



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

ERIKA JAMILLE VIEIRA ANDRADE

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA
A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**

São Cristóvão, SE
2025

ERIKA JAMILLE VIEIRA ANDRADE

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA
A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**

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

Orientador: Prof. Dr. Abimael Magno do Ouro Filho

São Cristóvão, SE
2025

ERIKA JAMILLE VIEIRA ANDRADE

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA
A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO**

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

São Cristóvão, 03 de abril de 2025.

Banca examinadora

Prof. Dr. Abimael Magno do Ouro Filho - Orientador
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Thadeu Vinícius Souza Teles
Universidade Federal de Sergipe

Profa. Ma. Nadege Ramalho de Siqueira
Universidade Federal de Sergipe

A Deus por todo apoio e direcionamento

À minha família por acreditarem em mim, especialmente minha mãe com seu carinho, incentivo e amor, e aos meus amigos que tornaram o processo mais leve.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de começar agradecendo a Deus, meu alicerce inabalável, minha luz nos momentos de escuridão, Aquele que me deu forças quando pensei em desistir. Sem Ele, este sonho não teria se tornado realidade. A Ele dedico este trabalho e toda a minha gratidão mais sincera.

À minha mãe, Edna do Nascimento Vieira, meu maior exemplo de amor e dedicação, minha fortaleza e porto seguro. Obrigada por cada palavra de incentivo, cada abraço de conforto e por sempre acreditar em mim, mesmo quando eu duvidava de mim. Tudo o que sou hoje e tudo o que ainda serei é, antes de tudo, por você e para você.

Aos meus colegas de classe, em especial Caroline Emilly e Emilly Serafim, obrigada por tornarem essa jornada mais leve e por cada momento compartilhado. Vocês transformaram os desafios da UFS em memórias cheias de risadas e amizade.

Giovanna Maciel, minha melhor amiga, que chegou como um presente inesperado e se tornou essencial. Obrigada por me ouvir, por me arrancar as melhores risadas, por transformar os dias difíceis em momentos inesquecíveis. Ao seu lado, cada conversa e cada devaneio nos levavam a um mundo só nosso, onde tudo era mais bonito e mais possível.

Emanuelle Priscila, minha amiga querida, que entrou na minha vida pelo acaso, mas que quero levar comigo para sempre. Obrigada por cuidar de mim com tanto carinho, por ser minha rede de apoio, por cada gesto que fez a diferença na minha trajetória. Sua presença foi essencial nessa caminhada.

Agradeço ao meu orientador, Abimael Magno do OuroFilho, pela orientação, apoio e dedicação durante a realização deste trabalho.

A todos que, de alguma forma, fizeram parte dessa jornada, meu mais profundo e sincero agradecimento. Este trabalho carrega um pedaço de cada um de vocês.

Muito obrigada!

“O que a mente (...) pode conceber ela pode conseguir.”

W. Clement Stone (2006, p. 102)

ANDRADE, Erika Jamille Vieira. **A importância da inteligência emocional para a saúde mental do profissional de Secretariado Executivo**. Orientador: Abimael Magno do Ouro Filho. 2025. 40 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2025.

RESUMO

Este estudo investiga o papel da inteligência emocional no desempenho do profissional de Secretariado Executivo, com foco na sua influência na comunicação, na resolução de conflitos e na qualidade do atendimento ao público, pois a inteligência emocional desempenha um papel essencial na gestão das emoções, no desenvolvimento de habilidades como empatia e automotivação, além de contribuir para relações interpessoais mais eficazes no ambiente de trabalho. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e descritiva, utilizando um estudo de caso múltiplo e entrevistas semiestruturadas para coletar dados sobre as experiências de profissionais da área. Os resultados indicam que a inteligência emocional não apenas melhora o desempenho profissional, mas também auxilia na redução do estresse ocupacional, promovendo um ambiente organizacional mais saudável e produtivo.

Palavras-chave: Gestão de emoções. Inteligência emocional. Relações interpessoais. Saúde mental. Secretariado Executivo.

ANDRADE, Erika Jamille Vieira. **The importance of emotional intelligence for the mental health of Executive Secretariat professionals**. Advisor: Abimael Magno do Ouro Filho. 2025. 40 f. Course Completion Work (Bachelor's Degree in Executive Secretariat) – Department of Executive Secretariat, Federal University of Sergipe, São Cristóvão, 2025.

ABSTRACT

This study investigates the role of emotional intelligence in the performance of executive secretarial professionals, focusing on its influence on communication, conflict resolution and the quality of customer service, as emotional intelligence plays a crucial role in managing emotions, developing skills such as empathy and self-motivation, and fostering more effective interpersonal relationships in the workplace. The research adopted a qualitative and descriptive approach, using a multiple case study and semi-structured interviews to collect data on professionals' experiences in the field. The results indicate that emotional intelligence not only improves professional performance but also helps reduce occupational stress, promoting a healthier and more productive organizational environment.

