



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

SAMUEL AQUINO DE QUEIROZ

**HABILIDADE DE NEGOCIAÇÃO COMO FATOR COMPETITIVO NO
MERCADO DE TRABALHO PARA O SECRETARIADO EXECUTIVO**

São Cristóvão – SE
2023

SAMUEL AQUINO DE QUEIROZ

**HABILIDADE DE NEGOCIAÇÃO COMO FATOR COMPETITIVO NO
MERCADO DE TRABALHO PARA O SECRETARIADO EXECUTIVO**

Pesquisa apresentada como requisito para obtenção de diploma por meio do Trabalho de Conclusão de Curso em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Sergipe.

Orientador: Profº Dr. Abimael Magno Ouro Filho.

São Cristóvão – SE
2023

AGRADECIMENTOS

Em uma jornada consistente não podemos perder o foco e quando ocorrem distrações a dificuldade aumenta sobre o objetivo a ser atingido. Pessoas em volta podem ajudar diretamente para concluir o seu projeto e indiretamente também, com alguma ideia ou apenas palavras motivadoras. Como um homem que tem suas crenças eu agradeço a Deus por me proporcionar este desafio que foi concluído e o objetivo alcançado, inúmeras barreiras quebradas por iluminações divinas e bem estar nos momentos conflituoso. Com os desafios pessoais ativos, a família é uma grande aliada e no meu caso foi de forma indireta, o primeiro a ser universitário no escopo familiar me faz não querer decepcionar aqueles que não tiveram a mesma chance e assim, agradeço ao meu pai Geraldo e minha mãe Maria Alaene por serem minha motivação, minha irmã Paula e seu marido Igor também foram essenciais nos momentos turbulentos, meu sobrinho Guilherme que vejo ser a referência dele no futuro e isso me motiva, também minha sobrinha Wilianny que é a parceira de todos os momentos e que me ajudou a segurar as barras pesadas nessa jornada de pesquisa. Os alunos do curso tiveram grande influência. Entre eles existem alguns que se destacaram por me ajudar com dicas e conversas, Levi, Ivan, Daniel, Davi e eu, formamos o grande quinteto desde o início do curso e agradeço a eles pelos incentivos e grandes risadas. Clara é uma amiga que foi minha parceira, me proporcionou vários momentos alegres e também agradeço por ter sido o meu ponto de paz dentro da universidade. Agradecimento especialmente ao Davi, que ajudou diretamente nesse projeto e se tornou um amigo que certamente será para a jornada da vida e não apenas do curso. Academicamente agradeço aos professores e literalmente todos eles ajudaram com dicas, cada qual com as melhores dicas que puderam dar em determinados momentos. Agradecimento especial ao meu orientador que virou até conselheiro de vários assuntos sobre a vida e se tornou um amigo, é um exemplo de pai, marido, professor e ser humano, obrigado meu caro Abimael. Agradeço também a Marcela, que me ajudou indiretamente com o seu jeito doce de ser e deixou meus dias mais felizes, o que me deu motivação. Por último agradeço a mim por não ter desistido e concluído o objetivo, Missão dada é missão cumprida.

EPÍGRAFE

Se não quiserem te acompanhar, siga
em frente sozinho!

(O autor).

LISTA DE FIGURAS

Mapa Mental 1 – Características Profissionais do Secretariado Executivo.....	21
Mapa mental 2 – Competências do Secretariado Executivo.....	26
Mapa Mental 3 – Técnicas de negociação.....	32
Gráfico 1 – Negociação.....	44
Gráfico 2 – Gestão de Conflitos.....	46
Gráfico 3 – Ética e Persuasão.	47
Gráfico 4 – Compras e vendas.....	50
Gráfico 5 – Conhecimento.....	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características de um (a) assessor (a).....	20
Quadro 2 – Habilidades do Secretariado Executivo.....	27
Quadro 3 – Características da Habilidade da Gestão de Informação.....	29
Quadro 4 – Características da Habilidade Gestão de Conflitos.....	32
Quadro 5 – Habilidades de negociação que podem ser aprendidas em aula.....	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Demográfica.....	41
Tabela 2 – Habilidades dos alunos.....	42
Tabela 3 – Níveis de profundidade.....	43
Tabela 4 – Percepção.....	45
Tabela 5 – Persuasão.....	47
Tabela 6 – Oratória.....	48
Tabela 7 – Imagem Pessoal.....	48
Tabela 8 – Habilidades vendas e compras.....	49
Tabela 9 – Desordem.....	51
Tabela 10 – Liderança.....	51
Tabela 11 – Aspectos da Negociação.....	53
Tabela 12 – Empregabilidade.....	53

RESUMO

O intuito dessa pesquisa é analisar o conhecimento dos alunos de Secretariado Executivo sobre negociação como um fator competitivo para a inserção no mercado de trabalho. Sendo uma pesquisa quantitativa descritiva, com aplicação de questionário para os alunos de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe de forma presencial via link no *Google forms*, no celular do pesquisador ou no aparelho telefônico do (a) aluno (a). Os achados foram que o ensino do curso de Secretariado Executivo voltado para as habilidades de negociação de forma superficial e apenas a comunicação é ensinada em nível avançado. Sabem o que é negociação e suas habilidades voltadas ao mercado de trabalho, com isso, os processos de negociação sejam eles com pessoas ou produtos, faz ser indispensável o auxílio das habilidades para o estudante secretarial almejar mais competitividade no mercado de trabalho e assim saber como lidar com determinadas ocasiões profissionais em suas rotinas dentro das empresas.

ABSTRACT

the purpose of this research is to analyze the knowledge of the students of Executive Secretariat about negotiation as a competitive factor for the insertion in the work market. The methodological procedures were: Being a descriptive quantitative research, with application of a questionnaire to the students of the Executive Secretariat of the Federal University of Sergipe in person via link in Google forms, on the researcher's cell phone or on the telephone device of the student. The findings were that the target audience judges the teaching of the Executive Secretariat course focused on negotiation skills superficially and only communication is taught at an advanced level. They know what negotiation is and their skills aimed at the job market, therefore, the negotiation processes, whether with people or products, make it essential to help the secretarial student with skills to aim for more competitiveness in the job market and thus know how dealing with certain professional occasions in their routines within companies.

RESUME

El propósito de esta investigación es analizar el conocimiento de los estudiantes de Secretaría Ejecutiva sobre la negociación como factor competitivo para ingresar al mercado laboral. Los procedimientos metodológicos fueron: Ser una investigación cuantitativa descriptiva, con la aplicación de un cuestionario a los estudiantes de la Secretaría Ejecutiva de la Universidad Federal de Sergipe de forma presencial a través de un enlace en formularios de Google, en el celular del investigador o en el dispositivo telefónico del estudiante. Los hallazgos fueron que el público objetivo juzga la enseñanza del curso de Secretaría Ejecutiva enfocado en habilidades de negociación de manera superficial y solo se enseña comunicación en un nivel avanzado. Saben qué es la negociación y sus habilidades enfocadas al mercado laboral, por lo tanto, los procesos de negociación, ya sea con personas o productos, hacen imprescindible la asistencia de habilidades para que el estudiante de secretariado apunte a una mayor competitividad en el mercado laboral y así saber cómo negociar. con determinadas ocasiones profesionales en sus rutinas dentro de las empresas.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema de Pesquisa.....	15
1.2 Objetivo Geral.....	16
1.3 Objetivos Específicos.....	16
1.4 Justificativa.....	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1 Secretariado Executivo.....	18
2.2 Habilidades e Competências do Secretariado Executivo.....	23
2.3 Técnicas de Negociação.....	27
2.4 Negociação e a formação do(a) secretário(a) executivo(a).....	33
3. METODOLOGIA.....	37
3.1 Caracterização de Estudo.....	37
3.2 Procedimentos.....	38
3.3 Amostra.....	38
3.4 Técnicas para coleta de dados e instrumentos.....	39
3.5 Técnicas de Análise.....	40
3.6 Limitações do Estudo.....	40
4. ANÁLISE DE DADOS.....	41
4.1 Perfil dos participantes.....	41
4.2 Habilidades aprendidas no curso.....	42
4.3 Habilidade de negociação que os alunos conhecem.....	44
4.4 Atuação no mercado de trabalho.....	46
4.5 Possíveis modificações no plano pedagógico do curso.....	53
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
6. REFERÊNCIAS.....	58
7. APÊNDICE.....	67

1. INTRODUÇÃO

Ser um profissional competitivo no mercado de trabalho é desafiador por precisar ter diferentes habilidades para causar impacto positivo nas organizações. (BORGES, *et al.* 2023). Oliveira (2022), diz que as mudanças que ocorrem no mercado de trabalho precisam, necessariamente, do aprimoramento do indivíduo para a empregabilidade.

O mercado atual está em vantagem com o profissional que tem em seu currículo habilidades diversificadas que tratam sobre o social, beneficiam à empresa destacando melhores estratégias para organização e por ser complexo encontrar um profissional capacitado com tais habilidades. (MONTIBELLER; DALLABILIA, 2023). O currículo serve como ferramenta que contém as experiências profissionais e habilidades do candidato ao emprego. (CRUZ; COSTA, 2022).

Abordagem que o autor Andrade (2022), também faz quando diz que o currículo com diferentes habilidades é vantajoso para o mercado de trabalho. As empresas também valorizam as habilidades técnicas que são indispensáveis e por mais que as características sociais de um profissional sejam de alta valia, a empresa talvez irá chegar em situações que necessitará do profissional técnico para verificar falhas e atingir o potencial máximo da organização naquele momento. (PEREIRA; DALLABILIA, 2023).

As prioridades sobre a empregabilidade se desenvolvem e atualizam a partir do tempo, sendo rígido com seus candidatos no quesito de conhecimento e competências. (CRUZ; COSTA, 2022). Rodrigues (2019) informa que quando funcionários exercem funções diferentes do acordado, no início de sua jornada na empresa, é por escassez do mercado de trabalho com poucas pessoas qualificadas para determinadas funções e as empresas sendo obrigadas a empregar pessoas com diferentes habilidades, ou seja, com mais características técnicas as chances da empregabilidade aumentam.

Habilidades são desenvolvidas pelo discente ao ter atividades criativas, se tornando um profissional adequado para exercer variadas funções. (ANDRADE, 2022). Rodrigues (2019) relata que funcionários que já adentraram no mercado de

trabalho dizem que as principais habilidades que fazem a mudança de setor acontecer é quando o indivíduo tem a comunicação e a inteligência sobre novas tecnologias de informações.

A evolução do Secretariado Executivo com o passar dos anos abrange a profissão com funções e aprendizagem acadêmica, ganhou autonomia sobre gestão de informação, sobre documentos e arquivo, sendo eficientes pelo profissional secretarial também exercer papel administrativo. (CUMBANE, 2021).

As funções do Secretariado Executivo servem para concretizar os objetivos da empresa. (BRITO, 2022). O autor relata ainda que o mercado exige adaptações dos profissionais, para que sejam usados diariamente na organização e tenha o profissional técnico com o comportamento de inovação.

Sobre as habilidades do Secretariado Executivo, Rodrigues (2022), diz que a profissão vem buscando aberturas para usar suas habilidades de tomada de decisão juntamente com as funções que envolvem liderança. O autor continua informando que quando é recebido essa oportunidade, a base acadêmica junto com suas outras habilidades faz o profissional ser assertivo. O autor complementa dizendo que o nível hierárquico operacional, tácito e estratégico são níveis que o secretário (a) executivo (a) está apto (a) para fazer, realizando quaisquer processos decisórios caso sejam dadas as oportunidades pela organização.

Complementando à escrita de Rodrigues (2022), o autor Sales (2022), diz que o profissional de Secretariado Executivo bacharel também terá a organização, comunicação, solução de problemas como habilidades profissionais. Ao se deparar com as habilidades que o bacharel em Secretariado Executivo tem, o autor L'apicciarella (2021), diz que as habilidades mais usadas em negociação por um negociador profissional são: Assertividade, empatia, ética e flexibilidade, semelhante as descritas pelo autor Sales (2022), encontradas no Secretariado Executivo.

Negociação é uma ferramenta para as pessoas unirem-se apesar de suas diferenças, através da comunicação e fazendo acordos para que seja bom para ambos. (AIACHE, 2022). Nessa ferramenta existem algumas etapas: Preparação,

proposição, debate e acordo. Que tem as habilidades fundamentais como: Gestão de informação, inteligência emocional, ética profissional e comunicação assertiva. (AIACHE, 2022).

A prática da negociação é necessária para o profissional aprimorar suas técnicas. (TSUTSUI; MARTINS, 2022). Os autores continuam informando que o negociador que entende as fases da negociação não usará as habilidades fora do momento correto, já que a satisfação mútua é a grande vitória. Complementa afirmando que, quando não exercem essa postura de satisfação, uma das partes sentirá que está sendo lesada e assim novos negócios não existirão. Os autores também dizem que uma das habilidades para fazer ambos ganharem no quesito de negócios é a inteligência emocional.

Para se adaptarem com diferentes situações, as organizações acadêmicas devem explorar características diversificadas para o aprimoramento de determinadas habilidades que incentivarão o aluno a ter o diferencial competitivo quando sua vida acadêmica passar a ser profissional. (BORGES, *et al.* 2023).

Algumas formas de aprendizagem em sala de aula são importantes para o aluno desenvolver novas habilidades. (DIAMANTINO, 2022). O melhor caminho a ser percorrido é estimular o aluno praticando em sala de aula para melhor compreensão da matéria e sendo aluno participativo/ativo as habilidades serão melhores desenvolvidas. (PEREIRA, 2021). As atividades em sala de aula têm como objetivo ensinar o aluno a desenvolver habilidades de comunicação, competências de liderança e criatividade que capacitará o profissional a ser assertivo em suas funções, dentre elas, a negociação. (ANDRADE, 2022).

De acordo com Romão (2022), a negociação não é sorte, é dedicação, disciplina, aprendizagem e habilidade, também envolve a parte emocional, postura e atitude, o negociador tem que ter estratégia, planejamento, controle e direção. O autor explica que negociação é tomada de decisão, já que o negociador também tem autonomia, a argumentação é importante para a comunicação assertiva juntamente com a persuasão, a prática faz o profissional ter melhores resultados em negociações.

O autor relata ainda que a negociação não é uma ciência exata, característica igualmente citada sobre a profissão por Sabino e Marchelli (2009), quando em sua pesquisa informam que a profissão de Secretariado Executivo não é uma ciência absoluta. Entretanto, por mais que existam diversas características parecidas ou iguais sobre negociação e Secretariado Executivo, de acordo com a Resolução N° 03 de 23 de junho de 2005, da câmara de educação superior do conselho nacional da educação, ART. 4º, inciso 6 informa que o profissional secretarial pode exercer o domínio nos processos de negociação.

As ementas das disciplinas do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, onde a pesquisa será realizada, apresenta como os discentes aprendem habilidades e entende-se que pode não envolver aprendizagem sobre negociação. (SIGAA, 2023). Como parâmetro sobre matérias de negociação que por sua importância são usadas em outras profissões, temos o exemplo do curso de direito que exige uma matéria que aborda sobre negociação, chama-se: conciliação e mediação (QUERO BOLSA, 2023). Outras matérias existem para um profissional de negociação, sendo elas: negociação e conflitos, estratégias de negociação (SEBRAE, 2023).

O projeto pedagógico do curso de Secretariado Executivo da resolução N° 75/2006/CONEPE informa as ementas das disciplinas, mesmo sem uma disciplina específica sobre negociação alguns elementos podem estar sendo ensinados nas matérias já existentes. Por isso a pesquisa tem o objetivo de analisar o conhecimento dos alunos de Secretariado Executivo sobre negociação como um fator competitivo para a inserção no mercado de trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA:

O mercado de trabalho é competitivo, dinâmico e rápido, para o profissional conseguir empregabilidade será necessário ser ético, proativo, ter raciocínio rápido e criatividade, entre outras habilidades e competências. (JUSTUS, 2022). Ter estratégia para diferenciar a empresa das demais do mercado de trabalho que muda constantemente é necessário. (SILVA, 2022).

