entreguem mais do que esperado das suas *hard skills*, integrando seu comportamento de habilidades socioemocionais.

As habilidades socioemocionais não são natas. Para Silva, Neto e Gritti (2020), essas habilidades são desenvolvidas pela experiência prática da vida pessoal e profissional, as quais variam de acordo com o ambiente. Logo, formam-se traços de personalidade, que indicam as condutas mentais, sociais e emocionais que definem o comportamento humano. Segundo Alves e Primi (2020, p. 133), as evidências “[...] disponíveis na literatura têm demonstrado que a aprendizagem socioemocional ocorre desde a infância, passando pela adolescência e fase adulta até a velhice, sendo resultado do encontro de aspectos biológicos com experiências de aprendizagem”. Dessa forma, é possível inferir-se que as vivências do indivíduo, diante de sua idade, colaboraram para a construção de sua maturidade socioemocional. Em pesquisa de Freire (2018) junto a jovens universitários, foi constatado que a maior parte dos discentes na faixa etária entre 18 e 26 anos, não consideram que atingiram a maturidade emocional, enquanto 100% dos(as) alunos(as) com idade entre 27 e 28 anos se consideram maduros emocionalmente. Portanto, as experiências desse último grupo impactaram no desenvolvimento de habilidades para a vida acadêmica, profissional e social.

O domínio das habilidades socioemocionais promove melhor desempenho nas atividades profissionais, bem como influencia positivamente na relação interpessoal e organizacional (GONDIM, MORAES, BRANTES, 2014). Essas habilidades são mencionadas por Karre *et al.* (2017) como “não técnicas”. No contexto da Indústria 4,0, aqueles autores classificam as habilidades como requisitadas, desejáveis e importantes, conforme o Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 – Classificação das qualificações e habilidades desejáveis pelo mercado de trabalho

Habilidades	Requisitos	Desejáveis	Importantes
Técnicas	Habilidades e conhecimentos de TI	Gestão do conhecimento	Habilidades com programação
	Processamento, análise de dados e informações	Interdisciplinaridade e conhecimentos gerais sobre tecnologias e organizações	Conhecimento especializado sobre tecnologias atualizadas
	Conhecimento estatístico	Segurança e proteção de dados	Conscientização sobre ergonomia
	Entendimento organizacional e de processos	Conhecimento especializado de atividades e processos de fabricação	Compreensão sobre assuntos legais
	Habilidade de interagir com interfaces modernas	-x-	-x-
Não Técnicas	Autocontrole e gerenciamento de tempo	Conciliar o tempo com as exigências tecnológicas	Discernir as necessidades pessoais das profissionais
	Adaptabilidade	Melhoria e aprendizados constantes	Preparado(a) para o novo a qualquer momento
	Habilidades de trabalho em equipe	Compartilhar técnicas e experiências	Relação interpessoal
	Habilidades sociais		
	Comunicação	Assertiva	Flexível

Fonte: Karre *et al.* (2017 *apud* GAMBOA, 2022).

De acordo com Robles (2012, p. 3, tradução nossa), “[...] as dez principais *soft skills* para os executivos de negócio incluem: integridade, comunicação, cortesia, responsabilidade, habilidades sociais, atitude positiva, profissionalismo, flexibilidade, trabalho em equipe e ética no trabalho”. Essas habilidades são abordadas também por Silva, Neto e Gritti (2020) ao afirmarem que as organizações contratam por habilidades técnicas, mas o que mantém as pessoas empregadas ou não, são as *soft skills*.

3 METODOLOGIA

A pesquisa é de caráter exploratória e descritiva. Segundo Gil (2017), as pesquisas exploratórias têm o propósito de familiarizar o pesquisador(a) sobre o problema a ser investigado, tornando-o mais explícito. Para isso, foi realizada uma revisão de literatura sobre as habilidades socioemocionais, empregabilidade, estágio e Secretariado. Já a investigação descritiva, “[...] têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2017, p. 33). No tocante às análises, a investigação é de caráter qualitativo, já que considera números e estatísticas acerca do objeto de estudo, observando os dados em relação aos aspectos teóricos estudados.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário, com quatro questões específicas direcionadas ao perfil dos respondentes; uma questão de múltipla escolha, e 21 assertivas, essas sob método *Likert*, elaborado no *Google Forms*, totalizando 26 questões. Inicialmente, foi realizado teste do instrumento com cinco discentes do curso, constatando necessidades de ajustes nas questões. O público alvo foram alunos(as) que estivessem fazendo estágio, nas condições obrigatório ou não, no semestre vigente. O questionário foi distribuído via *mailing* da secretaria do Departamento de Secretariado Executivo (DSE), estando disponível para os(as) discentes no período de 20 a 30 de junho de 2023. As questões, em versão definitiva aplicada, foram apresentadas em três blocos: o primeiro, com quatro perguntas, visou identificar o perfil do respondente; o segundo bloco, com dez perguntas, verificou o ambiente e as relações no estágio; e o terceiro bloco, com doze perguntas, verificou o comportamento da equipe do(a) estagiário(a), com duração de sete a doze minutos para resposta total do questionário.

Segundo relatório do DSE, a expectativa de respondentes era de 41 alunos(as), sendo 38 em estágio não obrigatório e três em estágio obrigatório, no semestre vigente. Entretanto, a pesquisa obteve 17 respondentes. Os resultados obtidos são apresentados e examinados na seção a seguir.

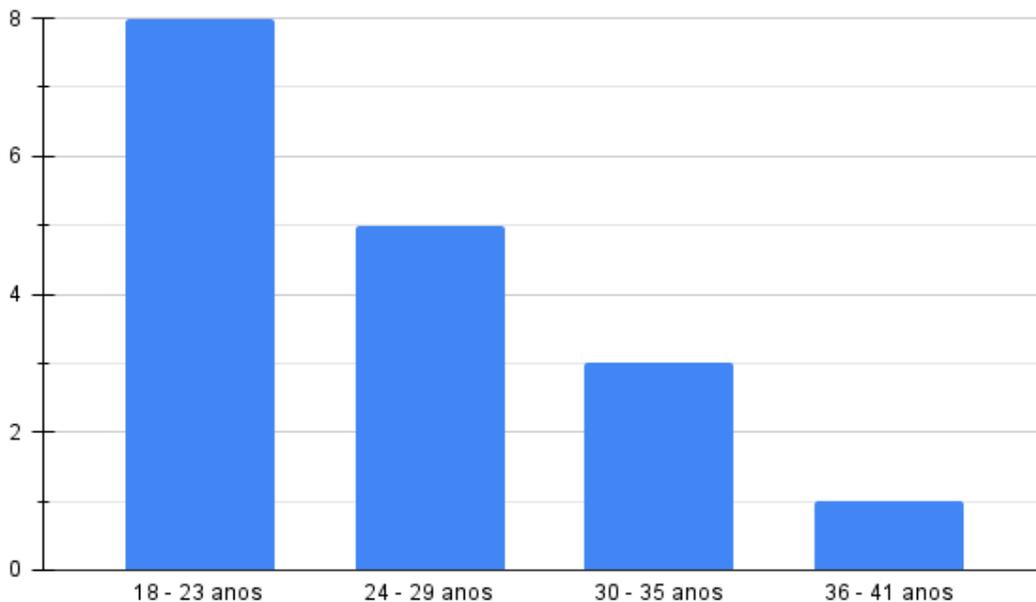
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção expõe os resultados obtidos na aplicação do questionário da investigação, analisando-os diante dos aspectos teóricos estudados.