Keywords: Emotional intelligence. Emotion management. Executive Secretariat. Interpersonal relationships. Mental health.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Cinco pilares da inteligência emocional.....	25
Quadro 2 -	Características da inteligência emocional.....	26
Quadro 3 -	Categorias de análise.....	37
Quadro 4 -	Resumo das análises.....	53

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAMT	Associação Nacional de Medicina do Trabalho
ISMA-BR	International Stress Management Association
OMS	Organização Mundial da Saúde
CID	Classificação Internacional de Doenças
IE	Inteligência Emocional

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	OBJETIVO.....	16
1.2.1	Objetivos específicos	16
1.3	JUSTIFICATIVA.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	SECRETARIADO EXECUTIVO E SUA ATUAÇÃO.....	21
2.2	A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO EXECUTIVO.....	23
2.3	SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS...	28
3	METODOLOGIA	34
3.1	QUESTÕES DE PESQUISA.....	34
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	35
3.3	MÉTODO: ESTUDOS DE CASO MÚLTIPLO.....	36
3.4	FONTES DE EVIDÊNCIAS.....	36
3.5	UNIDADE(S) DE ANÁLISE.....	36
3.6	CRITÉRIO PARA A ESCOLHA DO(S) CASO(S).....	37
3.7	DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS.....	37
3.8	DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE.....	38
3.9	PROTOCOLO DO ESTUDO.....	39
3.10	ANÁLISE DOS CASOS.....	39
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	40
4.1	AUTOCONSCIÊNCIA.....	41
4.2	AUTORREGULAÇÃO.....	42
4.3	AUTOMOTIVAÇÃO.....	46
4.4	EMPATIA.....	49
4.5	APTIDÃO SOCIAL E HABILIDADES SOCIAIS.....	51
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
	REFERÊNCIAS	57
	APÊNDICE A – Protocolo de estudo de caso.....	65
	APÊNDICE B – Roteiro da entrevista.....	67

1 INTRODUÇÃO

Em um ambiente profissional cada vez mais dinâmico e interconectado, as habilidades emocionais tornaram-se tão essenciais quanto as competências técnicas. A capacidade de identificar, compreender e gerenciar emoções – tanto as próprias quanto as de terceiros – é considerada um fator determinante para o êxito na carreira. Essa visão amplia a concepção tradicional de inteligência, expandindo seu significado para além do quociente de inteligência (QI) e das habilidades cognitivas (Miranda *et al.*, 2022).

Empresas de diversos setores têm reconhecido que profissionais com alta inteligência emocional apresentam um desempenho superior em áreas como trabalho em equipe, resolução de conflitos e liderança. Esse reconhecimento fundamenta-se na compreensão de que as emoções exercem um papel central no comportamento humano e, conseqüentemente, no desempenho profissional (Abrantes, 2020). Em complemento, Daniel Goleman (2012 *apud* Silva, 2024) afirma que a inteligência emocional é um critério essencial para a avaliação no mercado de trabalho, influenciando contratações, promoções e desempenho profissional. Goleman (2012, p 23 *apud* Silva, 2024) define a inteligência emocional como: “[...] a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”. Assim, compreende-se que a habilidade de reconhecer, interpretar e administrar emoções, tanto próprias quanto alheias, pode representar um diferencial competitivo essencial para o sucesso no mercado de trabalho.

A aptidão para gerenciar emoções influencia diretamente a produtividade, a satisfação no trabalho e o ambiente organizacional. Profissionais com alto nível de inteligência emocional demonstram maior capacidade de adaptação às mudanças, resiliência diante de desafios e habilidade para estabelecer relações interpessoais saudáveis e produtivas com colegas e clientes (Abrantes, 2020). No contexto do Secretariado Executivo, essa competência torna-se ainda mais relevante, pois não apenas impacta o bem-estar emocional do profissional, mas também influencia diretamente a qualidade do seu desempenho e a eficiência no cumprimento de suas funções (Santos; Tavares, 2022).

Assim, compreende-se que a inteligência emocional adquire um papel ainda mais estratégico na atuação do secretário executivo, uma vez que esse profissional mantém contato direto com a alta gestão, clientes estratégicos e diferentes setores da organização. Dessa forma, a capacidade de administrar emoções permite não apenas o gerenciamento de conflitos de forma diplomática, mas também a antecipação de demandas e a manutenção de uma

comunicação assertiva em diferentes contextos. Nesse sentido, a inteligência emocional não apenas contribui para a construção de relações interpessoais mais eficazes, mas também fortalece o papel do secretário executivo como um elo essencial dentro das organizações. Além disso, conforme apontado por Sammartino *et al.* (2016), a evolução na formação dos secretários executivos ampliou significativamente seu campo de atuação, abrangendo setores diversos, como comercial, financeiro, *marketing* e gestão de projetos, tanto no setor público quanto no privado.