O negociador tem essas habilidades e torna a vantagem competitiva sobre a contratação, o profissional de negociação faz com que o desgaste que o indivíduo sofre nos processos de negócios não ocorra aos seus superiores hierárquicos, como por exemplo os diretores da empresa. (ANDRADE, 2012). Continua a informar que o negociador obtém os elementos técnicos e habilidades que são indispensáveis dentro de uma negociação para ter o mínimo de falha possível.

A negociação está em diversas funções do Secretariado Executivo, inclusive na gestão de projetos que as autoras Santos e Tavares (2022), mostram que a gerência de projetos engloba as habilidades de comunicação e gestão de conflitos, características essas que fazem parte da negociação. Continuam a explicar que há uma concordância entre gestão de projetos e o profissional secretarial, o profissional tem capacidade mínima de gerir projetos ao finalizar sua graduação, porém as competências são conquistadas por completo não dentro da graduação e sim no dia a dia da empresa com sua rotina trabalhista.

Para um breve cenário de exposição sobre a defasagem da grade curricular do curso de Secretariado Executivo, em uma pesquisa sobre os discentes do mesmo curso a autora Carvalho (2022), relata que os alunos acham lacunas teóricas e práticas na profissão a ponto de querer atualização do projeto pedagógico do curso, por mais que a profissão tenha base interdisciplinar não é suficiente na era digital.

O curso de Secretariado Executivo pode não ter matérias de negociação e que de acordo com as diretrizes curriculares do curso podem ter, já que o profissional tem que estar apto aos processos de negociação. O autor fez a pesquisa para tentar responder: Qual o nível de conhecimento das habilidades de negociação dos alunos de Secretariado Executivo para inserção no mercado de trabalho?

1.2 OBJETIVO GERAL:

Compreender o conhecimento dos alunos de Secretariado Executivo sobre negociação como um fator competitivo para a inserção no mercado de trabalho.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1- Descrever as habilidades de negociação que são ensinadas no curso.

- 2- Analisar o nível do conhecimento dos alunos de Secretariado Executivo sobre habilidades de negociação.
- 3- Conhecer a percepção dos alunos sobre as habilidades de negociação em sua atuação no mercado de trabalho.
- 4- Sugerir modificações nas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, juntamente com a atualização do Plano Pedagógico do Curso para implemento das disciplinas de Negociação.

1.4 JUSTIFICATIVA:

Quase 48% dos jovens estudantes que foram entrevistados pelas autoras Melo e Borges (2006), dizem que não estão preparados para o mercado de trabalho, afirmam também que para conseguir capacitar-se precisam investir em sua educação, pois a competição no mercado por falta de preparo é visto negativamente pelos jovens graduandos.

A empregabilidade no mercado de trabalho consiste nas habilidades que o graduado adquiriu em sua jornada acadêmica, porém não apenas para obter um emprego que servem as habilidades adquiridas, também servem para se manter no emprego ou ser concorrido entre empresas para um trabalho melhor. (DONACIANO, 2022).

Para o mercado de trabalho ser menos desafiador a perspectiva de empregabilidade deverá ser maior, estratégias de treinamento e desenvolvimento são usados dentro das empresas pelo gestor de pessoas para que o indivíduo entre na organização já capacitado em suas funções (TORRICO; NUNES; CRUZ, 2022).

De acordo com Dayrell (2021), o indivíduo precisará realizar algum tipo de negociação em sua vida profissional, seja para conseguir aumento de salário, conseguir que sua equipe siga suas ideias ou vender grandes projetos.

O profissional multifuncional, inovador, proativo e empreendedor é o (a) secretário (a) executivo (a) no mercado de trabalho, estrategicamente agindo dentro das organizações. (MOREIRA, *et al.* 2022). Uma das formas de valorização da profissão do Secretariado Executivo vem da investigação de suas competências,

funções, características e habilidades visando a expansão de tais inovações para a competitividade, por causa das mudanças que o mercado de trabalho possui por diversos motivos, como por exemplo a velocidade de informação na era atual e sua globalização que é exigida pelas organizações competitivas (BRITO, 2022).

Comparando as palavras de Brito (2022); Dayrell (2021), entende-se que para elevar o patamar do profissional de Secretariado Executivo e aumentar sua competitividade para empregabilidade é necessário pesquisas científicas sobre novas habilidades que existem de acordo com as diretrizes curriculares nacionais do curso, mas que podem ser pouco abordadas ou são competências fora da alçada das diretrizes, porém com utilização primordial nos dias atuais de um (a) secretário (a) executivo (a) e no teor dessa pesquisa, utilizando dos processos de negociação para fazer o profissional secretarial ser capacitado com tais aspectos como as diretrizes curriculares nacionais do curso de Secretariado Executivo dispõem.

Por isso essa pesquisa terá a importância de elucidar a habilidade de negociação e suas competências somadas ao Secretariado Executivo, com seus resultados verificar o quão pode ser um fator competitivo para o graduando do curso de Secretariado Executivo ser empregado ao adentrar no mercado de trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO:

Nesta parte da pesquisa irá ser apresentado características do Secretariado Executivo, as habilidades juntamente com as competências secretariais e também de negociação, será descrito, como os alunos podem aprender habilidades de negociação.

2.1 SECRETARIADO EXECUTIVO:

O Secretariado Executivo se destaca por suas profissionais, tais como: Funções secretariais executivas, contextos laborais, gêneros textuais, textos técnicos e redação, negócios e instrumental, necessidades estas que os docentes buscam o ensino. (BERNARDON, 2022). O papel do Secretariado Executivo é melhorar as rotinas das organizações feito a anos e automatizados, para alcançar sucesso com soluções coletivas. (WOLF, 2022). Na era da informação a área secretarial ganhou

mais destaque por ter a capacidade de gerir informações como parte da formação acadêmica. (CARVALHO, 2022).

As propriedades citadas pelo autor Bernardon (2022), são de alta valia para a profissão. Os gêneros textuais servem para o Secretariado Executivo tratar de situações adversas, defender pontos de vista com argumentos e sem contradições, com clareza de maneira escrita (VAL, *et al.* 2007). Textos técnicos e redação são usadas para que não tenham erros na forma de escrever, caso contrário, irá acarretar problemas por má colocação de determinadas palavras, para que não haja decisões equivocadas do profissional. (CRUZ; ARANHA; MARIZ, 2020).

Os contextos laborais são necessários para a adaptação ao ambiente da empresa e também para soluções de problemas no dia a dia trabalhista. (SILVA, 2022). A parte instrumental serve para favorecer o foco organizacional, principalmente no trabalho em equipe gerando motivação ao realizar as funções, inclusive tarefas gerenciais. (GIRARDI; FROM, 2018). Negociação é abrangente, porém, no olhar secretarial serve para equilibrar os interesses dos funcionários dentro da empresa. (BARZOTTO; COSTA, 2022).

As funções secretariais executivas são diversificadas, mas, existe uma função primordial para a evolução da empresa e é uma tarefa que age diretamente com o setor estratégico, saber organizar a agenda dos gestores e diretores é uma função fundamental e os horários das práticas profissionais dos líderes devem estar alinhadas para não desperdiçar tempo dos superiores hierárquicos (PONTES, 2019). Law-kramen (2022), concorda quando diz que o agendamento organizado também é eficaz na esfera virtual, para os funcionários e também para os gestores não encontrarem obstáculos na rotina trabalhista.

O Secretariado Executivo exerce funções em abrangência, em sua pesquisa a autora Silva (2022), diz que o Secretariado Executivo exerce funções em organizações que atuam no ramo de cartórios registrando imóveis. Diz também que aspectos, atribuições, habilidades e competências do profissional são significativas na área secretarial. Já a autora Costa (2022), informa que o Secretariado Executivo pode desenvolver startups por serem qualificados como assessores.

Ribeiro e Santiago (2019), dizem que a competência de assessoramento tem algumas características que o Secretariado Executivo deve exercer, que são agendamentos de compromissos, atendimento ao público, organização de arquivos e organização de eventos.

Quadro 1 – Características de um (a) Assessor (a).

Características da competência de assessor(a)	
Organização de eventos	Agendamento
Organização de arquivos	Atendimento ao público

Fonte: Ribeiro e Santiago (2019).

Explicando sobre o quadro acima, de acordo com Ribeiro e Santiago (2019), informam sobre assessoramento que é uma competência do Secretariado Executivo e algumas informações pertinentes.

As autoras citadas acima dizem que a organização de eventos deve ter planejamento, que é um conceito de habilidade da gestão de informação dito pelo autor Marcondes (2020), está dentro da negociação, que informa o autor Brito (2022). As autoras continuam a informar que para o evento ser eficaz e eficiente, o planejamento é voltado para data e local, programa social, cultural e turístico. Pensamento parecido com os autores Codina; Codina, J; Rodriguez (2021), que complementam informando que a ética ajuda na evolução social. Ribeiro e Santiago (2019), conclui que ao final do evento é importante um *feedback* para correções dos erros.

A organização de arquivos para essa competência é dinâmica, arquivos físicos ainda são necessários (RIBEIRO; SANTIAGO, 2019) e habilidade da gestão de informação juntamente com redação de documentos, respectivamente habilidades da negociação e do Secretariado Executivo, de acordo com Brito (2022), englobam esta função.

O agendamento é essencial no dia a dia do (a) secretário (a) executivo (a), o gestor não deve perder compromissos por falha na organização da agenda.

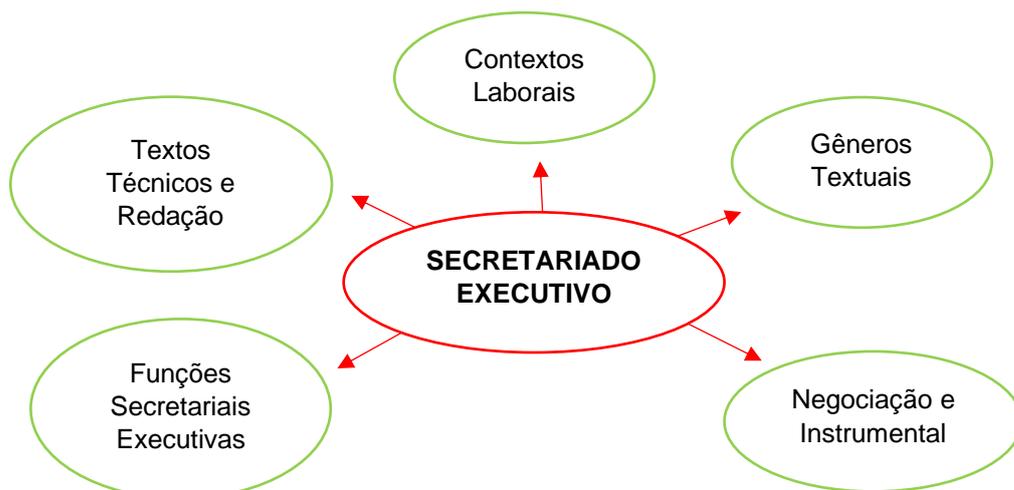
(RIBEIRO; SANTIAGO, 2019). Semelhante ao pensamento de Pontes (2019), que informa que o agendamento eficiente é essencial.

Ribeiro e Santiago (2019), informam que o atendimento ao público faz com que os (as) secretários (as) tenha contato direto com clientes, funcionários operários e estratégicos. Semelhança com o pensamento do autor Assis *et al* (2022), informa sobre a habilidade de gestão de pessoas.

A profissão também ganha destaque nas exercidas funções do setor público, na pesquisa dos autores Silva *et al.* (2022), informa que 25% dos entrevistados assumem cargos de chefia nas instalações públicas, nesse caso, são organizações ambientais. Continuam a afirmar que isso mostra que a profissão do Secretariado Executivo é abrangente a diversas áreas trabalhistas dentro do mercado de trabalho e que a qualificação do profissional deverá estar atualizada para poder solucionar os problemas de suas áreas em que for exercer tais funções que a empresa determinar. Ideia similar das autoras Ribeiro e Santiago (2019), dizem que o Secretariado Executivo também pode exercer a função de assessor parlamentar. Continuam a informar que os profissionais que visam essa área para trabalhar, se especializam para desenvolver o foco por tratar-se de auxiliar um líder político e assim o desempenho será de alto nível.

A formação secretarial não é somente técnicas secretariais, também englobam ensinamentos gerenciais que exercem a tomada de decisão, notoriamente crescente juntamente com a função de facilitador ou intermediador por causa das características secretariais de coleta e análise de dados (RODRIGUES, 2022).

Mapa mental 1 – Características profissionais do Secretariado Executivo.



Fonte: Bernardon (2022); Val *et al.*, (2007); Cruz (2020); Aranha (2020); Mariz (2020); Silva, B. (2022); Girardi (2018); From (2018); Barzotto (2022); Costa (2022); Pontes (2019).

O mapa mental acima mostra as prioridades profissionais que são primordiais para um (a) secretário(a) executivo(a) desenvolver. E de acordo com os autores em destaque abaixo do mapa mental, servem para escrita de alto nível, tomada de decisão, organização do ambiente, agendamentos, entre outros. Relatam ainda que o profissional que se destaca nesses quesitos também se torna bom exemplo dentro das organizações e tem melhores oportunidades em se tornar líder em algum setor

As áreas profissionais são abrangentes e com esse fato também tem desafios que em ocasiões menos desejadas são difíceis. Como as autoras Cruz e Correia (2021), abordam que o Secretariado Executivo também pode exercer papel fundamental e necessário nas universidades Brasileiras, porém passa por negligências causadas por profissionais de nível hierárquico alto e que não criam soluções que resolvam os problemas de interesse para que os alunos sintam-se confortáveis em seguir a vida acadêmica quando o assunto se trata de pesquisa científica no ramo secretarial.

Já o autor Low-kramen (2022), informa que o desafio da profissão passa por imagem do (a) secretário (a) nas funções da empresa, gestores creem que o Secretariado Executivo é apenas servir café, atender telefone e guardar mensagens. O que se trata de desinformação. Informações parecidas são relatadas pelas autoras Sobral; Capucho (2019), dizem que o Secretariado Executivo é majoritariamente composto pelo gênero feminino e em empresas o pré-requisito na maioria dos cargos de emprego são para mulheres. O que seria um desafio para o gênero masculino na empregabilidade.

A profissão é ampla e abrange também a área virtual. Como diz Mota (2023), o sistema virtual também acolhe o Secretariado Executivo quando as tecnologias para concluir suas tarefas estão acompanhadas pela modernização da evolução profissional que a humanidade propõe atualmente. O que alerta sobre as habilidades de fatores diferentes na profissão ao passar dos anos.

2.2 HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO SECRETARIADO EXECUTIVO:

As habilidades são diferentes de competências, habilidades significam o que o profissional aprendeu em sua formação, para executar as funções dentro da empresa (REGIS, 2022). Informa ainda que a competência é a atitude de fazer o que o profissional aprendeu academicamente, algo que é bem visto no mercado de trabalho, já que para as empresas o que vale mais do que os conhecimentos é a prática da realização das funções.

Rodrigues (2022), informa que as habilidades e competências não são aprendidas totalmente com êxito na vida acadêmica do estudante, de acordo com o mercado de trabalho, o profissional deve obter conhecimentos transversais para conseguir aprimorar esses aspectos e ter maior competitividade. O profissional precisa aprimorar ou adquirir competências e habilidades, assim, estimulando as estratégias da empresa e evoluindo as mudanças na competitividade no mercado de trabalho. (DIAS; SILVA; SILVA, 2022).