4.1 PERFIL DOS(AS) RESPONDENTES

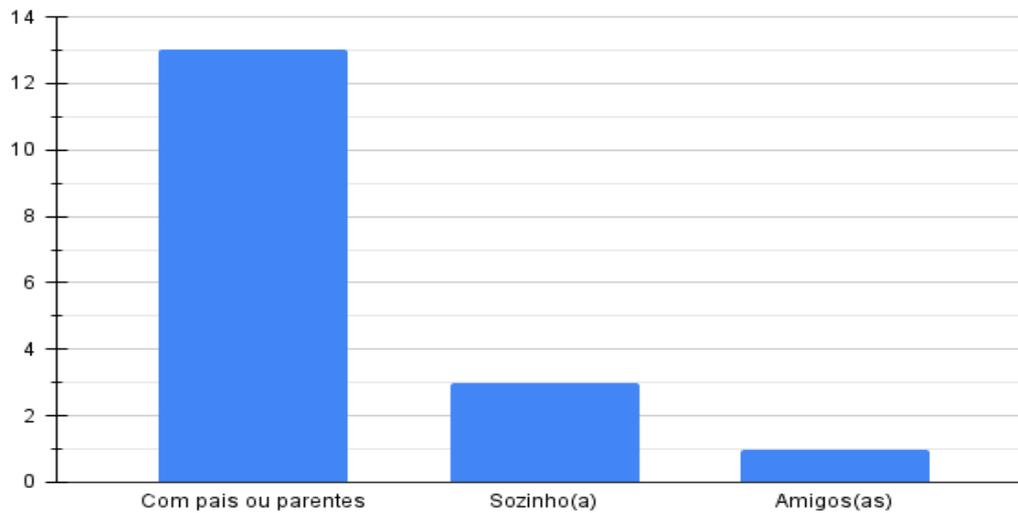
Tendo em vista que a investigação teve interesse em um público específico, buscou-se identificar no primeiro bloco as características dos(as) respondentes com perguntas sobre: idade, sexo, período de estágio e com quem reside. Como resultado, obteve-se 17 respondentes, sendo 11 do sexo feminino e seis do masculino. Em relação a faixa etária, a maior parte dos respondentes estão entre os 18-23 anos. Tomando-se o exposto por Alves e Primi (2020) e Freire (2018), esse grupo majoritário pode ainda estar desenvolvendo experiências que lhe atribua maior maturidade em suas habilidades socioemocionais. Os dados são apresentados no Gráfico 1, a seguir.

Gráfico 1 – Faixa etária dos(as) respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em seguida, foi apurado o tempo de estágio dos(as) respondentes na organização, constatando-se que doze deles(as) atuam no período de até um ano e cinco deles(as) tem mais de um ano no estágio. Após, verificou-se a conjuntura familiar do(a) respondente. A maioria respondeu morar com pais ou parentes. Os dados obtidos são apresentados no Gráfico 2, a seguir.

Gráfico 2 – Conjuntura familiar

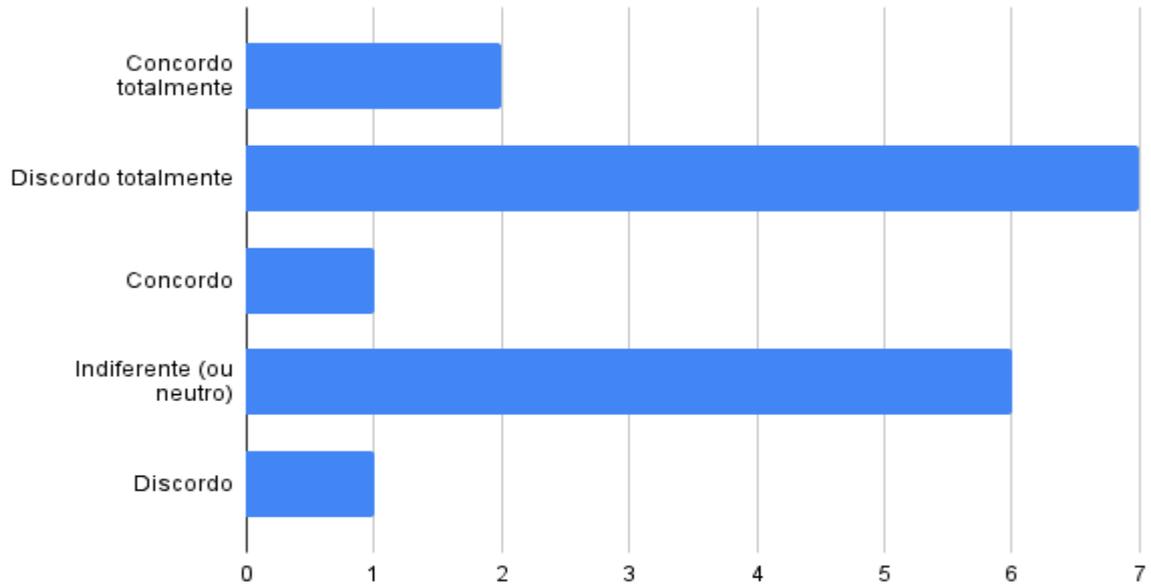
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Considera-se que o apoio familiar mais próximo influencia no melhor desenvolvimento acadêmico e pessoal, pois segundo Oliveira (2011), a saída da casa dos pais pode levar ao aumento de insegurança, ocasionando desestabilidade emocional. No decorrer da pesquisa, será evidenciado que se trata de respondentes com controle emocional.

4.2 AMBIENTE DE ESTÁGIO

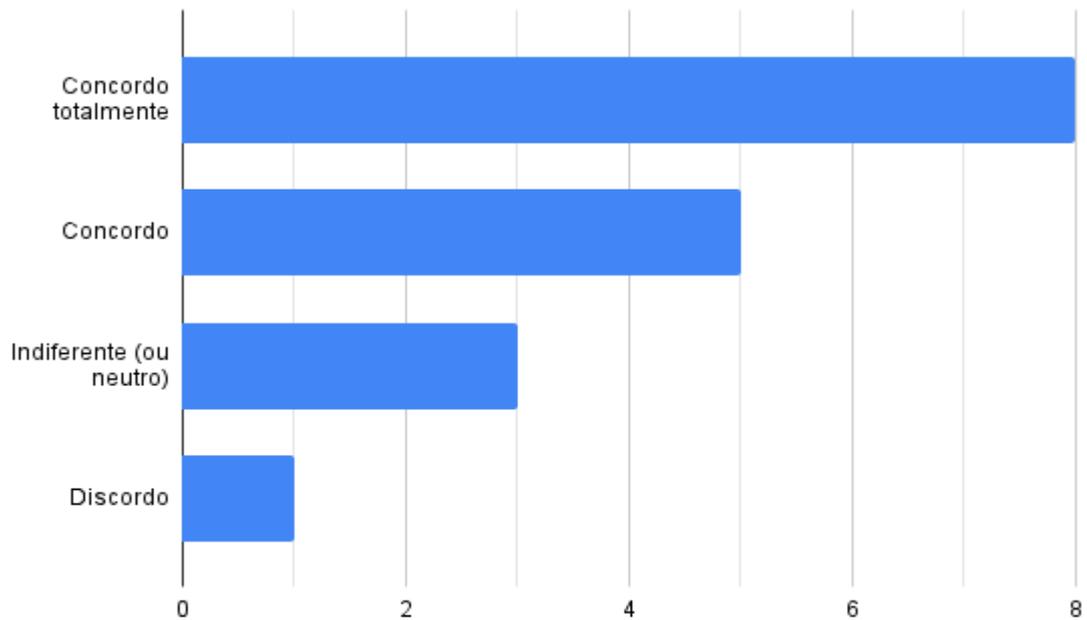
No segundo bloco do questionário, com 10 assertivas, buscou-se identificar a percepção do(a) estagiário(a) a respeito de algumas habilidades socioemocionais no setor em que atua. As assertivas cinco e seis desse bloco estão direcionadas à relação da chefia com demais componentes da equipe, a saber: “há discordância entre a equipe e a chefia sobre a maneira de executar as tarefas”, e a “liderança à frente do setor em que atuo inspira confiança e credibilidade”. Os resultados são apresentados nos Gráficos 3 e 4, a seguir.