Diante desse cenário, a inteligência emocional se torna um elemento essencial para essa evolução, pois, segundo Mayer, Salovey e Caruso (2004 *apud* Silva 2024), ela permite que o profissional administre suas emoções e responda adequadamente às dos outros, pois, segundo eles “[...] é essencial desenvolver e monitorar competências cognitivas para lidar com as pressões e desafios dentro das organizações”. No caso do secretário executivo, essa habilidade não apenas favorece o enfrentamento do estresse, mas também facilita a construção de conexões empáticas e aprimora a qualidade do atendimento, tornando-o mais personalizado e eficaz. Com base nessa perspectiva, o presente estudo tem como objetivo analisar de que maneira a inteligência emocional pode ser empregada como uma ferramenta para potencializar a qualidade do atendimento prestado pelos secretários executivos aos clientes externos das empresas.

O atendimento ao cliente desempenha um papel estratégico no crescimento e consolidação das empresas, pois, segundo Kotler e Keller (2012, p. 63), “[...] somente com um atendimento exemplar é possível construir um negócio sustentável, com uma base de clientes fiéis”. A forma como as organizações se relacionam com seus clientes, satisfazendo suas necessidades e solucionando seus problemas, influencia diretamente os resultados do negócio (Kotler; Keller, 2012). Além disso, compreende-se que é uma competência fundamental que depende de uma comunicação eficaz, sendo um fator determinante na percepção que o cliente tem sobre a empresa e o profissional.

Essa comunicação pode ocorrer de três formas principais: presencial, telefônica e escrita. O contato direto permite interações face a face, nas quais a linguagem corporal e a expressão facial facilitam a transmissão de simpatia e empatia, contribuindo para a apresentação de produtos e serviços. Já o contato telefônico exige uma abordagem cortesa, uma apresentação clara e a escuta ativa para compreender as necessidades do cliente desde o primeiro momento, possibilitando um atendimento mais assertivo. Por fim, a comunicação escrita deve ser objetiva, clara e profissional, garantindo uma boa impressão e fortalecendo a credibilidade do secretário executivo (Maireles, 2017). A combinação dessas formas de

comunicação não apenas melhora a experiência do cliente, mas também fortalece a imagem corporativa, consolidando a reputação da empresa e do profissional. O desenvolvimento dessas habilidades torna-se, portanto, essencial para qualquer secretário executivo que almeje excelência em sua atuação profissional (Meireles, 2017).

Nesse sentido, o presente estudo busca aprofundar a compreensão da inteligência emocional como uma ferramenta essencial para a excelência no atendimento prestado pelo profissional de secretariado executivo. A partir de uma abordagem qualitativa, pretende-se não apenas evidenciar sua importância, mas também oferecer perspectivas práticas sobre sua aplicação no cotidiano empresarial. Espera-se, assim, que esta pesquisa se torne um recurso valioso para profissionais que desejam aprimorar suas habilidades emocionais e potencializar seu desempenho no mercado de trabalho (Queiroz *et al.*, 2023).

As próximas seções deste trabalho estão organizadas da seguinte forma: a Seção 1 aborda o problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos, bem como a justificativa do estudo. A Seção 2 apresenta o referencial teórico, com discussões sobre o secretariado executivo, a inteligência emocional e as relações interpessoais no contexto profissional. Na Seção 3, descreve-se a metodologia adotada, incluindo o delineamento da pesquisa, as fontes de evidência e os critérios de análise. A Seção 4 trata da análise e discussão dos resultados à luz das categorias da inteligência emocional. Por fim, a Seção 5 contempla as considerações finais, seguidas pelas referências e apêndices que complementam o trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Considerando que a presente pesquisa tem como foco a inteligência emocional e suas conexões, este estudo tem como objetivo explorar o impacto dessas competências emocionais na atuação profissional dos secretários executivos. Em empresas de grande porte que contam com secretários(as) em seu quadro de funcionários, esses profissionais frequentemente representam o primeiro ponto de contato com os clientes, seja presencialmente ou por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis. Assim, torna-se essencial que esses profissionais mantenham equilíbrio emocional e postura adequada, mesmo diante de situações desafiadoras (Pereira *et al.*, 2021).

A pesquisa busca compreender como a inteligência emocional pode ser desenvolvida e aplicada de forma eficaz no ambiente de trabalho, promovendo não apenas um atendimento mais qualificado, mas também contribuindo para a saúde mental dos profissionais de Secretariado Executivo. Apesar de muitas organizações já reconhecerem a relevância da

inteligência emocional em suas diretrizes de gestão de pessoas, ainda existe uma lacuna significativa entre a aceitação teórica desse conceito e a implementação prática de estratégias para seu fortalecimento (Dong *et al.*, 2022). Lidar diariamente com clientes ou colegas difíceis pode gerar desconforto e impacto psicológico negativo nos profissionais, interferindo diretamente na comunicação, no desempenho das atividades e, conseqüentemente, na produtividade e bem-estar do indivíduo (Marcondes, 2022).