Para Kovalski; Pagani e Silva (2019), inovação, criatividade e liderança são competências secretariais executivas. A profissão de Secretariado Executivo em sua competência estratégica de liderança tem como habilidade essencial a gestão de informação, gerando uma qualificação para ser um profissional multifuncional de assessoramento e também científico de informação, obtendo melhores resultados para a empresa. (GARDIN, 2022).

Agora, sobre as competências do Secretariado Executivo, Law-kramen (2022), aborda a liderança como o conjunto de habilidades profissionais que fazem o (a) Secretário (a) executivo (a) ser líder, que facilita o planejamento de projetos que no século XXI é a função melhor desenvolvida pelo Secretariado Executivo. A criatividade também passa a ser características de gestores para evoluir o empreendimento, passando por soluções de tecnologias da empresa e economia. (CHIHANHE; PAIVA JUNIOR; BARROSO, 2020). Criatividade e inovação está no mesmo escopo, porém há diferenças, de acordo com Gun (2019), a criatividade é aplicar uma ação que o gestor ou funcionário imagina que pode proporcionar uma reação positiva sobre algum

problema ou produto, a inovação é quando existe uma criação sobre serviço ou produto e que não foi usado dentro da empresa ou organização

Barros (2023), diz que liderança é gerir a motivação dos funcionários para concluir os objetivos da empresa, com ideias e ações inspiradoras. Continua a informar que um líder incentiva, direciona a equipe, tem empatia, exibirá críticas para melhorar o desempenho do grupo e admite falhas caso ocorra. A assessoria de líderes e gestores é uma função do Secretariado Executivo já que possuem em sua formação, o senso crítico e analítico para a criação ou evolução de planos de ação para que gerem positividade organizacional de acordo com o patamar profissional da empresa. (BRITO, 2022). Rocha (2023), diz que o senso crítico é a consciência que o profissional tem para com o cuidado sobre decisões, que envolvem aparência e opiniões. Continua a informar que a sub-competência da assessoria, por vezes, quando a ocasião envolve amigos e familiares, preconceito, entre outros fatores sentimentais, não pode deixar-se influenciar.

Wolf (2022), diz que técnica secretarial é uma competência para identificar e intervir em processos da empresa, na estrutura organizacional, auxilia do nível operacional ao estratégico para implementação de novas rotinas.

As habilidades predominantes que um (a) secretário (a) executivo (a) exerce são: A comunicação, inteligência emocional, visão organizacional, redação de documentos, gestão de tempo, de informação e de pessoas, supervisão, controle emocional, ética, resiliência, características que faz o perfil secretarial se destacar na empresa e faz o discente evoluir em sua formação acadêmica. (BRITO, 2022).

Ideia similar que os autores Assis *et al* (2022), descreve que a gestão de pessoas é primordial para o sucesso em uma organização. Brito (2022), informa que o Secretariado Executivo é líder, gestor de decisões e comunicador da parte estratégica da empresa para outros setores e que são profissionais solucionadores de problemas, comunicativos, com uso em marketing, contabilidade, gestão de pessoas e adaptações nos cenários e isso são características para o Secretariado Executivo apresentar. Em empresa os profissionais de Secretariado Executivo podem exercer características de arquivista, já que aprendem sobre como manusear dados de

arquivos quando estão em processo de permanência documental. (RIBEIRO; SANTIAGO, 2019).

Sousa *et al* (2022), a comunicação é uma habilidade eficiente que faz o colaborador resolver seus conflitos e também serve para motiva-los no ambiente de trabalho. Ainda informam que o profissional gestor de conflitos faz parte da gestão estratégica da empresa e trabalha para aumentar a competitividade interna ao usar essa habilidade para agregar valores no indivíduo.

As habilidades do Secretariado Executivo em suas atividades que a autora Maia (2022), mostra em sua pesquisa são: gestão de pessoas, organização secretarial, gestão de conflitos. Em outra pesquisa, o autor Brito (2022), diz que as secretárias executivas informam que nas empresas que elas trabalham usam como habilidades a comunicação, domínio na parte escrita, criação de planilhas, inteligência emocional, produção de documentos, gestão de informação e ética.

As capacitações aprendidas nas matérias de Secretariado Executivo são primordiais para o ambiente empresarial e como explicação inicial temos matérias de informática para o secretariado que resulta nas características profissionais, tais como: Evolução do conhecimento em sistemas operacionais com relação aos operadores e equipamentos, compatibilidade e funcionamento de sistemas remotos, juntamente com as matérias de técnicas secretariais que é indispensável para o dia a dia da empresa. (WOLF, 2022).

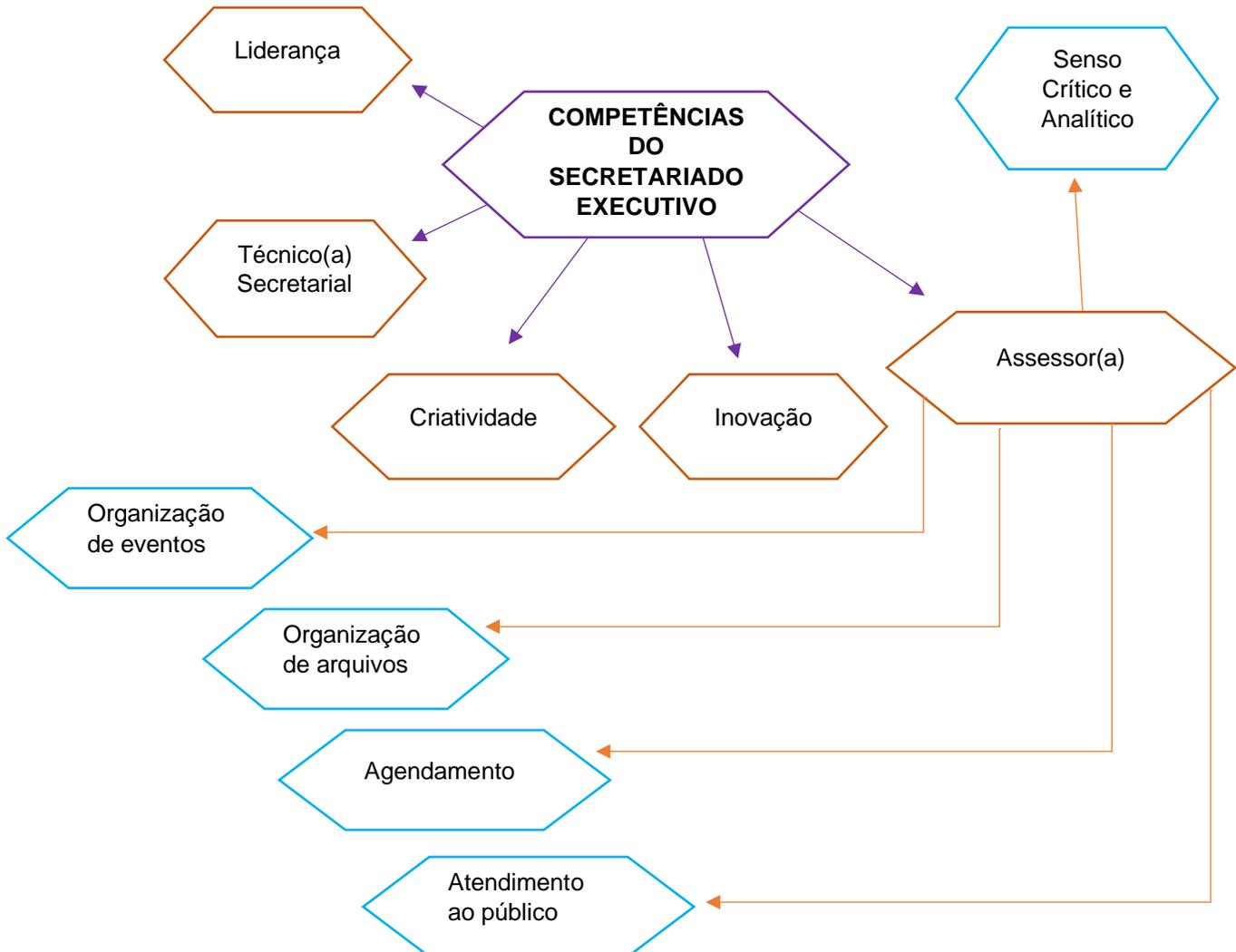
Por exemplo, Silva (2022), mostra que o (a) secretário (a) executivo (a) para trabalhar no ramo de cartório, por exemplo, precisa se aperfeiçoar em algumas habilidades secretariais que são operações de sistemas locais, atendimento ao público, solução de problemas, inteligência emocional, negociação de conflitos, normas da escrita padrão para e-mails.

O autor Brito (2022), diz que o desenvolvimento da empresa em que ele entrevistou, evoluiu com a competência de liderança que serve para treinar os colaboradores da organização aperfeiçoando-os para que continuem a evoluir profissionalmente de acordo com os critérios do mercado de trabalho. Calixto *et al*

(2022), complementa informando que o perfil de liderança é valorizado e também aumentou a procura de empresas por esses profissionais nos dias atuais.

O profissional de Secretariado Executivo que é capacitado para tomar decisões como líder tem que ter características adquiridas em sua formação como planejamento estratégico, gestão de informação, técnicas secretariais e ciência humanas, visão organizacional, raciocínio lógico, receptividade e comunicação. (RODRIGUES, 2022). Habilidades estas que são descritas em outras obras sobre o Secretariado Executivo e que envolve técnicas de negociação.

Mapa mental 2 – Competências do Secretariado Executivo.



Fonte: Wolf (2022); Gardin (2022); Brito (2022); Kovaleski (2019); Pagani (2019); Silva (2019); Ribeiro; Santiago (2019).

O mapa mental acima informa as competências dos profissionais secretariais. Os autores informam que são necessárias para que as funções exercidas na empresa gerem fluidez.

Quadro 2 – Habilidades do Secretariado Executivo.

<u>Habilidades do Secretariado Executivo</u>		
Comunicação	Gestão de Informação	Ética
Supervisão	Gestão de Pessoas	Inteligência Emocional
Controle emocional	Gestão de Tempo	Tomada de Decisão
Visão Organizacional	Redação de Documentos	Solução de Problemas

Fonte: Brito (2022); Silva (2022).

Acima temos as habilidades do Secretariado Executivo que são aprendidas em sua graduação ou desenvolvidas no dia-a-dia trabalhista, algo semelhante ocorre sobre negociação e quando aprendemos as técnicas necessárias para gerir processos sobre negociação, o desenvolvimento sobre as habilidades é essencial para obter sucesso.

2.3 TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO:

Negociação não é apenas vender e comprar, negociar também pode envolver o tempo, local, aumento de salário, conflitos ou problemas pessoais (TADAKI, 2020). O autor informa também que as técnicas existentes no mundo são importantes por terem um objetivo principal e ao passar do tempo são aperfeiçoados, com as técnicas de negociação também foram assim, existiram por um propósito e com o tempo foram atualizados.

Negociar procede sobre o interpessoal de uma sociedade para concordar mesmo com duas partes sociais divergentes nas ideias, porém com pensamentos amistosos e sem agressões (DIAS; DUZERT; LOPES, 2021). Continuam a informar que ao passar do tempo vem-se mudando e aperfeiçoando a forma de negociar, os primeiros artigos eram sobre a perspectiva da negociação sob a teoria dos jogos, logo após os artigos publicados abordavam a negociação em processos comportamentais, em seguida a tomada de decisão virou destaque na negociação, a psicologia cognitiva também fez parte das pesquisas voltadas a esse ramo como também a dramaturgia,

que em uma reunião de negócios seria como o teatro e os atores seriam os negociadores, a cena é a tentativa de convencer um ao outro com suas emoções.

Explicando de forma abrangente sobre os aspectos acima que envolvem e evoluíram a negociação. Teoria dos jogos em processo de conflitos servem para o equilíbrio emocional dos negociadores envolvidos e também para raciocinar estrategicamente a elaboração de solução dos problemas que envolvem a situação para que haja abertura de futuras negociações. (SOUZA NETTO; GARCEL; LEAL, 2020).

Processos comportamentais é a conclusão de experiências voltadas ao comportamento após experiências ocorridas sobre mudanças de conduta (MELLO, 2022). Já a psicologia cognitiva na área dos negócios se estabelece por ser capaz de ser perceptível em situações mentais para compreender a realidade do momento (ANHAGUERA, 2023). para que haja flexibilidade individual, seja para resolver conflitos ou valores financeiros, o fato de não sabermos as peculiaridades que a outra parte carrega em sua vivência pode dificultar a negociação caso o negociador não flexibilize. (SILVA, 2020). Continua informando que quando há flexibilização entre as duas partes é para que o conforto esteja presente no ambiente.

Aspectos específicos da negociação existem entre os negociadores independente das divergências (COLOMBO, 2022). Entre os aspectos tem a comunicação, que também pode ser considerado um objeto que atrapalha aqueles que não tem planejamento sobre informações, no século vinte e um o fluxo de informação é complexo e o indivíduo deve gerir a partir das novas ferramentas sobre a internet para poder se comunicar com êxito (BRAZ, 2022), para ter planejamento sobre informações, Marcondes (2020), diz que a gestão da informação engloba os principais conceitos da administração que são eles: Planejar, organizar, dirigir e controlar, além de maximizar as informações obtidas. Juntamente, com a persuasão que é um elemento dentro da comunicação e contribui para a realidade dos fatos. (FELICIANO, 2022).

Quadro 3 – Características da Habilidade da Gestão de informação.

Gestão de Informação	
Planejamento	Dirigir
Organização	Controle
Maximizar	

Fonte: Marcondes (2020).

Para amadurecer profissionalmente, os entrevistados da pesquisa da autora Nicolini (2022), informaram que aprenderam a persuadir os clientes para maior êxito em suas funções. Continua a informar que o cuidado com a imagem do profissional, oratória, aprovação social, empatia, escassez no produto ou serviço, são fatores que ajudam aos que usam da persuasão para grandes conquistas ou vitórias no dia a dia rotineiro da empresa.

A persuasão é convencer, ou seja, fazer alguém agir com determinadas Atitudes e, a depender de quem está persuadindo, irá ser ético para com o benefício daquele que foi persuadido. (PATEL, 2023). Falando sobre a sub-habilidade, oratória, o seu principal ponto é persuadir o ouvinte e o profissional que exerce com eficiência é procurado pelo mercado comercial, político e também pelo mercado digital, está dentro da habilidade de persuasão. (DEÂNDHELA, 2020).

Com a imagem pessoal em alto nível as pessoas veem como o profissional se expressa e como age, fazendo assim, perceber as qualidades e imaginar quais competências tem (BACELLAR, 2023). Sendo a sub-habilidade da persuasão, há padrões estéticos que envolvem o Secretariado Executivo e em sua pesquisa, Ribeiro *et al* (2020), diz que os padrões sobre a imagem pessoal ajudam na empregabilidade. Algumas empresas prezam pela parte física a ponto de ser mais eficaz comparado a outras habilidades da profissão quando trata-se de Secretariado Executivo. (RIBEIRO *et al.* 2020).

O amadurecimento no dia a dia envolve inteligência emocional, que é uma habilidade a ser aprendida profissionalmente, pois foca em fatores abrangentes somado com a empatia que se destaca pela cultura que as partes carregam entre si

e a percepção que um negociador tem para com o outro mantendo o senso crítico e empático (PACCA, 2022).

O controle emocional se torna um hábito quando praticado constantemente dentro da empresa e é uma contribuição habilidosa para decisões e ações efetivas usadas no trabalho em equipe (SANTOS, 2022). A base da inteligência emocional é ter relações interpessoais saudáveis para se relacionar com pessoas de diferentes culturas e não haver preconceitos ou indiferenças (TELASKA; MINHO, 2022).