Gráfico 3 – Discordância entre a equipe e chefia sobre a forma de executar as tarefas



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Gráfico 4 – Confiança e credibilidade da liderança da equipe

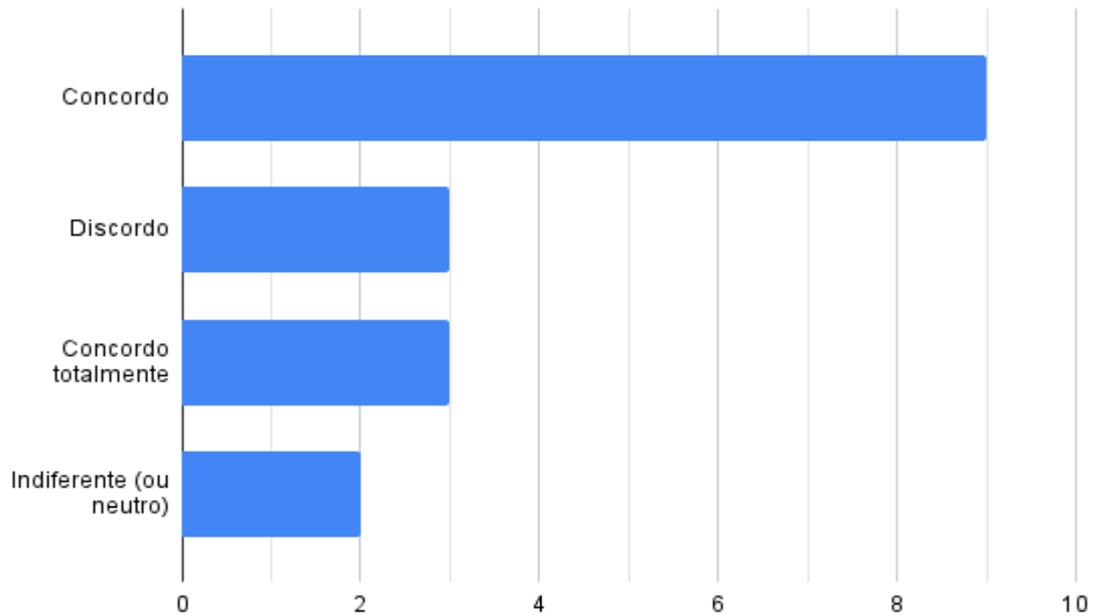


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na afirmativa 7, “a presença de conflitos provoca queda na produtividade das atividades”, foi constatado o conflito como interventor na diminuição de desenvolvimento dos estagiários(as). No entanto, os resultados obtidos sobre as assertivas 8 e 9 – “a presença de conflitos provoca queda na produtividade dos outros setores”, e “os conflitos entre os membros do setor em que faço parte ocorrem frequentemente” - indicaram que os conflitos

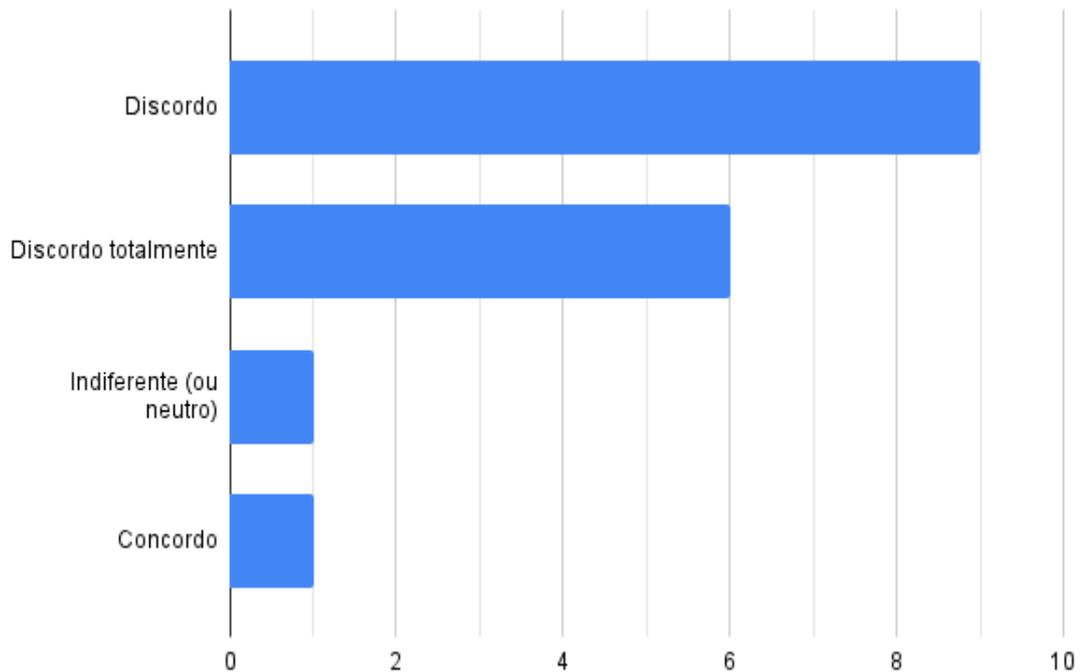
não são recorrentes entre membros da equipe e demais setores. Os dados são expostos nos Gráficos 5 e 6, a seguir.

Gráfico 5 – Conflitos e produtividade no setor do estágio e demais setores da organização



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Gráfico 6 - Conflitos entre os membros do setor em que o(a) respondente faz parte



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

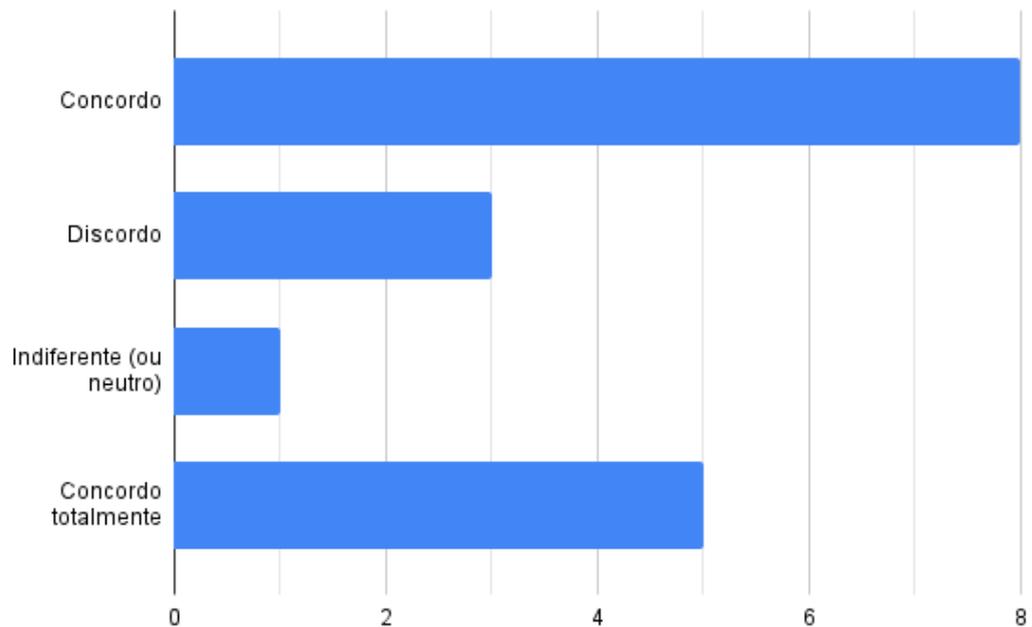
Dessa forma, verificou-se que não há conflitos no setor em que os respondentes estagiam, nem nos demais com que se relacionam na organização, sendo que os conflitos interpessoais ocupam:

a terceira posição entre os principais fatores de estresse no trabalho, depois das restrições organizacionais e da sobrecarga de trabalho: um alerta para o papel dos aspectos emocionais, tanto para o desenvolvimento de competências profissionais quanto para a adaptação e bem-estar no trabalho. (GONDIM, MORAES, BRANTES, 2014, p. 399).

Portanto, a ausência desses conflitos influencia no êxito e satisfação nas respectivas contribuições.

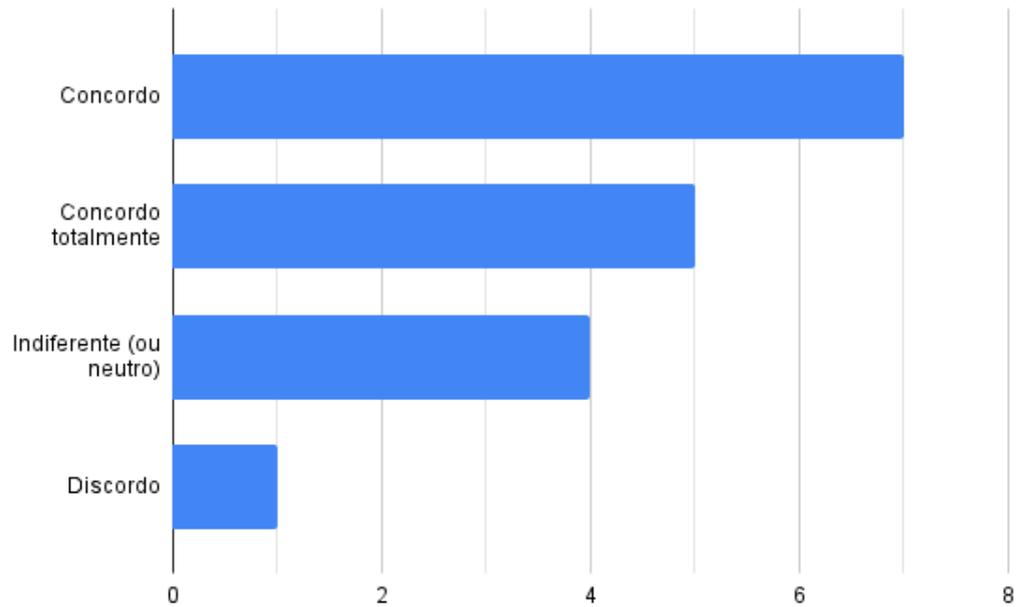
Sobre as assertivas das questões 10 e 11 – “a falta de comunicação, empatia e de motivação são fatores que causam conflitos” e a “comunicação interna na organização é eficiente” – os resultados apontam que os(as) estagiários(as) consideram a comunicação como necessária para evitar conflitos, e que em seus ambientes de estágio há um processo comunicacional adequado. Os dados são apresentados nos Gráficos 7 e 8 a seguir.