Segundo Pereira *et al.* (2021), a alta demanda de trabalho, associada à necessidade constante de lidar com diferentes perfis de clientes e gestores, pode gerar estresse e diversas complicações de saúde nos profissionais da área, que muitas vezes acabam adoecendo psicologicamente devido à pressão e ao acúmulo de responsabilidades. Em muitas situações, os clientes podem apresentar comportamentos exagerados ou desagradáveis, seja por insatisfação com os serviços prestados ou devido a fatores pessoais. Nessas circunstâncias, é essencial que o secretário executivo mantenha uma abordagem empática e profissional, demonstrando habilidades interpessoais que permitam lidar de maneira assertiva e respeitosa com cada situação (Félix, 2018).

Nesse contexto, os profissionais de Secretariado Executivo precisam estar preparados para interagir com uma ampla diversidade de personalidades, o que aumenta os desafios inerentes à função. O contato diário com diferentes perfis de clientes e colaboradores implica lidar com indivíduos que possuem distintos temperamentos e preferências. Entre esses, destacam-se aqueles conhecidos como "pessoas difíceis", que podem ser centralizadoras, indisciplinadas, agressivas ou excessivamente convictas de suas opiniões (Marcondes, 2022). Em um cenário mais simples, isso pode envolver um cliente que faz um pedido de forma ríspida ou que se comunica de maneira inadequada ao telefone. Em situações mais complexas, pode-se lidar com gestores autoritários ou ambientes organizacionais desafiadores, exigindo ainda mais preparo emocional e resiliência por parte do profissional (Marcondes, 2022).

A capacidade de gerenciar as próprias emoções permite que o profissional mantenha o controle sobre suas reações em qualquer circunstância do ambiente corporativo, incluindo momentos de alta pressão ou tensão. A inteligência emocional facilita o relacionamento interpessoal, tornando possível reagir de forma adequada e eficaz diante de diferentes personalidades e desafios. O autoconhecimento, aliado ao autocontrole emocional, possibilita prever comportamentos, manter a motivação e evitar julgamentos precipitados, transformando a comunicação e a interação profissional em processos mais naturais e produtivos (Félix, 2018). Nesse sentido, Marcondes (2022) enfatiza que a compreensão das emoções é um fator

essencial para o desenvolvimento da inteligência emocional, tornando-a uma ferramenta valiosa para o aprimoramento profissional e a capacitação contínua.

Compreender e responder adequadamente às emoções dos clientes é um elemento crucial para garantir a satisfação e fidelização do público. Além disso, o estudo propõe analisar como a inteligência emocional pode auxiliar na identificação e no gerenciamento do estresse ocupacional, promovendo a saúde mental e o bem-estar dos secretários executivos. Dessa forma, pretende-se analisar métodos e práticas que esses profissionais podem adotar para fortalecer sua inteligência emocional, consolidando-a como um pilar fundamental para o crescimento pessoal e profissional (Queiroz *et al.*, 2023).

A fim de aprofundar essa análise, a pesquisa propõe a seguinte questão norteadora: como a inteligência emocional pode impactar a saúde mental e aprimorar a qualidade do atendimento no secretariado executivo?

Para responder a essa indagação, o estudo se desdobra nas seguintes questões específicas:

- (I) Como a inteligência emocional influencia no desempenho do profissional de Secretariado Executivo no ambiente de trabalho?
- (II) Quais habilidades emocionais são essenciais para os Secretários Executivos enfrentarem desafios no atendimento ao cliente?
- (III) De que maneira a inteligência emocional auxilia no gerenciamento do estresse e no bem-estar dos Secretários Executivos em momentos de alta pressão?
- (IV) Quais práticas os profissionais de Secretariado Executivo podem utilizar para aliviar a tensão no trabalho e melhorar a inteligência emocional?

1.2 OBJETIVO

Este estudo tem como objetivo analisar como a inteligência emocional pode ser utilizada para aprimorar a qualidade do atendimento prestado pelos secretários executivos. Dessa forma, considerando a crescente exigência por profissionais com habilidades interpessoais desenvolvidas, a pesquisa busca compreender de que forma essa competência influencia a comunicação, a resolução de conflitos e a eficiência das relações institucionais.

1.2.1 Objetivos específicos

Com base nos objetivos propostos, este estudo busca compreender a relevância da inteligência emocional no contexto do Secretariado Executivo, enfatizando sua influência na

qualidade das interações profissionais e no atendimento ao público. Para isso, a pesquisa será guiada pelos seguintes objetivos específicos:

- Investigar de que maneira a inteligência emocional influencia as interações entre o secretário executivo e seus colegas de trabalho.
- Compreender a aplicação da inteligência emocional pelo Secretariado Executivo no atendimento ao cliente.
- Examinar a contribuição da inteligência emocional para a gestão do estresse no contexto profissional.
- Identificar os fatores que, na percepção dos secretários executivos, contribuem para o desenvolvimento da inteligência emocional.