Outra habilidade que é essencial para a empresa é a comunicação, sendo uma ferramenta empresarial que serve como uma das principais estruturas para o funcionamento em alto nível e reverbera no ambiente interno. (CASTRO, 2020). A assertividade é uma sub-habilidade da comunicação e da gestão de conflitos que sua principal função é expor o pensamento de forma que não haja discussões. (OSORIO, 2022). Além disso, a comunicação deve ser acessível para fornecer alternativas confortáveis e não prejudiciais. (GUSMÃO, 2022).

Quando não ocorre indiferenças é também pela habilidade de ser um profissional ético, sendo o funcionário que toma decisões nas negociações alguém de princípios benéficos e que procura fechar parcerias beneficiando a todos os lados da negociação, já que a ética por si só é uma habilidade que também agrega na evolução social (CODINA; CODINA, J; RODRIGUEZ, 2021).

Mulinari (2021), explica que ética é diferente de moral. Descreve ainda que moral é o costume do indivíduo e seus valores do certo e errado atuam no ambiente. Informa também que a ética é a reflexão dos atos da moral, ou seja, uma pessoa ética saberá o correto, na visão dela, em fazer sobre determinadas situações.

A ética profissional não é o modo em que o funcionário age, isto é a moral, ética profissional é a reflexão dos modos do colaborador e caso esteja desviando dos valores morais da empresa, deve-se mudar de conduta, ou seja, de moral. (MULINARI, 2021).

Quando as pessoas veem alguém ético dentro de uma organização, pensam que é um profissional exemplar. (DALPIAZ, 2023). O negociador com ética não usará trapaças, ou seja, a omissão de dados, mentiras ou algo que distorça características do produto ou serviço que está sendo negociado (RODRHERO; OLEZEVIKI; BRIANCINI, 2022).

Além disso, não vê a outra parte como inimigo e sim como um futuro parceiro, é transparente e sincero para cumprir todos os acordos que aborda em negócios, caso seja um projeto em segredo o profissional também será sigiloso. (DALPIAZ, 2023). A ética é uma habilidade indispensável para a empregabilidade. (RIBEIRO *et al.* 2020). É prudente o profissional ter sua própria responsabilidade sobre a ética que produz. (PAZ, 2022).

Caso haja conflitos mesmo com ética, inteligência emocional, comunicação e empatia que são habilidades sociais, o profissional pode exercer a habilidade de gerenciar conflitos e para exercer a habilidade de gerir conflitos, o profissional deve ter um treinamento adequado sobre essa habilidade para desenvolver bom relacionamento com sua equipe e automaticamente ter bom resultado sobre os negócios (HAECK; LEON; MARCON, 2022). O conflito é a divergência entre ideias de pessoas, é essencial uma empresa ter negociadores profissionais para alcançar resultados positivos. (MAGALHÃES, 2019). Continuam a informar que a competitividade está forte no ramo empresarial e existem gestores com dificuldade em gerir conflitos nos tempos atuais.

Com a globalização dos negócios o conceito de gerência mudou, exercer o papel de gestor em uma empresa é de grande importância saber gerir conflitos para resolver os problemas interpessoais ou preveni-los (OLIVEIRA, 2021). Em uma organização os líderes gestores, devem transformar o ambiente conflituoso em harmonioso para seus funcionários se sentirem bem em trabalhar no local (SOUSA, *et al* 2022).

Santos (2022), informa que em uma empresa é necessário ter profissionais com habilidade de gerenciamento de conflitos e que essa habilidade tem algumas características.

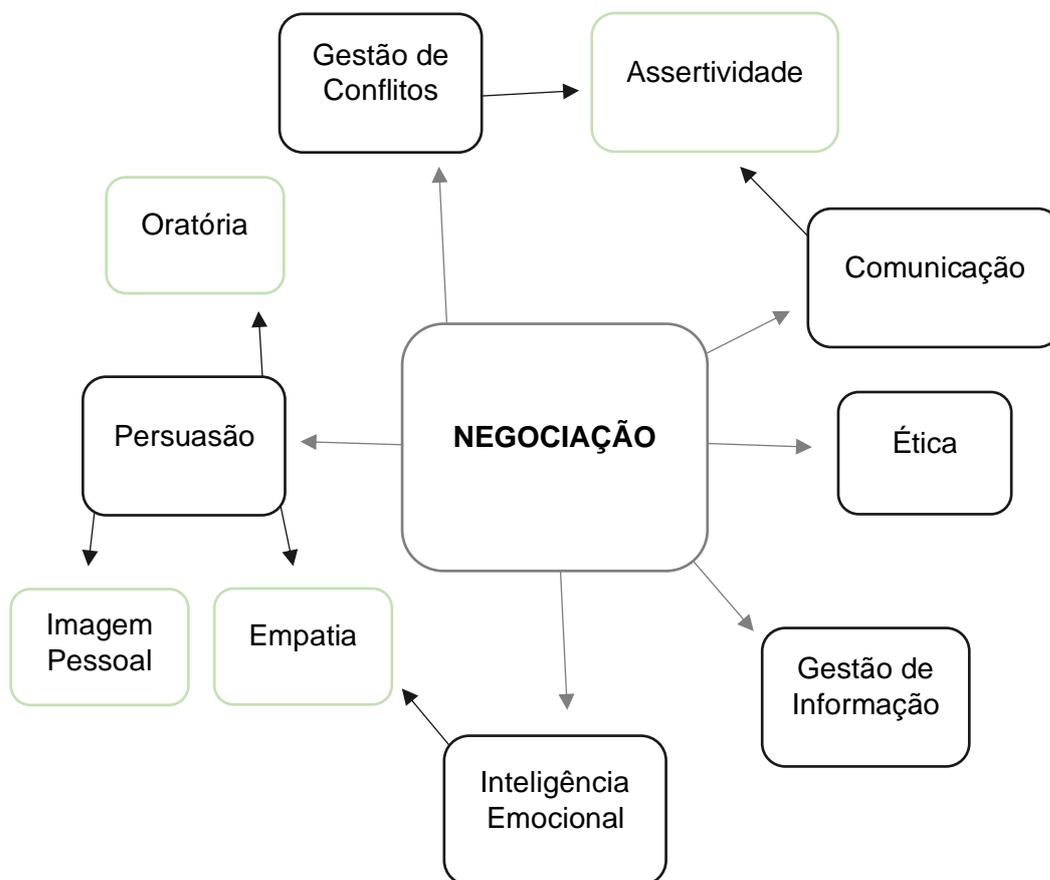
Quadro 4 – Características da habilidade gestão de conflitos.

Gestão de Conflitos		
Controlar emoções	Assertividade	Identificar Sentimentos
Crítica Construtiva	Lidar com sentimento alheio	

Fonte: Santos (2022).

Quadro acima representa algumas características da habilidade de gestão de conflitos, habilidade que interessa a quem é profissional sobre relacionamento interpessoal. Servem para que o ambiente organizacional fique harmonioso, gerir conflitos entre funcionários em si ou entre chefes de departamentos e operários é algo difícil nos tempos atuais que o estresse trabalhista deixa o emocional abalado para aqueles que não tem inteligência emocional. (SANTOS, 2022). Gusmão (2022), informa que reconhecer os sentimentos alheios é um benefício a ser conquistado pelo negociador, assim, a efetividade sobre o objetivo da empresa é favorável.

Mapa mental 3 – Técnicas de negociação.



Fonte: Nicolini (2022); Pacca (2022); Braz (2022); Feliciano (2022); Codina; Codina, J; Rodriguez (2021); Oliveira (2021); Aiache (2022).

Mapa mental referente as habilidades de negociação e suas sub-habilidades, quando unificadas em um propósito o êxito é reconhecido. De acordo com os autores citados, o profissional negociador aprende e coloca em prática seus conhecimentos técnicos para o benefício da empresa e para os negociadores da outra parte.

2.4 NEGOCIAÇÃO E A FORMAÇÃO DO(A) SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO(A)

Habilidades de negociação devem estar nos planos profissionais do indivíduo, não apenas para os funcionários no âmbito de compras e vendas. (GUSMÃO, 2022). É a partir das diretrizes curriculares nacionais que o ensino do acadêmico em Secretariado Executivo pode apresentar competências que devem ser aprendidas, incluindo fazer operações de negócios (COSTA, 2022). O objetivo de um negociador, além de resolver conflitos, é formar relações duradouras através de suas mediações apresentando posturas otimistas e verdadeiras (TSUITSUI; MARTINS, 2022). A negociação não segue um rito, mas segue etapas, o que deixa o processo de negociar menos burocrático em seus aspectos (CAMPOS; FORMANSKI; PEREIRA, 2022).

Por causa das mudanças no mercado de trabalho ao passar dos anos o curso de Secretariado Executivo deve atualizar-se nos quesitos de habilidades para o profissional manter-se empregável. (RIBEIRO *et al.* 2020). Mesmo a profissão secretarial sendo abrangente, pode estar limitado às matérias específicas que o discente aprende na graduação com as atribuições secretariais (CARVALHO, 2022). O discente, ao passar das gerações está se atualizando na parte intelectual (BATTISTI *et al.* 2022). E o Secretariado Executivo engloba gestão de Negócios (BARROS, 2021).

O autor continua informando que o docente preparado e atualizado irá suprir essa inteligência com seus métodos de ensino, sendo que o mercado de trabalho está consistentemente inovando-se ao passar das gerações. Contudo, não somente a prática do que está sendo realizado em sala de aula sob a visão das diretrizes curriculares nacionais é essencial, o docente em aula e sabendo ser assertivo em seus ensinamentos inovadores é efetivo para avaliar, aprender e ser avaliado também sendo eficiente, já que os alunos podem aprender de maneira diversificada sobre diferentes assuntos, competências, técnicas e habilidades. Além de que em sala de

aula existem pessoas e as pessoas são a sociedade, ou seja, pessoas que vivem em coletividade e podem praticar o que aprendem. (REZENDE; BALIZARIOS, 2019).

Guimarães; Maciel (2022), dizem que a partir do ensino é possível desenvolver habilidades de negociação, como por exemplo, a comunicação assertiva e persuasão. Informam também que o professor quando em sala de aula é empático, os alunos têm ótima relação com o ambiente e também obtém melhores resultados mesmo com inúmeras formas do docente avaliar provas e atividades. O autor ainda relata que a comunicação oral que o professor exigirá para melhor interação entre alunos, caberá de sua criatividade exercer formas para a aprendizagem da comunicação assertiva, com cenários diferentes que possam existir e detém constante avaliação por parte do professor para com o aluno sobre sua assertividade.

Pensamento semelhante com os autores Soares *et al* (2019), dizem que o docente pode ser habilidoso quando o assunto é aprendizagem individual e coletiva, não apenas para ensinar, também é necessário ser eficaz em prol do aluno e caso o professor fracasse no ensino o aluno também irá falhar no ensino aprendido.

Em sala de aula os professores e alunos devem exercer a habilidade da inteligência emocional, já que a vida acadêmica do aluno começa a ter ênfase profissional, assim, não serão inseguros com outras culturas interpessoais que verem em empresas e organizações (TELASKA; MINHO, 2022). A inteligência emocional expandiu-se para a área educacional por causa do sucesso obtido nos treinamentos de empresas para novos funcionários, os gestores veem que os recrutadores que têm essa habilidade são assertivos em suas contratações (CARVALHO, 2020).

Por meio de ficção podemos aprender a habilidade da persuasão como informa o autor (IAMARINO, 2022). Diz também que o aluno pode ver filmes e ler livros fictícios que o docente aconselhar, não somente livros técnicos irão melhorar a habilidade para o mercado de trabalho, interpretar situações em aulas com diferentes personagens e cenários que podem acontecer dentro das empresas também ajudará a desenvolver essa técnica.

Korzenievski; Karpinski (2022), informam que professores quando são empáticos para com os alunos, o discente obtém resultados satisfatórios e a mesma positividade também é gerado aos docentes. Continuam descrevendo que a afetividade entre os públicos citados, professores e alunos, são executados através do desenvolvimento na relação. Como metodologia de ensino os professores usam ferramentas para gerir conflitos e são cruciais para o enriquecimento pessoal e profissional. (VALENTE, 2019).

Os autores Serrano *et al* (2022), dizem que o professor tem noções de ética mais avançadas do que os alunos e quanto maior a prática dessa habilidade, maior o seu aprendizado e fortalecimento da ética nas disciplinas ensinadas. Os alunos aprendem sobre essas matérias de negociação na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, que nos mostra os detalhamentos sobre matérias de negociação, nas disciplinas Conciliação e Mediação tem como objetivo fazer o discente conhecer a área de negociação de conflitos com instrumentos voltados a solução e ter análise crítica da escolha do instrumento adequado para a efetiva correção dos conflitos de negócios.

Informa ainda que a metodologia faz a realização de debates, simulação de casos e apresentação de problemas práticos, leitura de textos. Além de que é necessário para o professor ensinar o aluno a ética de forma adequada, com integração do aluno e também com coerência em suas respostas. (LOPEZ *et al*, 2020).

O mesmo site educacional continua nos detalhando, agora sobre a matéria de Estratégia de Negociação que tem como objetivo fazer com que o aluno desenvolva habilidades de negociação para administrar situações ocorridas e faze-los serem influenciadores em processos de negociação e tomada de decisão, analisar e praticar estratégias em diversos locais. Nos detalha ainda que a metodologia é através de aulas expositivas com atuação, textos e simulação de negociação em aulas.

No canal eletrônico da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo informa que no curso de direito existe uma matéria que aborda Negociação e Conflitos e o objetivo é fazer o aluno compreender os comportamentos humano na empresa

focando na capacidade de resolver conflitos, analisar as variáveis que ocorrem no processo de negociação, com foco na ética moral e cultural.

Aborda ainda que a metodologia é definida pela prática de debates, aulas com recursos audiovisuais e leitura de textos. De acordo com Magalhães (2019), aprender sobre gestão de conflitos beneficia o profissional em dois quesitos, o primeiro é minimizar o prejuízo dentro da organização e em segundo, apontar acordos confortáveis em um processo de negociação.

Quadro 5 – Habilidades de negociação que podem ser aprendidas em aula.

Habilidades de negociação aprendidas em sala de Aula		
Gestão de Conflitos	Persuasão	Inteligência Emocional
Comunicação Assertiva	Ética	Gestão de Informação

Fonte: Guimarães; Maciel (2022); Telaska; Minho (2022); Serrano *et al* (2022); Pucsp (2023); Ufscpa (2023); Nobre (2021).

Quadro acima informa as habilidades que podem ser aprendidas em sala de aula de acordo com as metodologias dos professores.

A área no ramo de negócios é abrangente quando o quesito é a habilidade de gestão da informação, uma gama de possibilidades do mercado de trabalho é efetiva, (NOBRE, 2021). Assim como outros autores citados mencionaram abrangência do Secretariado Executivo e negociação. O autor continua a dizer que a habilidade é aprendida para o profissional ter melhores decisões por coletar dados, analisá-los e transformá-los em informações de forma profunda. Na gestão da informação os documentos que são necessários para a coleta de dados em grande parte das empresas são os artigos, livros, editoriais, resenhas, entre outros. (BARBOSA, 2020).

De acordo com Lagrasta (2020), os resultados em uma disciplina de negociação são profundos e, por exemplo, o discente quando termina uma matéria que aborda negociação de conflitos, está apto para operar ou auxiliar esse tipo de função como profissional. Continua a informar que o docente que tem suas próprias experiências e repassa aos alunos com suas metodologias, o aprofundamento no conhecimento em sala de aula aumenta.

Ao fazer um estudo de caso com análises detalhadas sobre negociação e apresentando relatório. Os critérios para que o aluno se torne profissional de negociação: Aprofundamento nos detalhes do caso, tomada de decisão assertiva, pensamento criterioso, pensamento lógico e capacidade analítica. (LEGRASTA, 2020).

Um complemento de alto nível para o profissional de Secretariado Executivo, Barros (2021) diz que as competências do Secretariado Executivo dão aos profissionais, oportunidades para trabalhar em diversos países, com maior oferta em setores de recursos humanos.