Gráfico 7 – A falta de comunicação, empatia e de motivação como fatores de conflitos



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Gráfico 8 - A comunicação interna na organização é eficiente

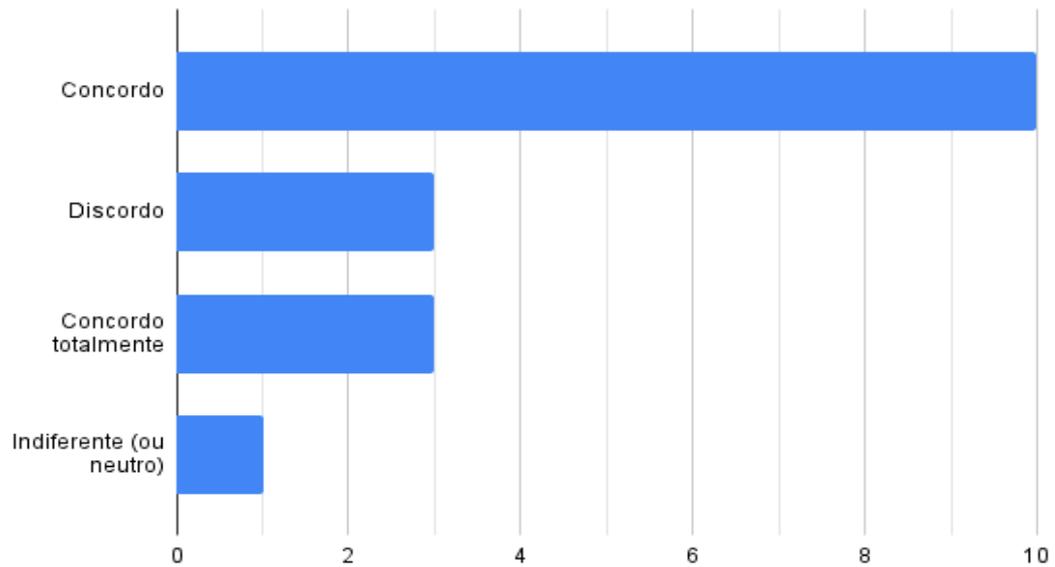


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Segundo Corrêa e Soares (2020), a comunicação é um meio que facilita a conversa e entendimento da exposição de ideias internas e externas da organização, aumentando a capacitação e contribuição dos colaboradores.

Prosseguindo, na questão 12 “a falta de criatividade e cooperação retrocedem o desenvolvimento profissional” – os resultados apontam que maioria dos respondentes “concordam”, três “discordaram” e apenas um apresentou afirmativa “indiferente”, uma vez que já foi demonstrado a existência da cooperação entre as equipes no ambiente organizacional. Os dados são expostos a seguir no Gráfico 9, a seguir.

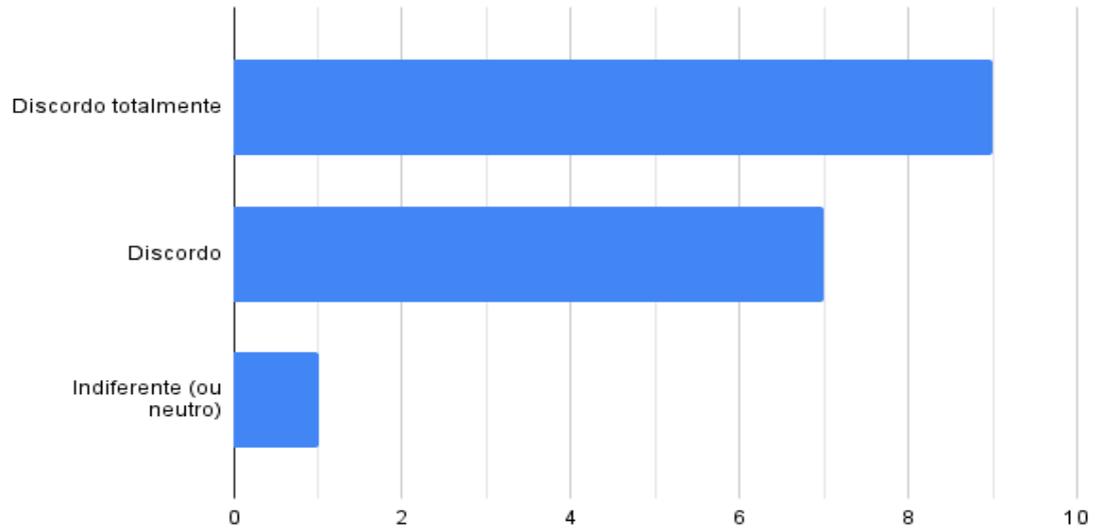
Gráfico 9 – A falta de criatividade e cooperação como retrocesso no desenvolvimento



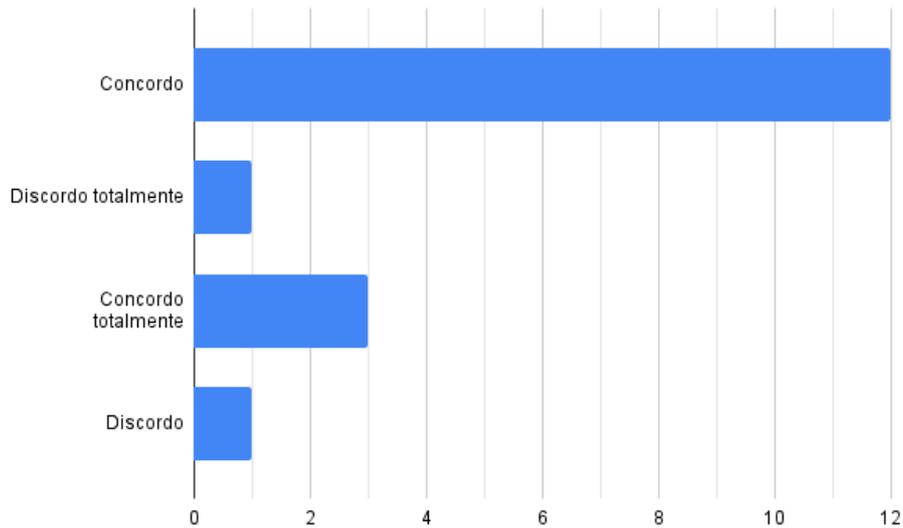
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Para Costa (2018), o mercado de trabalho atual exige habilidades como, criatividade, iniciativa e aptidão para o indivíduo poder agir/reagir em situações diversas. No que se refere a cooperação, Maciel e Camargo (2011, p. 449) compreendem esse fator como reconstrução do contexto moral, o indivíduo segue a crença que cooperar vai além das relações afetivas e benefícios consequentes de suas ações, torna-se obrigação aderir ao comportamento imposto pela sociedade.

Em sequência, na assertiva 13 - “procrastinar é uma atividade positiva no âmbito organizacional”, apenas um respondente apontou ser “indiferente”. Os demais responderam “discordo”. Já sobre a assertiva 14, “a sobrecarga de trabalho diminui a eficácia das atividades rotineiras”, constatou que a maioria dos respondentes concordam que o trabalho em demasia compromete o seu desempenho. Os dados são expostos nos Gráficos 10 e 11 a seguir.