1.3 JUSTIFICATIVA

A relevância do tema da inteligência emocional no ambiente de trabalho se destaca com a crescente adoção dessa competência em programas de capacitação e desenvolvimento de líderes nas empresas. Investigar a inteligência emocional no contexto profissional é essencial para compreender como essa habilidade pode ser um fator decisivo para o sucesso organizacional (Abrantes, 2020). O trabalho excessivo, especialmente em funções de atendimento ao público, pode levar, a longo prazo, ao esgotamento mental dos profissionais. Este fenômeno é frequentemente associado à alta demanda de atividades e ao contato constante com pessoas, sendo que a exaustão emocional costuma ser o primeiro sinal desse esgotamento, o qual pode resultar em um quadro de *burnout* (Silva; Salles, 2021).

Dessa forma, a identificação precoce do esgotamento mental em profissionais que lidam diretamente com o público é de grande importância para a promoção da saúde física e mental desses trabalhadores. O *burnout* afeta a personalidade, o desempenho e a produtividade no trabalho. As respostas emocionais que a síndrome provoca a longo prazo geram um desgaste mental que dificilmente se neutraliza espontaneamente, o que reforça a relevância do estudo sobre a importância da inteligência emocional para os profissionais que enfrentam constantemente situações de alto estresse (Queiroz *et al.*, 2023).

Conforme Queiroz *et al.* (2023), a inteligência emocional desempenha um papel crucial no manejo de doenças mentais e na promoção da saúde mental, especialmente no ambiente de trabalho. A inteligência emocional envolve a habilidade de reconhecer e gerenciar as próprias emoções, assim como compreender e influenciar as emoções dos outros. Em um contexto organizacional onde a saúde mental dos profissionais é frequentemente

impactada por fatores como desmotivação e falta de confiança, a inteligência emocional pode se apresentar como uma solução valiosa. Por meio de empatia, autorregulação e autopercepção, os trabalhadores podem melhorar o clima organizacional e fortalecer seus relacionamentos interpessoais, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Segundo a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), uma pesquisa realizada pela ISMA-BR (representante da *International Stress Management Association*) revelou que 72% dos trabalhadores brasileiros apresentam sequelas relacionadas ao estresse no ambiente de trabalho, sendo que 32% desses indivíduos sofrem de burnout. Apesar da gravidade da síndrome, 92% dos afetados continuam em suas funções, muitas vezes motivados pelo medo do desemprego. O *burnout*, caracterizado como um estado extremo de estresse, manifesta-se por três principais características: sensação de esgotamento, cinismo e redução da eficácia profissional.

De acordo com o Ministério da Saúde, a Síndrome de *Burnout*, também conhecida como Síndrome do Esgotamento Profissional, é um distúrbio emocional com sintomas de exaustão extrema, estresse e esgotamento físico, geralmente decorrente de situações de trabalho excessivamente desgastantes. A principal causa da doença está associada ao excesso de trabalho e à alta competitividade ou responsabilidade exigida pelo cargo. A síndrome também pode se manifestar quando o profissional é orientado para objetivos de trabalho difíceis de atingir ou sente que não tem capacidades suficientes para cumpri-los. Essa condição pode levar a um estado de depressão profunda, o que torna essencial buscar apoio profissional nos primeiros sinais dos sintomas.

Dados do Ministério da Previdência Social indicam que, em 2021, 2022 e 2023, 823, 1.151 e 1.755 pessoas, respectivamente, foram afastadas devido à síndrome, com base na CID-11. Caracterizada como um dos grandes problemas psicossociais que afetam profissionais de diversas áreas, o portador da Síndrome de *Burnout* pode apresentar uma série de dificuldades físicas e emocionais, como fadiga constante, dificuldade de concentração, distúrbios do sono, irritabilidade, falta de apetite, tensão muscular, isolamento social, ansiedade e sentimento de frustração. Além disso, pode haver uma diminuição na qualidade do trabalho, com uma atitude cínica em relação às tarefas e colegas de trabalho, o que agrava ainda mais o quadro (Gomes, 2020).

A inteligência emocional tem um papel crucial na prevenção do *burnout* e na promoção da saúde mental no ambiente de trabalho. Profissionais com uma boa inteligência emocional, incluindo habilidades como autoconsciência, autorregulação, empatia e

habilidades sociais, estão mais preparados para lidar com o estresse e com as exigências do cotidiano profissional. Essas habilidades permitem que o indivíduo reconheça e gereencie suas emoções, construa relacionamentos saudáveis e mantenha sua motivação mesmo em momentos desafiadores. Profissionais com alta inteligência emocional geralmente experimentam menos sofrimento psicológico, níveis mais baixos de ansiedade e maior resiliência, fatores que contribuem para a prevenção do *burnout* e para a promoção da saúde mental no trabalho (Oliveira, 2023).

No entanto, conforme a OMS (2022), ainda existe uma necessidade urgente de transformar a saúde mental global, uma vez que quase um bilhão de pessoas viviam com transtornos mentais em 2019. Apesar do aumento da conscientização, há uma carência de estudos aprofundados sobre a saúde mental dos profissionais, especialmente em ambientes de trabalho. As respostas à essas questões, embora em crescimento, ainda são inadequadas e insuficientes, particularmente em contextos laborais, onde o estigma e a discriminação continuam presentes.