3. METODOLOGIA

De acordo com Marconi e Lakatos (2021), se não há metodologia de pesquisa, não é ciência, desse modo, apenas é ciência se houver métodos científicos. Então o pesquisador terá alguns caminhos para fazer essa pesquisa, respondendo às perguntas:

Qual é a análise das habilidades e competências de negociação que são ensinadas no curso de forma transversal?

Qual o conhecimento dos alunos sobre habilidades de negociação?

Qual a percepção dos alunos sobre as técnicas de negociação em sua atuação no mercado de trabalho?

Qual a sugestão de atualização das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo, juntamente com a atualização do Plano Pedagógico do Curso para implemento das disciplinas de Negociação?

Para obter dados estatísticos e fazer análises sobre os dados.

3.1 CARACTERÍSTICAS DE ESTUDO:

Uma pesquisa descritiva é fundamental para mostrar como são as características de determinados assuntos, somados com um público-alvo (MOURA, 2022). Desse modo, o pesquisador questionou os alunos de Secretariado Executivo

sobre habilidades de negociação e verificar seus pensamentos sobre a empregabilidade no mercado de trabalho com essas habilidades.

A pesquisa foi feita de modo quantitativo para o pesquisador embasar-se em números e nos conhecimentos da amostra, entendendo assim, o problema de pesquisa. Rauen (2002), ressalta que para as análises dos dados serem eficientes e ter os dados estatísticos elaborados de forma organizada, as perguntas fechadas têm maior probabilidade de serem respondidas com êxito pelo público-alvo.

3.2 PROCEDIMENTOS:

O levantamento *survey* foi usado na pesquisa, para a sociedade poder usufruir dos dados coletados e assim poderá servir como análise para futuras pesquisas ou comparação sobre outros dados sociais

Survey serve também para examinar amostra da população de determinados universos sociais e algumas das características desse método é a fácil aplicação de raciocínio sobre a lógica para com os dados, existe maior compreensão com as variáveis que podem aparecer (BABBIE, 2001). Continua informando que quando a pesquisa é feita em caráter quantitativo, pode ser usado futuramente tais dados para análise sobre temas parecidos. Desse modo, tornando o *survey* como procedimento primordial para essa pesquisa.

3.3 AMOSTRA:

É uma parte da sociedade que gera dados estatísticos e promove entendimento sobre algo relacionado ao público-alvo (MINDMINERS, 2023). A Pesquisa é voltada ao curso de Secretariado Executivo e os alunos foram a amostra dessa população secretarial. Parcela de discentes que fazem parte do curso, entre 1º período ao 8º período participaram, sendo 129 alunos respondentes do total de 193 possíveis.

As características demográficas servem para sabermos os conceitos sobre as habilidades de negociação, sobre o curso de Secretariado Executivo no teor dessas habilidades, também sobre o que pode ser aprendido no curso para o(a) aluno(a) e

tem como base o uso da amostragem aleatória simples por ter a capacidade de obter dados imparciais sobre um grupo da população de forma rápida comparado a outros métodos. (SANTOS, 2008). O cálculo da pesquisa foi sobre a população total de 193 alunos e a quantidade de respostas aleatórias necessárias que são 129, com isso, a margem de erro é de 5%, o nível de confiança de 95% e a distribuição das respostas em 50%. O pesquisador usou amostra sem reposição para que não haja tendenciosidade ao analisar os dados, ou seja, para essa pesquisa não haverá alimentação de respostas do indivíduo que já respondeu uma vez.

Não houve sub abrangência, todo o grupo do universo populacional escolhido foi contido na amostra e também chegou a ter não-resposta já que nem todas as pessoas que foram abordadas respondeu ao questionário, contando com 129 respostas obtidas.

3.4 TÉCNICAS PARA COLETA DE DADOS E INSTRUMENTO:

O questionário é o instrumento usado para coletar os dados e é essencial para o pesquisador (MANSANO NETO, 2018). O instrumento foi criado através do *Google Forms* que é uma ferramenta digital para criação de questões usado para provas em cursos de ensino à distância e/ou questionários diversos, será aplicado pessoalmente.

As questões formuladas no instrumento são fechadas e semifechadas. O pesquisador analisou com seu orientador e doutor especialista em técnicas quantitativas, aplicações de questionários e coletas de dados em *survey*, ou seja, não ocorreu erros amostrais.

A coleta de dados foi feita através dos alunos do curso de Secretariado Executivo de forma individual quando o(a) aluno(a) estava sozinho e coletiva quando haviam dois ou mais alunos no mesmo local, e assim, aplicou-se o questionário para todos os presentes, o diálogo foi voltado ao questionário. O pesquisador ditou as perguntas quando houve aplicação do questionário de forma individuais e quando aconteceu encontros coletivos aplicou o questionário via link no celular do (a) aluno (a), com data da coleta de dados entre o dia 15 de julho de 2023 até 15 de agosto de 2023.

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE:

A estatística descritiva é uma técnica para a abordagem do questionário dessa pesquisa, para conseguir um campo quantitativo elevado com variações do mesmo segmento e sendo uma maneira de resumir dados que vem da amostra de uma parte da população alvo. (GUEDES *et al.* 2013).

Com uma análise estatística o questionário serve para verificar os resultados específicos e objetivos a partir da estrutura, obter as variáveis e analisar as opiniões, característica, escolha e, no caso dessa pesquisa, o conhecimento.

A forma de análise é feita pela organização das informações, depois a verificação da ordem dos dados de forma crescente em quantidade pelas questões sugeridas no questionário, após isso, ter a interpretação dos dados nos quesitos crescentes de forma que, quanto mais opções marcadas no questionário maior será a interpretação. (CAETREINAMENTOS, 2023).

3.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO:

A coleta os dados foi através da ferramenta digital *Google Forms* e por esse motivo, a internet ficou instável em alguns momentos da aplicação e para que os dados analisados tivessem técnicas bem sucedidas o pesquisador tinha que se deslocar para o local da pesquisa e usar o maquinário proposto pela Universidade Federal de Sergipe, Dificuldades para encontrar público alvo no local da pesquisa também foi um incômodo o que prolongou a data limite do planejamento do trabalho, alunos em períodos finais não compareciam à Universidade.

4 . ANÁLISE DE DADOS

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES:

Após a coleta de dados através da ferramenta *Google forms* e levando em consideração a metodologia, foram elaborados gráficos e tabelas para melhor compreensão dos leitores a partir das 129 respostas obtidas nesta pesquisa de um total de 193 alunos da população para responder.

Tabela 1 – Demográfica

Idade	Local de Residência	Estágio	Período cursado	Sexo
De 18 a 25 anos: 75,2%	Aracaju: 48,2%	Sim: 25,6%	Do 1º ao 4º: 53%	Feminino: 69,8%
			Do 5º ao 8º: 47%	Masculino: 30,2%
De 26 a 33 anos: 8,5%	Demais Regiões: 51,8%	Não: 74,4%		
De 34 a 41 anos: 4,6%				

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

É visto que a maioria dos participantes, alunos do curso de Secretariado Executivo são jovens até 25 anos. Outro ponto a ser analisado é onde moram, a capital de Sergipe aloca a grande parte dos alunos e os demais se dividem nos interiores Sergipanos. Analisando o período que estão a cursar, percebemos que existe pouca diferença quando observamos o curso em duas partes, a parte inicial que é do 1º ao 4º período e a parte avançada que é do 5º ao 8º período, divergindo apenas 3% para a igualdade. Diferença quando falamos sobre o estágio que apenas 25% está a estagiar. O curso de Secretariado Executivo, de acordo com esta pesquisa em sua maioria, é cursado pelo sexo feminino.

Como comparação, a pesquisa dos autores Moraes, Valério e Cantarotti (2020), tem seu público secretarial 88% sendo do sexo feminino e com 63,6% dos participantes entre 20 e 30 anos. Já na pesquisa dos autores Brahim e Coppi (2019), o público-alvo são os (as) Secretários (as) que já trabalham na área profissional, desses, 54,7% são mulheres e 19% dos participantes têm mais de 50 anos. Observa-

se que o sexo feminino é a quantidade maior na profissão de Secretariado Executivo e também estão presentes em sua maioria, pessoas abaixo dos 30 anos.

4.2 HABILIDADE APRENDIDAS NO CURSO:

Veremos quais habilidades de negociação são ensinadas no curso de acordo com os alunos de Secretariado Executivo. Para atender o objetivo 1 desta pesquisa foi averiguado aos alunos quais habilidades julgaram que aprenderam no curso, esses foram os dados:

Tabela 2 – Habilidades dos alunos

Habilidades	Porcentagem	Quantitativo de pessoas
Visão organizacional	76,7%	99
Controle emocional	42,6%	55
Redação de documentos	51,9%	67
Gestão de pessoas	45,7%	59
Supervisão	20,9%	27
Tomada de decisão	54,3%	70
Gestão de tempo	45%	58
Solução de problemas	45,7%	59
Comunicação	70,5%	91
Ética	64,3%	83
Gestão de Informação	60,5%	78
Persuasão	17,1%	22
Inteligência emocional	36,4%	47
Gestão de conflitos	32,6%	42
Nenhum	2,3%	3

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima é o demonstrativo da porcentagem e a quantidade de alunos do curso de Secretariado Executivo, julgaram que aprenderam sobre as habilidades fornecidas, dando destaque em comunicação e visão organizacional. As piores porcentagens foram Persuasão e supervisão, julgaram que aprenderam as habilidades tais como: Gestão de conflitos, inteligência emocional, solução de problemas, gestão de tempo, gestão de pessoas e controle emocional. As habilidades que ultrapassam

porcentagens médias são: Gestão de informação, ética, tomada de decisão e redação de documentos, na opinião dos alunos. Em comparação com a pesquisa de Brito (2022), as habilidades que se destacam na profissão de Secretariado Executivo em empresas privadas são: Controle emocional, redação de documentos, comunicação e Visão organizacional. O que torna a relação entre as pesquisas parecidas por ambas as habilidades envolvidas no Secretariado Executivo serem semelhantes.

Verificou-se aos alunos em qual profundidade de conhecimento são ensinadas sobre as habilidades em questão, sendo usado os autores como referência para a pergunta (BRAZ, 2022), (NICOLINE, 2022) e também as diretrizes curriculares nacionais.

Tabela 3 – Níveis de profundidade

Habilidades	Nenhum	Superficial	Profundo
Visão organizacional	2,3%	49,6%	48%
Controle emocional	10,8%	72,8%	10,8%
Redação de documentos	10,8%	49,6%	36,6%
Gestão de pessoas	11,6%	55,8%	32,6%
Supervisão	20,1%	60,4%	19,3%
Tomada de decisão	8,5%	52,7%	38,7%
Gestão de tempo	13,9%	59,6%	26,3%
Solução de problemas	12,4%	51,1%	36,4%
Comunicação	3,1%	42,6%	54,2%
Ética	4,6%	57,3%	37,9%
Gestão de Informação	7,7%	51,9%	40,3%
Persuasão	31%	55%	13,9%
Inteligência emocional	13,9%	66,6%	19,3%
Gestão de conflitos	8,5%	68,2%	23,2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima mostra a porcentagem dos alunos que julgam aprender determinadas habilidades em certos níveis, como destaque para o nível superficial apenas com exceção da comunicação que foi julgado estar em nível profundo. De

acordo com Fineto (2021), nível superficial de aprendizagem é noção base, já nível profundo é noção específica.

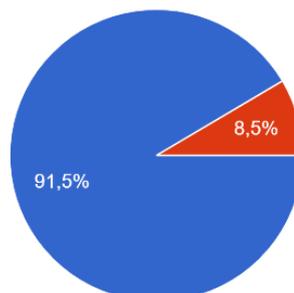
A pesquisadora Braz (2022), diz em seus resultados que a comunicação bem-sucedida envolve interesses múltiplos sendo resolvidos, independentemente da classe social, cultura, idade e tecnologia. Encontram-se em níveis superficiais de ensino as habilidades, exceto a comunicação que foi julgado ser aprendido em nível profundo com 54,2%. O nível superficial tem a porcentagem de 49,6% a 72,8%, o nível “nenhum”, tem destaque negativo na persuasão e 31% julgam não aprender sobre essa habilidade. A autora Nicolini (2022), diz que a persuasão é usada com frequência diária pelo profissional, seja com clientes ou funcionários, esta habilidade é necessária em uma rotina trabalhista. Com isso, vê-se que a falta da persuasão em nível superficial ou avançado pode causar ao profissional conflitos dentro da empresa, ou seja, há uma necessidade de aprofundamento. De contrapartida os alunos estão aprendendo em nível profundo a habilidade de comunicação, que faz o profissional resolver interesses múltiplos.

4.3 HABILIDADES DE NEGOCIAÇÃO QUE OS ALUNOS CONHECEM:

Os processos de negociação têm em suas características formas secretariais, nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Secretariado Executivo informa no inciso 6 do artigo 4º que o profissional pode exercer papel dominante em processos de negociação. Deste modo, obteve-se dados para averiguar se os discentes sabem o que é negociação, atendendo ao objetivo 2 desta pesquisa e com base na teoria da pesquisa do autor (AIACHE, 2022).

De acordo com esta pesquisa 91,5% dos alunos sabem o que é negociação.

Gráfico 1: Negociação



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Gráfico acima representa a porcentagem dos alunos que sabem o que é negociação e os que não sabem. O autor Aiache (2022), diz em seus resultados de sua pesquisa que a necessidade de saber o que é negociar é indispensável, já que fazer acordos efetivos de modo que não haja prejuízo para uma das partes é adquirir confiança e credibilidade com os parceiros de negócios, trazendo assim, lucros. Com isso, os alunos demonstram ter bom conhecimento do que seria negociar, aumentando a probabilidade de decisões mais assertivas e assim exercendo o papel de um (a) secretário (a) executivo (a) de forma exemplar.

Continuando a análise de dados sobre negociação, para saber as habilidades de negociação que os discentes conhecem profissionalmente, para atender ao objetivo 3 desta pesquisa e com base científica dos autores (CODINA; CODINA, M; RODRIGUEZ, 2021) e (BRITO, 2022).

Tabela 4 – Percepção

Habilidades	Porcentagem	Quantitativos de alunos
Comunicação	78,3%	101
Ética	85,3%	110
Gestão de Informação	61,2%	79
Persuasão	66,7%	86
Inteligência emocional	60,5%	78
Gestão de conflitos	52,7%	68
Nenhum	0,8%	1

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

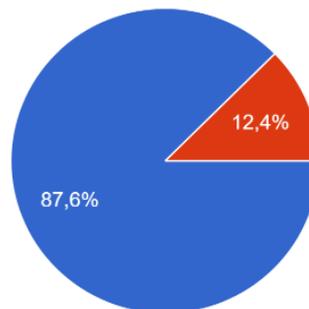
Observa-se acima o quantitativo de alunos e a porcentagem referente, sobre as habilidades de negociação que eles julgam conhecer profissionalmente. Com destaques para ética com 75,3% e comunicação com 78,3%. Apenas um aluno julgou não conhecer as habilidades e as demais ficaram entre 52,7% a 61,2%. Comparando com o resultado dos autores Codina, Codina, M e Rodriguez (2021), informa que a ética promove acolhimento social e nos negócios quando usado esta habilidade, o indivíduo se torna confiável. Nos resultados de Brito (2022), dizem que sem comunicação os entrevistados entram em conflitos internamente na empresa. Assim, o aluno que conhece a ética profissional irá se tornar confiável aos olhares dos colegas

de trabalho, já os discentes que conhecem a comunicação profissional irão ser menos conflituosos. Com isso, este resultado demonstra que os alunos têm boa percepção da comunicação e ética, o que pode melhorar a visibilidade deles no mercado de trabalho em relação a confiabilidade e conflitos.