Gráfico 10 – Procrastinação no ambiente organizacional

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

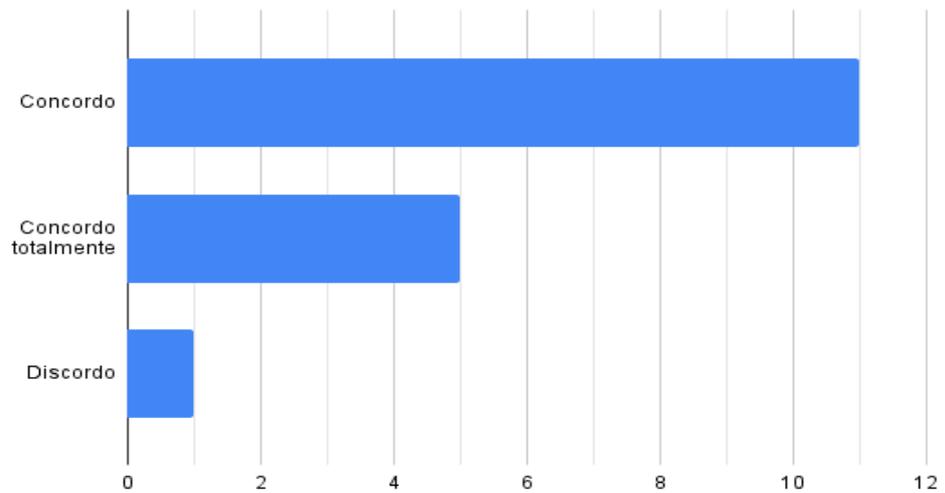
Gráfico 11 – Sobrecarga de trabalho interfere nas atividades rotineiras

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

4.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Nesse terceiro e último bloco do instrumento da pesquisa, as assertivas se voltaram à percepção dos(as) discentes sobre as habilidades socioemocionais. Os resultados sobre a afirmativa 15 – “consigo identificar os aspectos positivos e negativos do meu comportamento no ambiente de trabalho” - indicaram que os(as) estagiários(as) possuem autocontrole e estabelecem uma relação interpessoal sem a presença de conflitos. Os resultados obtidos são apresentados no Gráficos 12, a seguir.

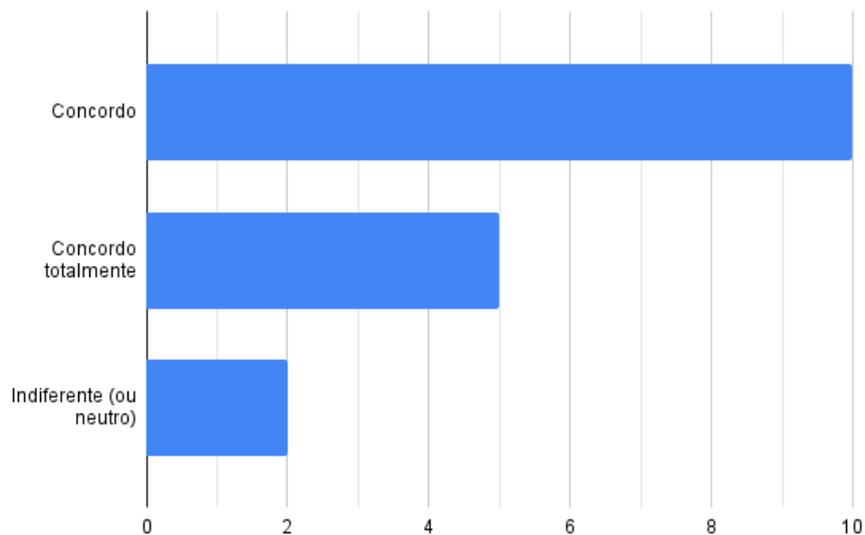
Gráfico 12 – Aspectos positivos e negativos no comportamento do(a) respondente no ambiente do estágio



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

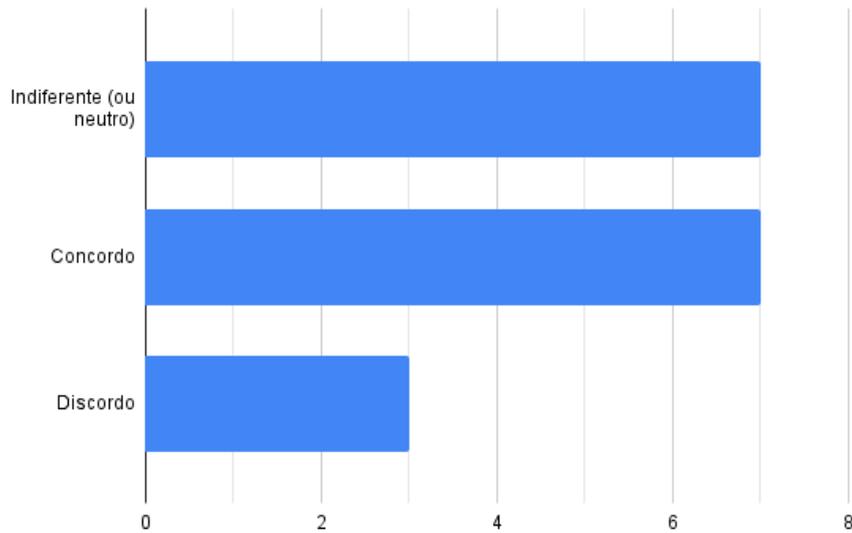
Em seguida, foi apresentada a assertiva 16 “identifico os aspectos positivos e negativos do comportamento dos meus colegas no ambiente de trabalho”. Sobre isso, 15 pessoas responderam concordar e duas indicaram ser “indiferente”. Os dados são expostos no Gráfico 13, a seguir.

Gráfico 13 – Aspectos positivos e negativos no comportamento dos colegas de trabalho



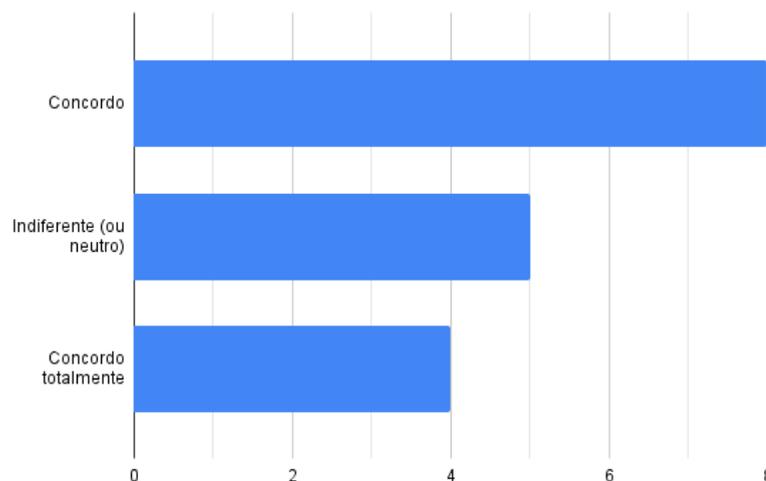
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em prosseguimento, a assertiva 17 teve o intuito de saber se “o(a) respondente reagia de forma imparcial a situações de conflitos”. Os resultados indicaram uma maioria que atua sem parcialidade ou se entende neutro sobre essa questão, conforme apresentado no Gráfico 14, a seguir.

Gráfico 14 – Imparcialidade em situações de conflitos

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na assertiva 18, foi questionado sobre: “tenho orgulho da forma que enfrento os problemas no estágio” - a relação clara estabelecida entre todos os profissionais impulsiona o(a) candidato(a) no desenvolvimento de suas funções com eficiência e eficácia, trazendo satisfação em contribuir para o setor. Para Penhaki (2019) as *soft skills* também promovem organizações como melhores lugares para trabalhar, e conseqüentemente mais ágeis e inovadoras. Os dados são expostos no Gráfico 15, a seguir.