A inteligência emocional emerge como uma competência essencial para a promoção da saúde mental e a prevenção do *burnout* no ambiente de trabalho, especialmente para profissionais que lidam diretamente com o público. Conforme apontado no estudo de Assanali e Marques (2024), há uma correlação negativa entre inteligência emocional e *burnout*, indicando que quanto maiores os níveis de inteligência emocional, menores os níveis de *burnout*. Isso reforça a importância da capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções, bem como as dos outros, para lidar com o estresse e as pressões cotidianas do trabalho. A alta demanda emocional enfrentada por esses profissionais pode levar a sérias consequências, como o esgotamento mental e o *burnout*, prejudicando não apenas o bem-estar individual, mas também o desempenho e a produtividade organizacional.

Além da relevância teórica e prática evidenciada na literatura, a escolha por investigar a inteligência emocional no ambiente de trabalho também surge de uma motivação pessoal. Como estudante e futura profissional da área, vivencio e observo constantemente os impactos que o estresse e a sobrecarga emocional geram nos colegas e nas dinâmicas organizacionais. Essa experiência despertou o interesse em compreender mais profundamente os mecanismos emocionais que influenciam o comportamento no trabalho e como a inteligência emocional pode ser uma aliada essencial na busca por saúde e equilíbrio. Dessa forma, este trabalho busca preencher uma lacuna importante ao propor uma reflexão prática e atualizada sobre como a inteligência emocional pode ser aplicada para prevenir o *burnout*, especialmente entre profissionais que lidam diretamente com o público. Além disso, pretende contribuir para o

desenvolvimento de estratégias mais eficazes de promoção do bem-estar mental no ambiente organizacional, oferecendo subsídios tanto para profissionais quanto para gestores e instituições que desejam promover um ambiente mais saudável, humano e produtivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa foi estruturado em três eixos principais: a atuação do Secretário(a) Executivo(a), a inteligência emocional e as relações interpessoais no Secretariado Executivo. Essa organização busca fornecer uma base sólida para a compreensão das competências e habilidades essenciais ao exercício da função, evidenciando fatores que influenciam diretamente a qualidade do trabalho e a dinâmica das interações com colegas, clientes e gestores.

2.1 SECRETARIADO EXECUTIVO E SUA ATUAÇÃO

Nas últimas décadas, a profissão de Secretariado Executivo passou por transformações significativas, exigindo uma formação acadêmica mais abrangente e alinhada às novas demandas do mercado. Veiga (2010) destaca que a inserção da tecnologia, especialmente da informática, impactou diretamente a área, otimizando processos e proporcionando maior eficiência na execução das tarefas. Esse avanço permitiu ganhos expressivos em termos de tempo e qualidade, exigindo do profissional uma adaptação constante às novas ferramentas e metodologias.

Atualmente, o secretário executivo deixou de exercer apenas funções operacionais e passou a atuar estrategicamente dentro das organizações. Além de suas atribuições tradicionais, esse profissional desempenha o papel de assessor executivo, auxiliando na tomada de decisões e na disseminação das diretrizes organizacionais. Também assume funções de gestor, planejando e implementando programas de desenvolvimento, além de atuar como empreendedor e consultor, identificando oportunidades e alinhando os objetivos estratégicos da empresa à sua cultura organizacional (Lima; Melo, 2021). Diante desse cenário dinâmico, de ampliação das competências técnicas e comportamentais, torna-se essencial para que o profissional acompanhe as mudanças do ambiente corporativo e se posicione de forma ativa e inovadora dentro da organização.

Medeiros e Hernandes (1999) afirmam que as empresas buscam profissionais que possuam habilidades interpessoais desenvolvidas e que sejam capazes de interagir com diferentes níveis hierárquicos, garantindo um atendimento eficiente e compreendendo as estratégias organizacionais. O profissional de Secretariado atual desempenha um papel semelhante ao de um gestor, assumindo funções estratégicas que exigem tomada de decisão, solução de problemas e gerenciamento de atividades essenciais para o funcionamento

organizacional. Conforme apontam Luciani e Santos (2021), a crescente demanda por atividades exercidas pelo secretário executivo no cenário corporativo o coloca como cogestor de seus assessorados, levando-o a absorver funções de cunho gerencial, dentre as quais se destaca a gestão de projetos. Para desempenhar esse papel com eficácia, é necessário que esse profissional desenvolva e mobilize competências intraempreendedoras, ampliando sua capacidade de atuar em processos decisórios e consolidando sua posição como um agente estratégico dentro da organização.