4.4 ATUAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO:

Foi averiguado os elementos que envolvem negociação, as habilidades envolvidas na negociação e também saber se são importantes para os alunos de Secretariado Executivo com base na teoria de Santos (2022), averigua-se habilidade de gerir conflitos, se serve para os profissionais que querem expor pensamentos de forma em que não haja discussões.

Gráfico 2: Gestão de Conflitos

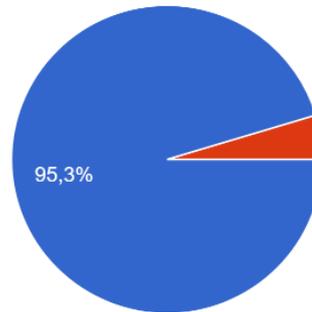


Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O gráfico acima mostra que 87,6% dos participantes expõem que é possível expor pensamentos assertivos com a habilidade de gerir conflitos. Comparando com a pesquisa de Santos (2022), informa que o indivíduo que sabe gerir conflitos, edificará positivamente a empresa e o benefício do clima organizacional se torna cultural na empresa. Com isso, o aluno demonstra ter bom conhecimento em expor pensamentos de forma que tenha boa discussão, o que aumenta a probabilidade para solucionar os problemas ao gerir conflitos.

Negociação também envolve ética e persuasão, então, os discentes responderam se é possível unir as duas habilidades para um propósito, com base no autor Patel (2023).

Gráfico 3: Ética e Persuasão



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O gráfico acima informa que 95,3% dos discentes dizem julgar ser possível unir as duas habilidades. De acordo com Patel (2023), a persuasão e a ética são colocadas de forma benéfica para o profissional, caso falte a ética, é capaz da persuasão tornar-se manipulação. Como o resultado desta pesquisa gerou informação que os alunos dizem ser possível a união destas habilidades, quando se tornarem profissionais poderão ter a capacidade de modificar a opinião de algum funcionário ou cliente para alcançar os objetivos da empresa.

O autor Fineto (2021) informa que o nível iniciante se remete ao conteúdo básico de ensino, o nível intermediário baseia-se em uma aprendizagem que o aluno está progredindo para adquirir ensinamentos específicos, já o nível avançado é quando o conteúdo adquirido necessita de profundidade, o que faz ser um elemento para ser priorizado.

Os discentes responderam se é necessário o curso de Secretariado Executivo ensinar em determinado nível a habilidade de persuasão por base referencial do autor Patel (2023).

Tabela 5 – Persuasão

Habilidade	Iniciante	Intermediário	Avançado
Persuasão	2	72	55

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima determina que os alunos julgam que o curso de Secretariado Executivo pode ensinar a habilidade de persuasão em nível médio e assim suprimindo a necessidade profissional. Comparando com a análise de Patel (2023), informa que a persuasão se faz necessária para o profissional adequar argumentos e ser assertivo em suas decisões. Sendo assim os alunos demonstram ter discernimento de que se o curso ensinar persuasão fará ser assertivo nas tomadas de decisões.

A oratória é sub-habilidade da negociação, então, os alunos julgaram se é eficiente para o profissional a partir de determinado nível, com base teórica da autora (DEÂNDHELA, 2020).

Tabela 6 – Oratória

Sub-Habilidade	Iniciante	Intermediário	Avançado
Oratória	1	52	76

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima diz que 58,9% dos participantes julgam que a oratória em nível avançado envolve na eficiência profissional. Como parâmetro, o resultado da pesquisa da autora Deândhela (2020), diz que a oratória serve para o profissional ser um bom comunicador em diferentes setores. Assim, os alunos que envolvem a oratória em nível avançado têm probabilidade maior em ser um profissional exemplar na empresa, por se comunicar assertivamente em diversos setores.

A imagem pessoal, é outra sub-habilidade da negociação, os alunos responderam se é eficiente profissionalmente a partir de determinado nível, com base teórica dos autores Ribeiro *et al.* (2020), então foi verificado sobre isto.

Tabela 7 – Imagem Pessoal

Sub-habilidade	Iniciante	Intermediário	Avançado
Imagem Pessoal	0	72	57

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Observa-se acima que 55,8% dos alunos dizem acreditar que a imagem pessoal envolve na eficiência do profissional a partir do nível intermediário. Ribeiro *et al.* (2020), demonstra que 57% da amostra em seus resultados aprova a imagem pessoal a ser essencial para o profissional. Com isso, os discentes que julgam a imagem pessoal como essencial em nível intermediário irão ter facilidades ao negociar adquirindo essa sub-habilidade. Relacionando os dois resultados, vê-se que a imagem pessoal é eficiente para os alunos em algum nível que não seja iniciante.

Os alunos responderam quais habilidades de negociação servem para o setor organizacional de compras e vendas. O autor Gusmão (2022), informa que a negociação vai além de compras e vendas, com o auxílio dos autores. Foi averiguado se os alunos de Secretariado Executivo também concordam.

Tabela 8 – Habilidades vendas e compras

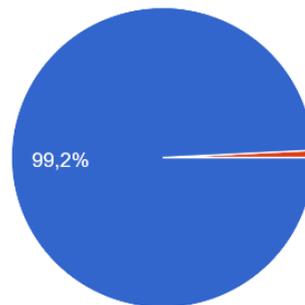
Habilidades	Baixo	Médio	Alto
Comunicação	0%	34,8%	65,1%
Ética	3,1%	32,5%	64,3%
Gestão de Informação	0,8%	29,4%	69,7%
Persuasão	1,6%	28,6%	69,7%
Inteligência emocional	0,8%	39,5%	59,6%
Gestão de conflitos	5,4%	52,7%	41,8%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Mostra-se os níveis de habilidades que os participantes julgam ser necessários para o setor de compras e vendas. Dando destaque para o nível avançado que está entre 59,6% e 69,7%, com exceção da habilidade Gestão de Conflitos em nível médio que recebeu 52,7% das escolhas. O autor Gusmão (2022), diz em sua pesquisa que as habilidades para o setor de compras e vendas são: Inteligência emocional, comunicação e persuasão. Em nossa análise a persuasão é descrita como uma habilidade de alto nível para este setor com 69,7%, a inteligência emocional também e está com 59,6%, a comunicação com 65,1% e em nível alto, de acordo com os estudantes. Ou seja, os discentes demonstram conhecer que as habilidades de negociação em alto nível, para o profissional de Secretariado Executivo, pode exercer ao tentar negociar projetos, se necessário, trazendo lucros para a empresa.

Com base teórica dos autores Gusmão (2022) e Tadak (2020), foi exposto para os alunos se a habilidade de negociação serve para vendas e compras, no mesmo sentido, também foi perguntado se a negociação ocorre apenas para essa função.

Gráfico 4: Compras e vendas



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O gráfico acima mostra que 99,2% dos alunos dizem que negociação vai além do setor de compras e vendas. Com diversas justificativas que informam ser habilidades necessárias não apenas para esse setor, o profissional de Secretariado pode usar a negociação para trabalhar com pessoas também e não apenas com o produto material, pois beneficia o indivíduo em diversas realidades sociais e existe demanda para tal oferta. Concordaram com o mesmo intuito 88,4% (114 alunos), de que trabalhar com pessoas e sabendo lidar com elas usando habilidades de negociação, será assertivo. O autor Tadak (2020), informa em seus resultados que negociação não é apenas vender e comprar, envolve também tempo, local, projetos, produtos e serviços. Então os resultados desta pesquisa corroboram com os da pesquisa do autor (TADAK, 2020).

Outros setores exigem habilidades que existe no campo secretarial de acordo com os autores Oliveira (2021) e Magalhães (2019). Questão elaborada a partir das teorias destes autores. Os alunos responderam quais habilidades de negociação é necessário para uma situação de desordem em uma empresa, que geram conflitos entre funcionários.

Tabela 9 – Desordem

Habilidades	Baixo	Médio	Alto
Comunicação	0,8%	31,7%	67,4%
Ética	1,6%	33,3%	65,1%
Gestão de Informação	3,8%	40,3%	55,8%
Persuasão	2,3%	36,6%	61,1%
Inteligência emocional	0,8%	32,5%	66,6%
Gestão de conflitos	1,6%	27,9%	70,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima mostra os níveis que os discentes julgam ser necessários sobre uma situação conflituosa em uma organização. Observa-se que os alunos dizem que nessa situação é essencial as habilidades serem de alto nível. Gestão de conflitos com 70,5% e comunicação com 67,4% se destacaram. As demais ficaram entre 55,8% e 66,6%. Oliveira (2021), em seus resultados informa que a gestão de conflitos é indispensável para o profissional, adquire diferentes métodos para fornecer soluções. Continua a informar que o indivíduo que abrange suas características de solução de conflitos faz a organização ter clima entre os pares que beneficia o dia a dia trabalhista. Em relação a esta pesquisa, o aluno demonstra conhecer que em uma cena de confusão em seu âmbito empresarial, pode usar comunicação e a gestão de conflitos como habilidades para solucionar o problema.

Os participantes responderam quais habilidades são necessárias para um líder ou gestor dentro da organização, com auxílio teórico dos autores Barros (2023) e Oliveira (2021). Todos os autores falam sobre as habilidades de Secretariado Executivo e da negociação, dando ênfase no autor Oliveira (2021), que aborda o centro da questão ao falar de liderança.

Tabela 10 – Liderança

Habilidades	Baixo	Médio	Alto
Gestão de pessoas	3,1%	31,7%	65,1%
Visão organizacional	0,8%	34,8%	64,3%
Controle emocional	3,1%	20,9%	75,9%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023. (Continua).

Tabela 10 – Liderança

Habilidades	Baixo	Médio	Alto
Redação de documentos	6,2%	55%	38,7%
Supervisão	3,1%	32,5%	64,3%
Tomada de decisão	0,8%	25,5%	73,6%
Gestão de tempo	0,8%	36,4%	62,7%
Solução de problemas	0,8%	24,8%	74,4%
Comunicação	0,8%	31%	68,2%
Ética	0,8%	22,4%	76,7%
Gestão de Informação	2,3%	40,3%	57,3%
Persuasão	3,1%	49,6%	47,2%
Inteligência emocional	1,8%	32,5%	65,8%
Gestão de conflitos	2,3%	34,1%	63,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A tabela acima informa os níveis que os estudantes julgam que é necessário para um gestor ou líder ter dentro de uma organização, com destaques para o alto nível que geram porcentagens de 57,3% a 74,4%, sendo a ética com 76,7% e controle emocional com 75,9%. Já índices de menor expressão estão com as habilidades redação de documentos e persuasão, com 55% e 49,6% respectivamente, são habilidades que os estudantes julgam necessário ter em nível médio, que seriam aprendizagens específicas, porém não avançado. De acordo com os resultados do autor Oliveira (2021), um líder é o verdadeiro profissional capaz de mudar a rotina de uma organização, ou seja, contratar profissionais adequados para determinadas funções e se o funcionário não cumprir os requisitos de forma eficiente, o líder terá a capacidade em analisar qual setor esse indivíduo pode exercer suas melhores características, e assim interagir positivamente com o mercado de trabalho para gerar lucros. Relacionando com esta pesquisa, os alunos julgam que as habilidades que envolvem ser um líder dentro da empresa, voltado ao Secretariado Executivo e a negociação, são essenciais em alto nível e assim sendo capaz de fazer mudanças necessárias de forma assertiva.

Em negociação existem conceitos que são semelhantes aos da administração (MARCONDES, 2020). Então, foi averiguado quais desses conceitos o aluno de Secretariado Executivo julga ser semelhantes na empresa.

Tabela 11 – Aspectos da Negociação

Aspectos da Negociação	Baixo	Médio	Alto
Organizar	2,3%	37,2%	60,4%
Planejar	1,6%	44,9%	53,4%
Dirigir	2,3%	44,9%	52,7%
Controlar	2,3%	38,7%	56,9%
Maximizar o tempo	1,6%	41,8%	53,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Averigua-se acima que os níveis que os estudantes julgam ser adequados para os aspetos da negociação, porcentagens de 52,7% à 53,5% em secundo escalão do alto nível e em destaque do primeiro escalão do alto nível foi julgado os conceitos de organizar com 60,4% e controlar com 56,9%. Os resultados do autor Marcondes (2020), dizem que a depender, estes conceitos servem para que haja gerenciamento estratégico, servem para a área de negócios entre duas partes, grupais e até mesmo de empresa para empresa, tornando a principal tarefa de prioridade do indivíduo para com a organização. Sendo assim, estes aspectos que os discentes conhecem de alto nível pode ajudar elaborar estratégias, principalmente sendo gestores dentro da organização.

4.5 POSSÍVEIS MODIFICAÇÕES NO PLANO PEDAGÓGICO DO CURSO:

Com base na teoria dos autores Guimaraes e Maciel (2022) e Oliveira, (2022), os alunos responderam qual habilidade de negociação que eles gostariam de aprender de forma profunda que aumente a probabilidade da empregabilidade no mercado de trabalho, abordando o 3º objetivo desta pesquisa.

Tabela 12 – Empregabilidade

Habilidades	Porcentagem	Quantitativo
Comunicação	76,7%	99
Ética	41,9%	54
Gestão de Informação	62%	80
Persuasão	62,8%	81
Inteligência emocional	71,3%	92
Gestão de conflitos	63,6%	82
Nenhum	3,1%	4

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Tabela acima demonstra a porcentagem e o quantitativo de votos dos alunos, julgam que 5 das 6 habilidades de negociação passam de 50% e acham necessário para aumentar a empregabilidade, com o menor índice sendo da ética com 42,9% e dando destaque na comunicação com 76,7% e a inteligência emocional com 71,3%. Oliveira (2022), diz em seus resultados que a empregabilidade para ser conquistada, é necessário o conhecimento específico de determinadas habilidades para afetar positivamente o indivíduo e a empresa. Nesse sentido, o aluno com o conhecimento específico de algumas habilidades de negociação, ao se formar, pode afetar o profissional sobre como agir dentro da organização

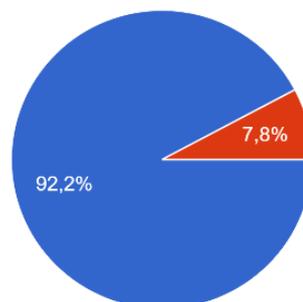
Os discentes de Secretariado Executivo responderam se o curso deve aprofundar-se na aprendizagem das habilidades de negociação, com base no Plano Pedagógico do curso, nas Diretrizes Curriculares Nacionais e no autor (COSTA, 2022).

Nas justificativas dos estudantes foram encontradas respostas que julgam ser necessário o aprofundamento nas habilidades de negociação já que além de aprimorar a esfera social, o plano pedagógico do curso atual visa o profissional de Secretariado Executivo como subordinado na maioria dos cargos e com estas habilidades aprofundadas, ser gestor ficará próximo da profissão. De acordo com a pesquisa 90% (116 alunos) votaram sim para o aprofundamento nas matérias que envolvem habilidades de negociação. Costa (2022), mostra em sua pesquisa que

quando as Diretrizes Curriculares nacionais são atualizadas, as habilidades de determinado curso adquiridas pelos alunos também são atualizadas, ou seja, melhorando a capacidade do profissional para adentrar ao mercado de trabalho. Semelhança existente com a justificativa dos alunos e os resultados mostram o que os eles desejam, a atualização das Diretrizes Curriculares Nacionais para aprofundar as habilidades de negociação no curso de Secretariado Executivo e assim conseguir melhores cargos de gerência.

Para finalizar, foi perguntado para os discentes se as habilidades de negociação acrescentam ao Secretariado Executivo conhecimento para diminuir a concorrência sobre a empregabilidade no mercado de trabalho. Atendendo assim, o objetivo 4 desta pesquisa e com o referencial teórico dos autores Dayrell (2021), Brito (2022) e Borges *et al*, (2023).