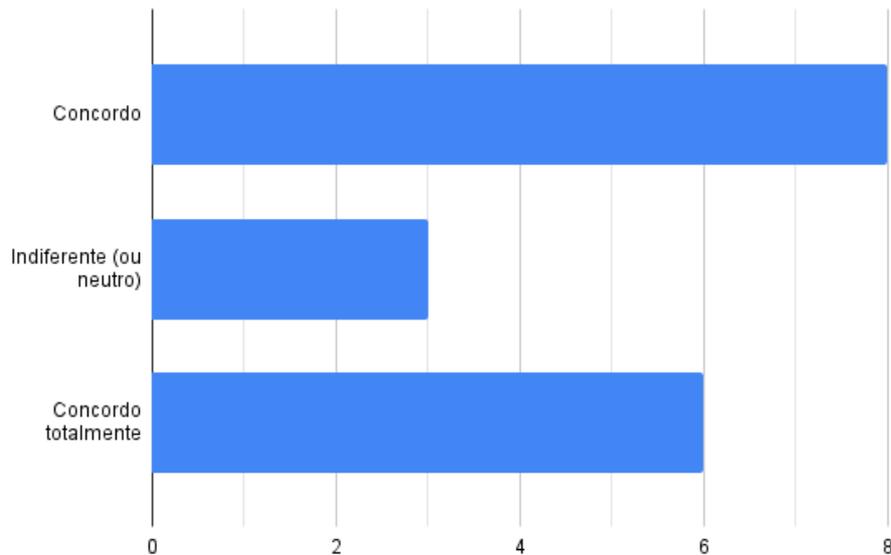
Gráfico 15 – Orgulho por atuar em situações diversas no estágio

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Ter uma comunicação assertiva e autonomia para solucionar problemas junto ao supervisor são habilidades obtidas com o tempo. Segundo Lemos (2019) as hierarquias passaram por uma transição de estrutura, de verticalizada, na qual o controle estava

centralizado às chefias para horizontal, em que as interações dos colaboradores fazem parte da tomada de decisão. Segundo os dados dessa pesquisa, na questão 19, obteve-se resultado positivo na assertiva, a saber: “Tenho ótima relação profissional com meu(a) supervisor(a)”. Os dados são expostos no Gráfico 16, a seguir.

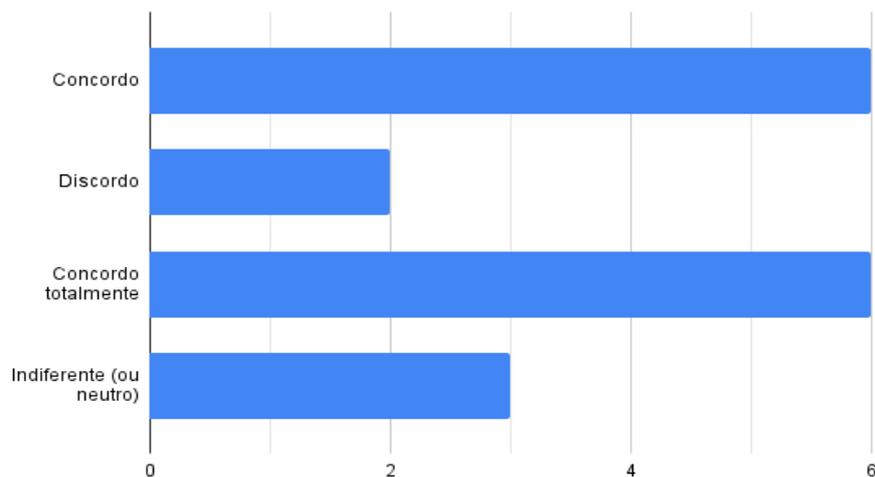
Gráfico 16 - Ótima relação com o(a) supervisor(a)



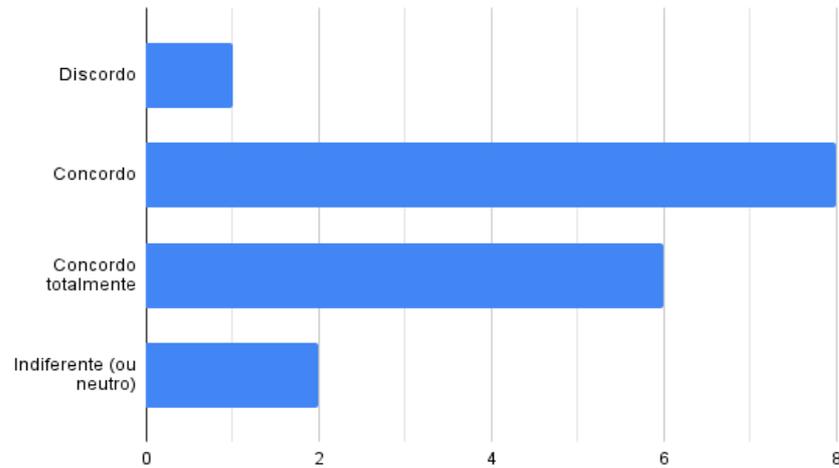
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Isso se evidencia nas respostas obtidas às afirmativas 20, “eu tenho autonomia de desenvolver minhas funções”, 21 “há respeito entre as hierarquias do setor” e 22 “gosto das atividades que faço no estágio”, em que os(as) estagiários(as) apontam relações de respeito, satisfação com o trabalho desenvolvido e liberdade para a sua atuação. Os dados são mostrados nos Gráficos 17,18 e 19, a seguir.

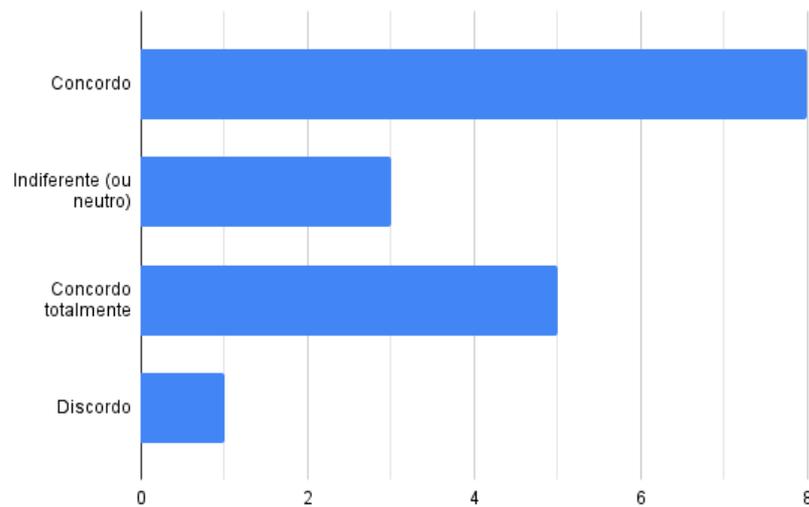
Gráfico 17 – Autonomia do(a) estagiário(a) para desenvolver suas funções



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

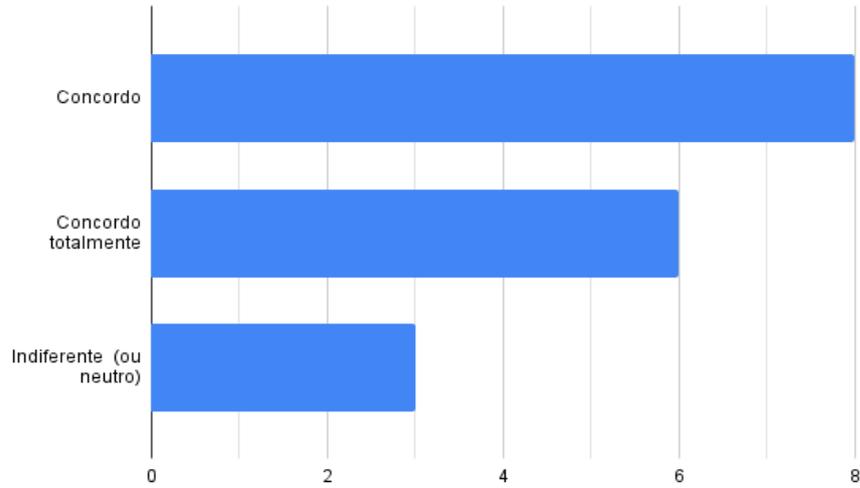
Gráfico 18 – Respeito entre as hierarquias do setor