A crescente complexidade das organizações e a rapidez nas tomadas de decisão demandam que o secretário executivo desenvolva novas competências, como capacidade analítica, autogerenciamento, flexibilidade intelectual e comportamento autônomo (Bortolotto, 2007). Desempenhar funções relacionadas ao Secretariado não é uma tarefa simples, pois exige um perfil dinâmico, que não se restringe apenas ao conhecimento técnico, mas que também envolve habilidades interpessoais, conduta ética e compreensão das relações humanas dentro da organização (Lima; Melo, 2021). E, para acompanhar essas transformações, a busca por capacitação contínua pode ser uma prática assertiva na carreira do secretário executivo por meio de especializações acadêmicas, participação em *workshops*, simpósios e congressos, além de cursos voltados ao desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais. Esse aprendizado deve ser aplicado na prática, seja na resolução de problemas organizacionais ou na compreensão de fenômenos que impactam diretamente o ambiente corporativo (Nascimento; Silva, 2023).

O secretário executivo atua como um mediador essencial dentro da empresa, tendo acesso direto aos processos, à política organizacional e aos funcionários. Dessa forma, torna-se um elo entre a organização e seus diversos públicos, incluindo clientes, fornecedores, gestores e colaboradores. Além disso, desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente organizacional positivo e na construção de relações interpessoais saudáveis (Jesus *et al.*, 2023). Diante desse cenário, esses profissionais precisaram adaptar sua atuação, incorporando novas competências e habilidades que os permitiram ocupar espaços estratégicos na empresa, intervir na solução de problemas e trabalhar de maneira colaborativa para a tomada de decisões mais assertivas (Bortolotto, 2007). Para Veiga (2010):

[...] A profissional que desempenha ou pretende desempenhar atividades de secretariado precisa ter competência, habilidade, conhecimento e, acima de tudo, comportamento condizente com o cargo. Embora, ainda hoje, alguns profissionais considerem que qualquer pessoa pode desempenhar essas atividades, sabemos que não. Para o exercício da profissão, é necessário treinamento específico voltado para a área de secretariado. Ser secretária não

é para quem quer. É preciso estar capacitada para exercer a profissão com eficiência e eficácia. (Veiga, 2010, p. 23)

A rotina do secretário executivo envolve desde tarefas operacionais, como agendamento e organização de reuniões, até atividades mais estratégicas, como análises financeiras e gestão de crises organizacionais. Em algumas situações, ele pode até mesmo precisar lidar com demandas atípicas, como acompanhar superiores em questões jurídicas. Dessa forma, sua atuação se torna essencial para garantir a fluidez das operações e a harmonia no ambiente de trabalho (Matos *et al.*, 2024). Assim, ao utilizar de maneira eficaz seus conhecimentos, habilidades e atitudes, o secretário executivo contribui significativamente para a implementação de soluções inteligentes dentro da organização, impactando diretamente o alcance dos objetivos empresariais (Nascimento; Silva, 2023).

Matos *et al.* (2024) destacam que o secretário executivo é um profissional estratégico dentro da empresa, servindo como um intermediário entre gestores e colaboradores e garantindo a transmissão eficaz dos valores e da cultura organizacional. Esse papel é essencial para a manutenção de um ambiente organizacional produtivo e para a resolução de conflitos internos. No entanto, apesar de sua relevância, a profissão ainda é subestimada em relação à sua complexidade e importância. Nos últimos anos, essa visão tem evoluído, reconhecendo-se cada vez mais a influência do Secretariado na cultura organizacional e na comunicação interna, além da necessidade de uma abordagem assertiva e não violenta para garantir um clima organizacional harmonioso.

Dentre as competências essenciais para a atuação desse profissional, destaca-se a inteligência emocional, que tem um impacto significativo no desempenho do secretário executivo. Essa habilidade permite gerenciar emoções de forma eficaz, estabelecer uma comunicação assertiva e criar um ambiente colaborativo, evitando mal-entendidos e conflitos desnecessários. Além disso, a inteligência emocional é crucial para que o profissional lide com a pressão e o estresse do dia a dia, garantindo um desempenho elevado e contribuindo para o sucesso da equipe e da organização como um todo (Pereira *et al.*, 2021).

2.2 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO EXECUTIVO

O conceito de inteligência emocional (IE) emergiu no meio acadêmico em 1990, sendo formalizado pelos pesquisadores Peter Salovey e John Mayer, os quais introduziram o termo na literatura científica por meio de dois artigos. Em 1995, o psicólogo e divulgador científico Daniel Goleman apresentou uma perspectiva mais abrangente sobre a inteligência

emocional ao publicar a obra *Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente*, na qual, além das habilidades cognitivas, foram incorporados diversos atributos da personalidade (Marcondes, 2022).

A Inteligência Emocional (IE) pode contribuir significativamente para a redução do estresse decorrente da carga de trabalho nos escritórios, minimizando o adoecimento psicológico causado pela pressão associada às demandas e obrigações enfrentadas pelos profissionais de Secretariado, especialmente aqueles que não possuem habilidades adequadas para lidar com essas exigências (Pereira *et al.*, 2021). A inteligência emocional tem sido objeto de estudo em diversas áreas do conhecimento, como Administração, Filosofia, Educação, Sociologia e Psicologia, com o objetivo de compreender sua relevância no comportamento dos colaboradores dentro das organizações e a forma como esses indivíduos podem atuar na facilitação e cooperação para a resolução de conflitos no ambiente corporativo (Pereira *et al.*, 2021).