Gráfico 5: Conhecimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O gráfico acima mostra que 92,2% dos alunos concordam que as habilidades de negociação fazem diminuir a concorrência de emprego no mercado de trabalho. Brito (2022), informa em seus resultados que valorizar o potencial do profissional de Secretariado Executivo é investigar suas habilidades e tentar evoluir para o nível competitivo, já que o mercado de trabalho eleva por si só o nível da empregabilidade ao passar do tempo. Assim, as habilidades de negociação podem auxiliar o Secretariado Executivo a ponto de diminuir a concorrência no mercado de trabalho, como os dados da pesquisa mostra.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa analisou o conhecimento dos alunos de Secretariado Executivo sobre negociação como um fator competitivo para a inserção no mercado de trabalho, assim, o pesquisador procurou observar as seguintes questões: Analisar habilidades de negociação no curso de Secretariado Executivo, conhecer o que os alunos sabem sobre negociação, saber da percepção dos alunos sobre estas habilidades atuadas no mercado de trabalho e sugerir atualização nas Diretrizes Curriculares Nacionais e do Plano Pedagógico do curso.

Para analisar as habilidades de negociação ensinadas no curso de Secretariado Executivo. As habilidades que o pesquisador encontrou foi: Gestão de conflitos, inteligência emocional, Persuasão, comunicação, ética, gestão de informação, sub-habilidades de oratória e imagem pessoal, sendo que a comunicação é ensinada de forma profunda, a persuasão não é ensinada e as demais habilidades são aprendidas de superficial.

Averiguou-se o pensamento dos alunos sobre negociação. Com base nos dados, os discentes sabem o que é negociação e conhecem sobre as habilidades ética e comunicação com porcentagem de 81,8%, gestão da informação, persuasão e inteligência emocional com 62,8% e a gestão de conflitos sendo a menos conhecida com 52,7%.

Para saber sobre a percepção dos alunos de Secretariado Executivo sobre as habilidades de negociação em sua atuação no mercado de trabalho, na competência de liderança os dados mostram que a ética é necessária para um gestor secretarial e a persuasão é menos eficaz conforme os alunos. O campo que atua o Secretariado Executivo é extenso em suas funções, o que pode acontecer do profissional ter colegas de trabalho como material humano e situações conflituosas podem acontecer, de acordo com as respostas, gestão de conflitos e comunicação são efetivas habilidades para resolver os problemas entre pessoas. Os dados indicam ainda que a imagem pessoal e oratória também pode ajudar o profissional em sua empregabilidade, na percepção dos discentes. Percebem em modo geral que na profissão de Secretariado Executivo as habilidades de negociação dentro do mercado

de trabalho, a partir dessa ordem, da mais importante até a menos importante: ética, comunicação, persuasão, gestão de informação, inteligência emocional e gestão de conflitos.

Concluiu-se que a necessidade de atualizações das Diretrizes Curriculares Nacionais juntamente com o Plano Pedagógico do Curso, conforme a percepção dos alunos em relação a negociação. Para isso, os dados revelam o interesse do público-alvo em aprender de forma profunda 5 das 6 habilidades de negociação, já que julgam aumentar a empregabilidade do (a) Secretário (a) Executivo (a). Em uma escala do maior para o menor, as habilidades estão nessa ordem: Comunicação, inteligência emocional, gestão de conflitos, persuasão, gestão de informação e ética. A habilidade que eles veem em menor escala para o aprofundamento é a ética.

Limitações de estudos que esta pesquisa obteve foi a escassez dos alunos entre o 5º e 8º período em comparecer à Universidade para ter aulas, desse modo o pesquisador sentiu dificuldades em achar tais discentes para responderem o questionário. Pelo número da coleta das respostas do público alvo houveram dias intensivos a procura dos alunos que não responderam o questionário para obter novas respostas e alguns desses dias o pesquisador não encontrou novos discentes, fazendo assim, prolongar a coleta de dados. Outra limitação que pode ter ocorrido algum ruído de comunicação sobre alguma pergunta do instrumento e o discente não abordar dúvida ou o link no celular do aluno não abrir de forma correta, acarretando assim, em dúvida sobre

Para pesquisas futuras sugiro o aprofundamento do tema com profissionais do Secretariado Executivo, podem servir para abordar outros pontos, por exemplo, identificar em quais funções específicas a persuasão é eficaz, sugiro também os profissionais avaliarem as matérias de negociação caso o curso queira implementá-las, outra ideia é averiguar se a empregabilidade realmente é notória no mercado de trabalho a partir dos profissionais já alinhados com as habilidades de negociação que o curso promoveu. Outra sugestão é avaliar as habilidades que obtiveram o aprofundamento de ensino, como por exemplo a comunicação.

6. REFERÊNCIAS

AIACHE, Romilson Rangel. **Logística e a administração de materiais: Compras e negociação**. Distrito Federal: UNICEPLAC, Brasília – DF, 2022.

ANDRADE, Cícero. **As vantagens da contratação de um negociador profissional**. [S. i.: S. n.]. 2012. 1 vídeo (3 minutos). Publicado pelo canal Portal diagnóstico web. Disponível em: <https://youtu.be/fbol1QSUSJg>. Acesso em: 13/02/2023.

ANDRADE, Jeferson Cristian Alexandre. **As atividades complementares: Percepções de discentes de secretariado executivo da universidade Federal do Ceará**. Fortaleza – CE, 2022.

ANHAGUERA. Disponível em: <https://blog.anhanguera.com/psicologia-cognitiva/#:~:text=A%20Psicologia%20Cognitiva%20%C3%A9%20respons%C3%A1vel,perceber%20os%20fen%C3%B4menos%20da%20realidade>. Acesso em: 25/06/2023.

ASSIS, Dayane Lessa de; RODRIGUES, Nathalia; MOREIRA, Kátia Denise; SNOEIJER, Enio. **As competências gerenciais de secretariado executivo em relação à gestão de pessoas**. Viçosa – MG, 2022.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa survey**. Belo Horizonte – MG, 2001.

BACELLAR, Juliana. **O poder da imagem pessoal na sua vida e carreira**. Curitiba – PR, 2023.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: Evolução e conexões**. Belo Horizonte – MG, 2020.

BARROS, Leonardo. **O que é liderança?** Entenda quais são as características de um líder. Belo Horizonte – MG, 2023.

BARROS, Yasmin Cunha. **Competências dos profissionais de Secretariado Executivo no mercado globalizado: Uma análise a partir do linkedin**. Salvador – BA, 2021.

BARZOTTO, Luciane Cardoso; COSTA, Ricardo Hofmeister Martins. **Negociação coletiva e LGPD**. Porto Alegre – RS, 2022.

BATTISTI, Patrícia Stafusa Sala; WENNINGKAMP, Keila Raquel; BASAGLIA, Marcela Moura; LINDINO, Terezinha Correa. **Reflexões iniciais sobre as inteligências múltiplas em cursos de secretariado executivo: Caso Brasil**. Cascavel – PR, 2022.

BERNARDON, Maura. **A formação acadêmica em secretariado executivo (bacharelado) presencial no estado do Paraná e o ensino de língua inglesa**. Viçosa – MG, 2022.

BORGES, Ana Gabriela Flores; SOUZA, Matheus Luiz de; DALLABILIA, Henrique. **Soft-skills e o mercado de trabalho**. Balneário Camboriú – SC, 2023.

BRAHIM, Adriana Cristina Sambugaro de Mattos; COPPI, Maria Antonia Baggio. **A língua inglesa na área secretarial: Os usos e o nível de conhecimento necessário.** Toledo – PR, 2019.

BRASIL. Ministério da educação. Resolução N° 03, de 23 de junho de 2005.

BRASIL. Ministério da educação. Resolução N° 75/2006/ CONEP.

BRAZ, Francielle Rego Oliveira. **Estratégias de comunicação na comercialização de produtos da agricultura familiar e do extravismo em Campos Belos.** Brasília – DF, 2022.

BRITO, José Breno Ferreira de. **Secretariado executivo e desenvolvimento organizacional: Um estudo sobre competências.** Fortaleza – CE, 2022.

CAETREINAMENTOS. <https://caetreinamentos.com.br/blog/processos/como-fazer-analise-de-dados>. Acesso em: 04/06/2023.

CALIXTO, Bruna Cristina Fernandes; BATISTA, Joziane Duarte; ARAÚJO, Renata do Nascimento; JESUS, Rita de Cássia Conceição de. **Gestão de conflitos, liderança servidora e qual o impacto na organização.** São Paulo – SP, 2020.

CAMPOS, Beatriz Luíza Goedert de; FORMANSKI, Guilherme Crepaldi; PEREIRA, Rebeka Souto Brandão. **Negociação e teoria dos jogos.** Florianópolis – SC, 2022.

CARVALHO, Ana Beatriz Magalhães. **A importância da transformação digital na formação de profissionais de secretariado executivo de uma universidade federal.** Fortaleza – CE, 2022.

CARVALHO, Nivia Maciel de. **A importância da inteligência emocional no contexto escolar.** São Lourenço – MG, 2020.

CASTRO, Sara Marlene Moreira da Cunha. **Comunicação organizacional.** Guarda – Portugal, 2020.

CHIHANHE, Adriano Carlos; PAIVA JUNIOR, Fernando Gomes de; BARROSO, Henrique Cesar Muzzio de Paiva. **Gestão da criatividade num ecossistema de inovação: O caso do porto digital na cidade do Recife.** Recife – PE, 2020.

CODINA, Manuel Rosálio Barragan; CODINA, José Nicolas Barragan; RODRIGUEZ, Pablo Guerra. **Impacto de la ética en la decisiones de negocios. Una comparativa internacional.** Monterrey – México, 2021.

COLOMBO, Natalia de Souza. **Cultura organizacional do Brasil e dos Países Baixos: Um paralelo para identificação de semelhanças, divergências e melhores práticas de negociação.** Brasília – DF, 2022.

COSTA, Sabrina Braga da. **Competências secretariais no ambiente das startups.** Fortaleza – CE, 2022.

CRUZ, Jéssica Moreira da; COSTA, Letícia Rosecler Viana da. **Mercado de trabalho e suas exigências atuais**. Ijuí – RS, 2022.

CRUZ, Ramon Aranha da; ARANHA, Simone Dália de Gusmão; MARIZ, Josilene Pinheiro. **A produção de sentidos em textos jurídicos**: A importância de formação especializada para tradutores de documentos técnicos. Revista Discursividades, v. 7, n. 2. Jun/Dez. Campina Grande – PB, 2020.

CRUZ, Rubia Wanessa dos Reis; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho. **Cartografia do Secretariado Executivo no Brasil**: Estrutura e produção científica no processo de institucionalização. Revista Expectativa, v. 20, n. 2, p. 135-163, ABR/JUN. Toledo – PR, 2021.

CUMBANE, Marlen Beatriz. **Aula 1 | Introdução ao estudo do Secretariado executivo**. [S. i.: s. n.]. 2021. 1 vídeo (13 minutos). Publicado pelo canal Believe educacional. Disponível em: https://youtu.be/D__VNRUy3tY. Acesso em: 12/02/2023.

DALPIAZ, Dalpiaz. **A ética e os negociadores de alto valor**. Disponível em: <https://dalpiadzalpiaz.com.br/opiniao-e-noticia/a-etica-e-os-negociadores-de-alto-valor#:~:text=Como%20agir%20com%20%C3%A9tica%20em,alinhamento%20com%20as%20suas%20pr%C3%B3prias>. Acesso em: 30/06/2023.

DAYRELL, Marina. **Sua carreira**: Como fazer uma negociação no trabalho. [S. i.: S. n.]. 2021. 1 vídeo (6 minutos). Publicado pelo canal Estação. Disponível em: <https://youtu.be/DLOTsJw8D5Y>. Acesso em: 13/02/2023.

DEÂNDHELA, Tathiane. **O que é oratória?** Entenda o conceito e a importância dela para sua carreira. Goiânia – GO, 2020.

DIAMANTINO, Vinícius. **7 formas de tornar sua aula dinâmica** | Professores particulares. [S. i.: s. n.]. 2022. 1 vídeo (10 minutos). Publicado pelo canal DeProfPraProf. Disponível em: <https://youtu.be/pl2ApEzbnw0>. Acesso em: 05/02/2023.

DIAS, Fernanda dos Santos; SILVA, Leila Clemente da; SILVA, Janaina Maria Luciene da. **O domínio das ferramentas tecnológicas**: Agregando valor às competências do profissional de secretariado executivo. Recife – PE, 2022.

DIAS, Murilo de Oliveira; DUZERT, Yann; LOPES, Raphael de Oliveira Albergarias. **Perspectiva epistêmica do processo de negociação**. Rio de Janeiro – RJ, 2021.

DONACIANO, Bendita. **O contributo da aprendizagem no ensino superior para a empregabilidade dos estudantes**. Revista moçambicana de psicologia e educação. Maputo, V. 1, n. 4, Junho, 2022.

FELICIANO, Ana Lucia. **Notas sobre a questão da persuasão em Hannah Arendt**. Amargosa – BA, 2022.

FINETO, Vinicius Peron. **Como um aluno intermediário deve seguir a trilha estratégica?** São Paulo – SP, 2021.

GARDIN, Daniela do Amaral Oliveira. **Interação dialógica entre a competência em informação e as ciências da assessoria**: Contribuições para o currículo de um curso de secretariado executivo. Salvador – BA, 2022.

GIRARDI, Jeferson; FROM, Danieli Aparecida. **Auditoria e governança corporativa**: Uma relação de reforço instrumental para a gestão. Vitrine prod. Acad., v. 6, n. 1, p. 89-136, Jan/Dez. Curitiba – PR, 2018.

GUEDES, Terezinha Aparecida; ACORSI, Cledina Regina Lonardan; MARTINS, Ana Beatriz Tozzo; JANEIRO, Vanderly. **Aprender fazendo estatística**. São Paulo – SP, 2013.

GUIMARÃES, Maria dos Santos; MACIEL, Cilene Maria Lima Antunes. **Comunicação assertiva como condição para aprendizagem significativa**. Cuiabá – MT, 2022.

GUN, Murilo. **Qual é a diferença? Criatividade vs inovação**. [S. i.: s. n.]. 2019. 1 vídeo (2 minutos). Publicado pelo canal Murilo Gun. Disponível em: <https://youtu.be/TgRhRLFz1-M>. Acesso em: 06/07/2023.

GUSMÃO, Amanda. **Conheça 9 habilidades de negociação fundamentais para vendedores de sucesso**. Juíz de Fora – MG, 2022.

HAECK, Vanessa; LEON, Simone Cardoso; MARCON, Gilberto Brandão. **Estudo da preparação e ação do mediador na gestão de conflitos**. Itapira – SP, 2022.

IAMARINO, Átila. Empatia | **Nerdologia ensina 12**. [S. i.: s. n.]. 2021. 1 vídeo (8 minutos). Publicado pelo canal Nerdologia. Disponível em: <https://youtu.be/5XaURR-qMPU>. Acesso em: 29/01/2023.

JUSTUS, Roberto Luiz. **Quer ser contratado? Veja esse vídeo** || Roberto Justus, Zanon cast. [S. i.: s. n.]. 2022. 1 vídeo (2 minutos). Publicado pelo canal Quem quer dinheiro? Disponível em: <https://youtu.be/gcJPx8O0Kqc>. Acesso em: 13/02/2023.

KORZENIEVSKI, Cristiane; KARPINSKI, Daniela. **A importância da relação de afetividade e empatia entre professores e alunos do ensino superior na visão dos alunos**. João Pessoa – PB, 2022.

KOVALESKI, João Luiz; PAGANI, Regina Negri; SILVA, Vander Luiz da. **Competências bases para o trabalho humano na indústria 4.0**. Revista foco, v.12, n. 2, p. 112-119, Mar/Jun. 2019.

LAGRASTA, Valeria Ferial. **Curso de formação de instrutores**: Negociação, mediação e conciliação. ed. 1. Editora Enapres. 2020.