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

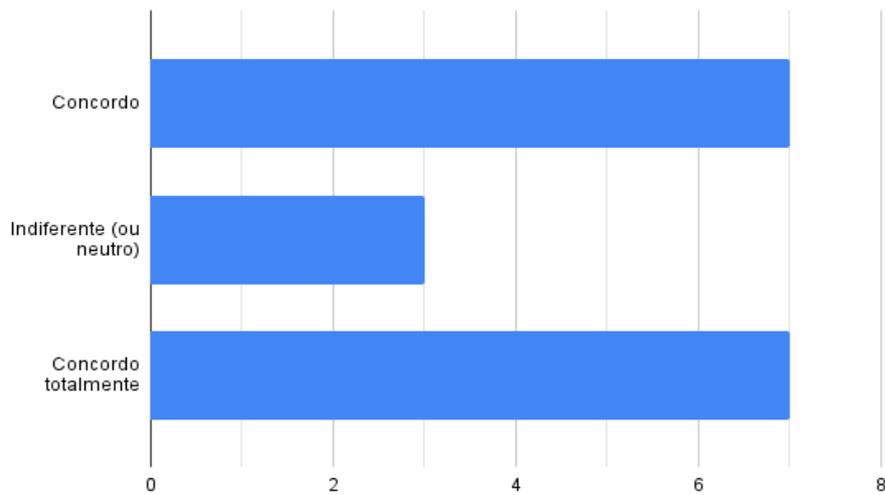
Gráfico 19 – Satisfação com as atividades desenvolvidas no estágio

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Segundo Cimatti (2016), as *soft skills* podem ser definidas como aptidões, cordialidade, capacidade de trabalhar em equipe, comunicação e outros traços de personalidade que fazem parte das relações humanas. Com isso, foram apresentadas aos participantes as assertivas 23 “gosto das pessoas que trabalham comigo” e 25 “considero que a minha contribuição é importante para o setor”. Os resultados, nos Gráficos 20 e 21, indicam que existe uma relação interpessoal positiva e o entendimento de valor sobre o trabalho desenvolvido.

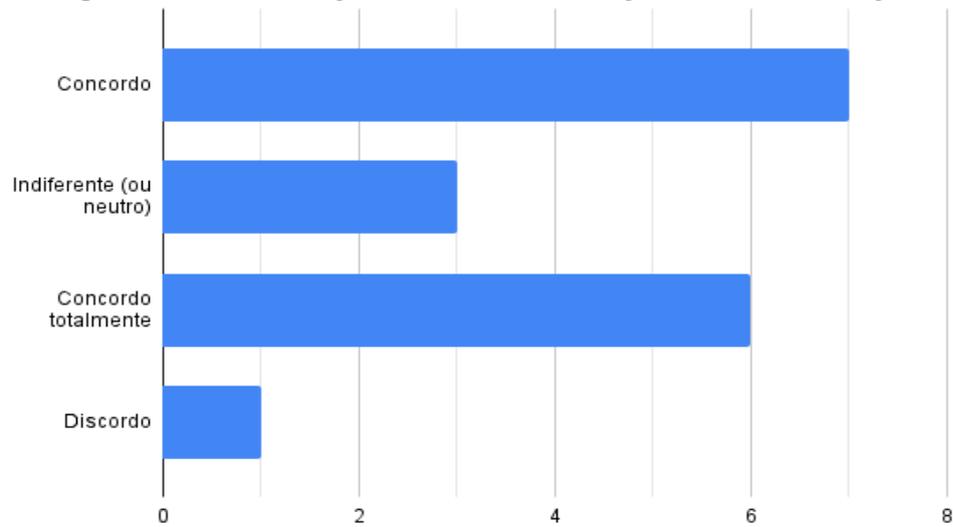
Gráfico 20 – Satisfação com os colegas de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Gráfico 21 – Contribuição para o setor

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na assertiva 24, “o estágio está contribuindo satisfatoriamente para meu desenvolvimento profissional.” – os(as) respondentes, na maioria “concordaram” como mostra o Gráfico 22, a seguir.

Gráfico 22 – O estágio está contribuindo para o desenvolvimento profissional do(a) respondente

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Esses resultados indicam que dominar as habilidades técnicas aliadas às habilidades socioemocionais não apenas promove a uma colocação de confiança na organização, como, também, influencia nas relações, no desempenho na carreira e desenvolvimento pessoal. Cujos dados coincidem com os argumentos de Kuzaqui e Volpato (2013), referentes a contribuição do estágio para empresa.

Por fim, foi questionado ao público investigado na assertiva 26, a saber: “quais as habilidades são aplicadas no ambiente de estágio.” - tomou-se como alternativas para as respostas dessa questão de múltipla escolha algumas das principais competências socioemocionais definidas por Robles (2012) e as habilidades do(a) secretário(a) executivo(a) previstas nas DCNs. Os resultados obtidos são apresentados no Gráfico 23, a seguir.

Gráfico 23 – Habilidades aplicadas no ambiente de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Diante ao exposto, percebe-se que, em menor ou maior utilização, as habilidades socioemocionais fazem diferença nos resultados profissionais. Segundo Silva, Neto e Gritti (2020, p. 110) essas habilidades “[...] podem ser aprimoradas ao decorrer da carreira profissional e moldadas pelo contexto organizacional, estimulando o índice de sucesso e reconhecimento”.

5 CONCLUSÃO

A princípio, essa pesquisa foi motivada pelo interesse em se verificar como o(a) discente reagia a situações de conflitos, e conseqüentemente, quais às habilidades socioemocionais utilizam como recurso para estabelecer uma relação interpessoal estável no ambiente organizacional. Aliou-se a isso, a observância no tocante da satisfação dos(as) discentes em desenvolver suas atividades rotineiras.

Os dados demonstram que a maioria dos(as) respondentes possuem uma relação interpessoal estável, sem a presença de conflitos no ambiente em que atuam, o que leva tanto à satisfação em cumprir as demandas do setor quanto com equipe que auxilia. Também se constatou que a comunicação, empatia e cooperação são as principais habilidades socioemocionais aplicadas pelos(as) respondentes, sendo importantes para manter um bom o convívio no ambiente de trabalho.

Todavia, na literatura não existe conformidade sobre as *soft skills*. Segundo Martins *et al.* (*apud* Qizi, 2020) são várias definições que convergem em um ponto: competências cognitivas pessoais de difícil avaliação, porém, colaboradoras para todas as esferas da vida, facilitando a relação interpessoal, edificando felicidade e contribuindo de forma significativa para à empregabilidade.

Entende, assim, que a presente investigação alcançou seus objetivos, uma vez que foram identificadas as habilidades que se aplicam às rotinas secretariais, mais especificamente no contexto das atividades desenvolvidas pelos(as) estagiários(as) do curso de Secretariado Executivo da UFS. Também se identificou a relação das referidas habilidades com as atribuições e formação superior do Secretariado.

Dessa forma, acredita-se que o conhecimento gerado nesse estudo possa integrar a literatura sobre o tema e incentivar investigações sobre a relação do futuro do trabalho e a academia, com ênfase nas habilidades socioemocionais. Além disso, espera-se que os resultados apresentados sirvam para fomentar políticas públicas universitárias e programas de desenvolvimento de competências para ampliação dos projetos pedagógicos dos cursos.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Kelder Rodrigues de. **Futuro do trabalho ou trabalho sem futuro: uma crítica à educação superior à luz da moldura analítica das habilidades socioemocionais**. Dissertação (Mestrado em Economia) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/40035/1/2020_KelderRodriguesdeAguiar.pdf. Acesso em: 20 jul. 2023.
- ALVES, Gisele; PRIMI, Ricardo. Habilidades socioemocionais na educação atual. **Boletim Técnico Senac**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 2, p. 132-136, mai/ago, 2020. Disponível em: <https://senacbts.emnuvens.com.br/bts/article/view/830/720>. Acesso em 26 jul. 2023.
- BRASIL. **Lei 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, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 set. 1985. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7377.htm. Acesso em: 28 jan. 2023.
- BRASIL. **Lei n. 11.788**, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília, DF, 25 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 28 jan. 2023.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 3**, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2005. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf. Acesso em: 28 jan. 2023.
- CIMATTI, Barbara. Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. **International Journal for quality research**, v. 10, n. 1, p. 97-130, 2016.
- CORRÊA, Vagner Marcondes; SOARES, Nathalia Maria. O papel da comunicação dentro do ambiente organizacional. **Revista Interface Tecnológica**, v. 17, n. 1, p. 699-707, 2020. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/794>. Acesso em: 28 jul. 2023.
- CORTELLA, Mário Sérgio. **Por que fazemos o que fazemos?** São Paulo: Planeta, 2016.
- COSTA, Filipe Manuel Pires da. Identificar e caracterizar as competências necessárias ao profissional de Engenharia e Gestão Industrial para enfrentar a Indústria 4.0. 2018. 117 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial) – Universidade do Minho, Portugal, 2018.
- FREIRE, Denilson Aparecida Leite. Análise dos marcadores de adultez em jovens brasileiros: reflexões. **Interfaces Científicas - Humanas e Sociais**, Aracaju, v. n.2, p. 21-30, out, 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/humanas/article/view/4220/3071>. Acesso em: 26 jul. 2023.
- GAMBOA, Catarine Vieira. **As competências socioemocionais e a formação do engenheiro de produção: um olhar para o mercado de trabalho atual**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) - Escola Superior de Tecnologia, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2022. Disponível em: <http://repositorioinstitucional.uea.edu.br/handle/riuea/4498>. Acesso em: 18 jul. 2023.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.