L'APICCIRELLA, Danielli Gilbert de Souza. **A mulher na negociação de fusões e aquisições**: Presença, destaque e habilidades. São Paulo, 2021.

LOPEZ, Bernardo Gargallo; PEREZ-PEREZ, Cruz; GARCIA-GARCIA, Fran J; BEUT, Juan Antonio Gimenez; POBLADOR, Nuria Portillo. **La competencia aprender a aprender em la universidad**: Propuesta de modelo teorico. Madri – Espana, 2020.

LOW-KRAMEN, Bonnie. **Assistente executivo**: é a carreira certa pra você? Massachusetts – Estados Unidos da América, 2022.

MAGALHÃES, Bruno Costa. **Negociação coletiva** – Um processo favorável à normatização das relações de trabalho. Porto – Portugal, 2019.

MAIA, Anna Stefania Evangelista. **Análise das contribuições da formação em secretariado executivo para o desenvolvimento das atividades do secretário escolar das escolas municipais de Fortaleza**. Fortaleza – CE, 2022.

MARCONDES, José Sérgio. **Gestão da informação (G.I)**: O que é? Objetivo e importância. São Paulo – SP, 2020.

MANSANO NETO, João. **5 instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados**. [S. i.: s. n.]. 1 vídeo (8 minutos). Publicado pelo canal João Mansano Neto. Disponível em: <https://youtu.be/mC2wy2EwJfg>. Acesso em: 23/04/2023.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 9. ed. São Paulo – SP: Editora ATLAS, 2021.

MELLO, Isabel. **Padrões de comportamento**: Por que algumas pessoas aceitam relacionamentos tóxicos? São Paulo – SP, 2022.

MELO, Simone Lopes de; BORGES, Lívia de Oliveira. **A transição da universidade ao mercado de trabalho na ótica do jovem**. Natal – RN, 2006.

MINDMINERS. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/como-definir-amostragem-de-pesquisa/>. Acesso em: 04/06/2023

MONTIBELLER, Bruna da Silva; DALLABILIA, Henrique. **Benefícios e dificuldades do desenvolvimento de soft skills nas organizações**. Balneário Camboriú – SC, 2023.

MORAES, Lygia de Souza; VALÉRIO, Juliana Hortelã Pedrone; CANTAROTTI, Aline. **Um estudo de desenvolvimento de capacitação para cargos secretariais em uma Universidade estadual**. Toledo – PR, 2020.

MOREIRA, Katia Denise; RODRIGUES, Luci Mari Aparecida; DALMAU, Marcos Baptista Lopez; COSTA, Alexandre Marino. **Releitura dos fundamentos históricos do secretariado**: Da destruição criativa à inovação. Toledo – PR, 2022.

MOURA, Thaís. **Pesquisa Descritiva! Com exemplos práticos!** [S. i.: s. n.]. 2022. 1 vídeo (6 minutos). Publicado pelo canal Thaís Moura TCC. Disponível em: https://youtu.be/_pUcDXhWRbQ. Acesso em 08/04/2023.

MOTA, Juliane da Silva. **Ergonomia no secretariado remoto**. São Cristovão – SE, 2023

MULINARI, Filício. **O que é ética?** Breve resumo da filosofia moral. [S. i.: s. n.]. 2021. 1 vídeo (16 minutos). Publicado pelo canal A filosofia explica. Disponível em: https://youtu.be/5Z_sxhM800s. Acesso em: 30/06/2023.

NICOLINI, Andrea Teixeira. **Consultor tributário: Uma análise das táticas de persuasão nas interações contenciosa com o cliente**. São Paulo, 2022.

NOBRE, Logan. **O que é a faculdade de gestão da informação #21**. [S. i. s. n.]. 2021. 1 vídeo (3 minutos). Publicado pelo canal Nobre Logan. Disponível em: <https://youtu.be/YI4VR18zraQ>. Acesso em: 23/07/2023.

OLIVEIRA, Gustavo Salomão. **Fatores de empregabilidade: Um levantamento teórico**. Uberlândia – MG, 2022.

OLIVEIRA, Rennan Henrique Camelo. **A importância da liderança nas situações de conflito nas organizações**. Gama – DF, 2021.

OSORIO, Ana. **O que é assertividade? Por que é importante? Como desenvolver?** São Paulo – SP, 2022.

PACCA, Felipe Colombelli. **Empatia, competência moral e clima escolar – investigação em uma escola de medicina**. Marília – SP, 2022.

PATEL, Neil. **Persuasão: O que é e como desenvolver seu poder de persuasão**. New York – Estados Unidos da América, 2023.

PAZ, João. **Ética e investigação no digital**. Lisboa – Portugal, 2022.

PEREIRA, Clarissa. **O que é metodologia ativa?** [S. i.: s. n.]. 2021. 1 vídeo (2 minutos). Publicado pelo canal Clarissa Pereira Pedagoga. Disponível em: <https://youtu.be/uRI18hBAEI4>. Acesso em: 05/02/2023.

PEREIRA, Mariana Brito Wihelms; DALLABILIA, Henrique. **As soft skills no mercado de trabalho**. Balneário Camboriú – SC, 2023.

PONTES, Rosângela. **Qual a função da secretária executiva?** [S. i.: s. n.]. 2019. 1 vídeo (2 minutos). Publicado pelo canal Rosângela Pontes. Disponível em: <https://youtu.be/rmvVaja9wMg>. Acesso em: 22/04/2023.

PUCSP. Disponível em: <https://www.pucsp.br>. Acesso em: 07/04/2023.

QUEROBOLSA. Disponível em: <https://querobolsa.com.br/cursos-e-faculdades/direito/grade-curricular>. Acesso em: 19/02/2023.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão – SC: Editora Unisul, 2002.

REGIS, Rafaela. **Qual a diferença entre competências e habilidades?** [S. i.: s. n.]. 2022. 1 vídeo (3 minutos). Publicado pelo canal Rafa Regis. Disponível em: <https://youtu.be/QoT-naMQ98A>. Acesso em: 23/03/2023.

RESENDE, Tania de Freitas; BELIZARIO, Flávia Aparecida. **O uso de smartphones na sala de aula e a negociação dos sentidos do aprender e da escola.** Rio de Janeiro – RJ, 2019.

RIBEIRO, Debora Caroline dos Reis; WEBER, Milena Tais Dias; CIELO, Ivanete Daga; SANCHES-CANEVESI, Fernanda Cristina. **A empregabilidade em secretariado executivo: O caso dos padrões estéticos e comportamentais.** Cascavel – PR, 2020.

RIBEIRO, Joyce Félix, SANTIAGO, Cibelle da Silva. **O secretário executivo atuando como assessor parlamentar.** Revista do secretariado executivo. Passo Fundo – RS, v. 1, n. 15, p. 42 – 61. JAN/JUN, 2019.

ROCHA, Larissa. **Senso comum e senso crítico em filosofia.** Salvador – BA, 2023

RODRHERO, Gabriel; OLEZEVIKI, Juliana; BRIANCINI, Valikiria. **A relação ética frente a competitividade na negociação.** Getúlio Vargas – RS, 2022.

RODRIGUES, Adricilane Martins. **Atuação do(a) secretário(a) executivo(a) no âmbito da tomada de decisão.** Fortaleza – CE, 2022.

RODRIGUES, Bruna Guimarães. **O domínio das novas tecnologias da informação e comunicação pelos trabalhadores terceirizados do IFBA/Campus Seabra e suas implicações na empregabilidade contemporânea.** Seabra – BA, 2019.

RODRIGUES, Cícera Samara. **Competências e habilidades requeridas ao profissional do direito no cenário 4.0:** Análise da percepção de profissionais da área jurídica. Juazeiro do Norte – CE, 2022.

ROMÃO, Tiago. **Aula 03 – Introd. Negociação empresarial.** [S. i.: s. n.]. 2022. 1 vídeo (29 minutos). Publicado pelo canal Professor Tiago Romão. Disponível em: <https://youtu.be/j0KOe7vFEc4>. Acesso em: 12/02/2023.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. **O debate teórico – metodológico no campo do secretariado:** Pluralismo e singularidade. Rio de Janeiro – RJ, 2009.

SALES, Viviane Marques. **Assessoria remota:** um segmento de atuação para o secretário executivo. Fortaleza – CE, 2022.

SANTOS, Adriana Barbosa. **Formas de amostragem.** São Paulo – SP, 2008.

SANTOS, Daniela Costa de Oliveira. **Avaliação de repertório de habilidade sociais e de competências de tutores de um curso de medicina com sistema de aprendizagem baseada em problemas.** Fortaleza – CE, 2022.

SANTOS, Natália Silva dos; TAVARES, Maria Eduarda Barreto. **A percepção sobre a atuação do secretário executivo na gestão de projetos em uma fundação de apoio à instituições públicas.** Recife – PE, 2022.

SEBRAE. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosereventos/negociacao,3c80b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 19/02/2023.

SERRANO, Maria Ximena Moscoso; SILVA, Carlos Durazno; FREIRE-PESANTE, Andrea; ROMANO, Andrea Ullauri; ORELLANA, Franchesca Molina. **La importancia de la ética em los negocios:** Percepcion de los docentes y estudiantes universitarios. Concepción – Bío Bío – Chile, 2022.

SIGAA. Disponível em: <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa/portais/discente/discente.jsf>. Acesso em: 27/01/2023.

SILVA, Bianca Scarpato da. **O Secretário Executivo e sua atuação em cartório de registro de imóveis.** Florianópolis – SC, 2022.

SILVA, Dhones Stalbert Nunes. **Psicoterapia:** Quanto custa a sessão? São Paulo – SP, 2020.

SILVA, Ruth Victoria Dias dos. **A evasão na formação superior em Secretariado Executivo:** Um estudo sobre o curso da UFS no período de 2019 a 2021. São Cristovão – SE, 2023.

SILVA, Willyane Freire da; BRITO, Maria Michelly de Lima Leandro; FRANÇA, Karen Daniele Lira de; BATISTA, Raphaella Ferreira de Moura Negromonte. **Pensar globalmente e agir institucionalmente:** Um estudo da consciência, do comportamento e das consequências pró ambientais dos secretários executivos da reitoria de um instituto federal de ensino superior. São Paulo – SP, 2022.

SOARES, João Francisco Selhorst; OLIVEIRA, Maria Leticia Marcondes Coelho; FERREIRA, Dayane Fernandes; BATISTA, Eraldo Carlos. **As habilidade sociais como fatores aliados às práticas do professor.** Três Corações – MG, 2019.

SOBRAL, Sandrina; CAPUCHO, Filomena. **A gestão de conflitos nas organizações: Conceptualização e diferenças de gênero.** Lisboa – Portugal, 2019.

SOUSA, Bruna Maria Cunha; FERREIRA, Fernanda Rocha; JUSTI, Edrilene Barbosa Lima; DUARTE, Cristiane Pinheiro; JUSTI, Jamson; JUSTI, Jadson. **Conflitos organizacionais:** Estudo exploratório junto às redes farmacêuticas de Nova Andradina, MS. Belo Horizonte – MG, 2022.

SOUZA NETTO, José Laurindo de; GARCEL Adriane; LEAL; Jenyfer Michele Pinheiro. **Solução promissora à resolução de conflitos:** Utilização das técnicas de Havard e da teoria dos jogos na mediação. Maringá – PR, 2020.

TADAKI, Guilherme. **Técnicas de negociação aula 01**. [S. i.: s. n.]. 2020. 1 vídeo (64 minutos). Publicado pelo canal IFRO campus Porto Velho zona norte – EaD. Disponível em: <https://youtu.be/y3wyPFKDdLM>. Acesso em: 23/03/2023.

TELASKA, Tatiele dos Santos; MINHO, Araceli Aparecida Machado. **Inteligência emocional**: Revisão sistemática da literatura. Pelotas – RS, 2022.

TORRICO, Grasiela; NUNES, Maiana Farias Oliveira; CRUZ, Roberto Moraes. **Percepção de empregabilidade de trabalhadores em condições insertas do mercado de trabalho**. Chapecó – SC, 2022

TSUTSUI, Renan Teiji; MARTINS, José Alberto Monteiro. **Negociação empresarial**. Administração de empresas em revista, Curitiba – PR, v. 4, n. 30/2022, p. 436-455, dezembro. 2022.

UFCSPA. Disponível em: <https://www.ufcspa.edu.br>. Acesso em: 07/04/2023.

VAL, Maria da Graça Costa; SANTOS, Else Martins dos; BARROS, Lúcia Fernanda Pinheiro; MARIZ, Luciana; REZENDE, Lucineia Cristina; SOUZA, Maria José Francisco de. **Produção escrita**: Trabalhando com gêneros textuais. Pampulha – MG, 2007.

WOLF, Fernando Machado. **O profissional do secretariado executivo como inovador de processos internos em uma instituição de ensino superior**. Florianópolis – SC, 2022.

7. APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DA PESQUISA

- 1) As diretrizes curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo dizem que o Secretario(a) Executivo(a) pode exercer habilidades sobre processos de negociação, você sabe o que é negociação?

Sim

Não

- 2) Marque as habilidades que você aprendeu até o momento no curso de Secretariado Executivo.

Visão organizacional

Controle emocional

Redação de documentos

Gestão de pessoas

Supervisão

Tomada de decisão

Gestão de tempo

Solução de problemas

Comunicação

Ética

Gestão de informação

Persuasão

Inteligência emocional

Gestão de conflitos

Nenhum

- 3) Pra você, quais os níveis de ensinamentos que o curso de Secretariado Executivo ofertou sobre essas habilidades?

Visão organizacional

Nenhum

Superficial

Profundo

Controle emocional

Redação de documentos

Gestão de pessoas
Supervisão
Tomada de decisão
Gestão de tempo
Solução de problemas
Comunicação
Ética
Gestão de informação
Persuasão
Inteligência emocional
Gestão de conflitos

- 4) O curso de Secretariado Executivo deveria se aprofundar nos ensinamentos sobre habilidades de negociação, de acordo com a questão anterior?

Sim, Justifique.

Não, justifique.

- 5) Existe profissionalismo na negociação e isso exige algumas habilidades, quais habilidades de negociação você conhece?

Ética

Comunicação

Gestão de Informação

Inteligência emocional

Persuasão

Gestão de conflitos

Nenhum

- 6) Para você, a habilidade de gestão de conflitos serve para expor pensamentos de forma em que não haja discussão?

- 7) Sobre persuasão e ética, na sua opinião o profissional pode unir essas duas habilidades?

Sim

SIM

NÃO

- 14) Na sua opinião, o quão as habilidades de negociação são eficientes em uma situação de desordem dentro de uma empresa?

Ética	Baixo	Médio	Alto
Comunicação			
Gestão de Informação			
Inteligência emocional			
Persuasão			
Gestão de conflitos			

- 15) Na sua percepção, as habilidades de negociação acrescentam conhecimento para empregabilidade no mercado de trabalho, de forma que diminua a concorrência?

SIM

NÃO

- 16) Os conceitos de negociação São parecidos com os conceitos de administração, para você, qual grau de conhecimento é essencial para esses aspectos?

Planejar	Iniciante	Intermediario	Avançado
Organizar			
Dirigir			
Controlar			
Mazimizar o tempo			

- 17) O quão fundamentais são as habilidades abaixo na função de Líder ou Gestor dentro de uma organização?

Visão organizacional

Controle emocional
Redação de documentos
Gestão de pessoas
Supervisão
Tomada de decisão
Gestão de tempo
Solução de problemas
Comunicação
Ética
Gestão de informação
Persuasão
Inteligência emocional
Gestão de conflitos

18) Qual habilidade você gostaria de aprender no curso de Secretariado Executivo de forma profunda, que em sua percepção, seria necessário para sua empregabilidade?

Ética
Comunicação
Gestão de Informação
Inteligência emocional
Persuasão
Gestão de conflitos
Nenhum