- GONDIM, Sônia Maria Guedes; MORAIS, Franciane Andrade de; BRANTES, Carolina dos Anjos Almeida. Competências socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, 2014, v.14, n. 4, out-dez, p. 394-406, 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n4/v14n4a06.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2023.
- KUAZAQUI, Edmir; VOLPATO, Luis Antônio. Empregabilidade, empreendedorismo e estágio supervisionado. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 3, n. 1, 2013. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/15439>. Acesso em: 19 jul. 2023.
- LEMOS, Vanessa Angioletti Ferreira. A relevância da reflexão crítica para o desenvolvimento de soft skills: análise de uma experiência de formação de líderes. 2019. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2019.
- MARTINS, Gisely Jussyla Tonello *et al.* Interdisciplinaridade na educação superior: promovendo o desenvolvimento de competências socioemocionais por meio da aprendizagem colaborativa. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO-CIKI, 10, Ciudad del Saber, Panamá, 2020. São Paulo. **Anais [...]**. Ciudad del Saber: UFSC, 2020, p. 01-15. Disponível em: <https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/876/502>. Acesso em: 26 jul. 2023.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações 2002**. Brasília: MTE, 2002. Disponível em: <https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaCaracteristicas.jsf>. Acesso em: 27 jun. 2023.
- MOTYL, Barbara et al. How will change the future engineers' skills in the Industry 4.0 framework? A questionnaire survey. In: INTERNACIONAL CONFERENCE ON FLEXIBLE AUTOMATION AND INTELLIGENT MANUFACTURING, 27, 2017, Modena/Itália. **Procedia Manufacturing**, n. 11, p. 1501-1509, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978917304900>. Acesso em: 20 jul. 2023.
- OLIVEIRA, Lucia Barbosa. Percepções e estratégias de inserção no trabalho de universitários de Administração. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 12, n. 1, p. 83-95, 2011. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902011000100010. Acesso em: 27 jul. 2023.
- PENHAKI, Juliana de Rezende. **Soft Skills na indústria 4.0**. 2019. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Sociedade) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019. Disponível em: http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4275/1/CT_PPGTE_M_Penhaki%2C%20Juliana%20de%20Rezende_2019.pdf. Acesso em: 19 jul. 2023.
- ROBLES, Marcel Marie. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. **Richmond: Business Communication Quarterly**, v. 75, n. 4, p. 453- 465, 2012. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1080569912460400>. Acesso em: 28 jan. 2023.
- SANTOS, Daniel; PRIMI, Ricardo. **Desenvolvimento socioemocional e aprendizado escolar: uma proposta de mensuração para apoiar políticas públicas**. Relatório sobre resultados preliminares do projeto de medição de competências socioemocionais no Rio de Janeiro. São Paulo: OCDE, SEEDUC, Instituto Ayrton Senna, 2014.

SILVA, Beatriz Xavier Ferreira da; NETO, Victória Carolina; GRITTI, Neusa Haruka Sezaki. Soft skills: rumo ao sucesso no mundo profissional. **Revista Interface Tecnológica**. V. 17, n. 1, p. 829-842, 2020. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/797/492>. Acesso em: 28 jan. 2023.

THOMAS INTERNATIONAL. **A bomba relógio dos talentos**. [livro eletrônico], 2022. Disponível em: https://www.thomas.co/pt-br/curva-de-cultura-de-talentos?gclid=EAIaIQobChMI_-bJuu6a_QIV_BXUAR3p1AD8EAMYAiAAEgJR3_D_BwE#download-report. Acesso em: 16 fev. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. Resolução nº 10/2018/CONEPE, de 23 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. Sala das sessões, SE, 23 abr. 2018. Disponível em: https://www.sipac.ufs.br/public/jsp/boletim_servico/busca_avancada.jsf. Acesso em: 28 jan. 2023.

APÊNDICE A – Questionário aplicado para a pesquisa

Olá, meu nome é Isabel Cristina de Jesus Martins, sou acadêmica de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe (UFS) do 8º semestre e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação da professora Dra. Rosimeri Ferraz Sabino. O objetivo de minha pesquisa é identificar quais as habilidades socioemocionais nos estagiários de Secretariado Executivo da UFS. Para isso, peço a sua colaboração por meio das respostas a este questionário, deixando a certeza de que você também estará auxiliando no progresso das pesquisas sobre o campo do Secretariado. Ao responder este formulário você concorda com a seguinte afirmação: “Eu estou ciente das informações descritas acima, concordo em participar da pesquisa e entendo que as informações cedidas por mim são confidenciais, autorizando a sua divulgação no meio científico e acadêmico de forma anônima e global, tendo a minha identidade totalmente preservada. Estou ciente de que sou voluntário(a) e, portanto, não receberei nenhum benefício por participar desta pesquisa, bem como não terei ônus algum”.

Qualquer dúvida, por favor, entre em contato por meio do meu endereço eletrônico: isabelcristinabjs2016@hotmail.com

BLOCO I – Perfil do (a) respondente

PERFIL

1 - Faixa Etária:

- () 18-23 anos
- () 24-29 anos
- () 30-35 anos
- () 36-41 anos
- () Acima de 42.

2 - Sexo:

- () Feminino () Masculino () Outro. Qual? _____

3 – Quanto tempo você faz estágio?

Até um ano

Acima de um ano

4 – Você reside:

Sozinho(a)

Com pais ou parentes

Amigos(as)

BLOCO II – AMBIENTE E RELAÇÕES NO ESTÁGIO

5 - Há discordância entre a equipe e a chefia sobre a maneira de executar as tarefas.

discordo totalmente

discordo

indiferente (ou neutro)

concordo

concordo totalmente

6 - A liderança à frente do setor em que atuo inspira confiança e credibilidade.

discordo totalmente

discordo

indiferente (ou neutro)

concordo

concordo totalmente

7 – A presença de conflitos provoca queda no desempenho das atividades.

discordo totalmente

- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

8 – A presença de conflitos provoca queda na produtividade dos outros setores.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

9 – Os conflitos entre os membros do setor em que faço parte ocorrem frequentemente.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

10 – A falta de comunicação, empatia e de motivação são fatores que causam conflitos.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

11 – A comunicação interna na organização é eficiente.

- discordo totalmente

- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

12 – A falta de criatividade e cooperação retrocedem o desenvolvimento profissional.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

13 – Procrastinar as atividades é uma atitude positiva no âmbito organizacional.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

14 – A sobrecarga de trabalho diminui a eficácia das minhas atividades rotineiras.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

BLOCO III - COMPORTAMENTO DA EQUIPE E DO(A) ESTAGIÁRIO(A)

15 – Consigo identificar os aspectos positivos e negativos do meu comportamento no ambiente de trabalho.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

16 - Identifico os aspectos positivos e negativos do comportamento dos meus colegas no ambiente de trabalho.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

17 – Reajo de forma imparcial a situações de conflitos.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

18 – Tenho orgulho da minha forma de enfrentar os problemas no estágio.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

19 - Tenho uma ótima relação profissional com meu(minha) supervisor(a) no estágio.

- discordo totalmente

- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

20 – Eu tenho autonomia de desenvolver minhas funções.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

21 - Há respeito entre as hierarquias do setor.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

22 – Gosto das atividades que faço no estágio.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

23 – Gosto das pessoas que trabalham comigo.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

24 – O estágio está contribuindo satisfatoriamente para meu desenvolvimento profissional.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

25 – Considero que a minha contribuição é importante para o setor.

- discordo totalmente
- discordo
- indiferente (ou neutro)
- concordo
- concordo totalmente

26 – Em sua opinião quais habilidades você aplica no ambiente de trabalho? Você pode indicar quantas alternativas desejar.

- comunicação
- adaptabilidade
- criatividade
- cooperação
- empatia
- resolução de conflitos
- planejamento de tarefas
- autocontrole