Segundo Dias e Souza (2023), o desenvolvimento da inteligência emocional deve começar pelo autoconhecimento, que envolve o reconhecimento das próprias emoções e a compreensão de como elas influenciam o comportamento. A inteligência emocional, por ser uma habilidade essencial, deve ser continuamente desenvolvida em qualquer área profissional. O gerenciamento das emoções possibilita um maior controle sobre as atitudes no ambiente de trabalho, permitindo ao indivíduo lidar com situações de pressão e tensão, interagir com diferentes perfis de personalidade e reagir de forma equilibrada e eficaz.

Rodrigues e Gondim (2014) destacam que as expressões emocionais desempenham um papel fundamental no desenvolvimento e na regulação das relações interpessoais. Para os autores, saber lidar tanto com as próprias emoções quanto com as dos outros tornou-se um requisito essencial para as relações do indivíduo dentro da organização. Dessa forma, a capacidade de gerir emoções não apenas favorece o bem-estar no ambiente profissional, mas também contribui para a construção de relações mais produtivas e harmoniosas dentro das organizações.

Segundo Félix (2018), gerenciar as emoções possibilita ao profissional assumir o controle de suas atitudes diante de qualquer situação ou circunstância no ambiente de trabalho. Isso inclui momentos de pressão ou tensão, além da capacidade de lidar com diferentes personalidades de maneira adequada e eficaz, mantendo a tranquilidade e o equilíbrio emocional. Dessa maneira, o autoconhecimento, a capacidade de prever comportamentos, a manutenção da motivação e a redução de julgamentos tornam a

comunicação e a interação interpessoal mais fluidas e assertivas, promovendo relações profissionais mais harmoniosas e eficazes.

Marcondes (2022) afirma que o controle emocional tornou-se um fator de grande relevância para lidar com as pressões profissionais contemporâneas e para atuar assertivamente na gestão de conflitos dentro das organizações. No cotidiano da profissional de Secretariado Executivo, diversas atividades são realizadas sob intensa pressão. Segundo Alberti e Emmons (1973 *apud* Pereira *et al.*, 2021), o profissional de Secretariado deverá possuir a habilidade de manter um comportamento assertivo em face às inúmeras situações de estresse e de pressão vivenciadas no seu dia a dia. Para que consiga concluir o expediente com uma sensação de bem-estar e equilíbrio, torna-se crucial que saiba administrar eficazmente os estímulos estressores oriundos das responsabilidades profissionais, bem como das próprias emoções e da constante agitação do ambiente de trabalho.

Nesse contexto, o controle emocional, a habilidade de priorizar tarefas e o gerenciamento do estresse emergem como competências essenciais para enfrentar os desafios diários dessa função, não apenas para assegurar a produtividade, mas também para preservar a saúde mental e garantir um desempenho satisfatório. Assim, a manutenção da inteligência emocional se revela de suma importância para a atuação plena e eficiente deste profissional no ambiente corporativo. Nesse sentido, Medeiros e Hernandez (1999, *apud* Pereira *et al.*, 2021) destacam que, de modo geral, as empresas esperam que as secretárias tenham consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho e equilíbrio emocional para desempenhar suas tarefas com eficiência. Além disso, a motivação desempenha um papel essencial, pois representa um fator que impulsiona o indivíduo a estruturar suas ações com o objetivo de atender a uma necessidade pessoal e profissional (Bortolotto, 2007).

Marcondes (2022) enfatiza que os profissionais de Secretariado Executivo já incorporam a Inteligência Emocional (IE) em suas rotinas diárias, abrangendo desde tarefas simples até as mais desafiadoras. O Secretariado Executivo é uma função que exige uma interação constante com diferentes tipos de pessoas, o que demanda habilidades emocionais desenvolvidas para lidar com os desafios diários. Analisar os pilares da inteligência emocional para o profissional de secretariado é de extrema importância, pois essa habilidade pode impactar diretamente a eficácia e o desempenho desse profissional no ambiente de trabalho. Nesse contexto, Nobre (2013) ressalta que as habilidades emocionais são diferenciais importantes na gestão do escritório. Segundo o autor, muitas empresas e instituições reconhecem que o assessoramento desse profissional agrega valor ao ambiente corporativo, especialmente quando ele possui competências emocionais bem desenvolvidas. Dessa forma,

torna-se possível gerenciar diversas tarefas de maneira mais eficiente, reduzindo o desgaste e otimizando o tempo. Segundo Goleman (2012 *apud* Silva, 2024), esses pilares são:

Quadro 1 – Cinco pilares da inteligência emocional

Autoconsciência	É a habilidade de reconhecer e compreender as próprias emoções e prever reações.
Autorregulação	Consiste na capacidade de controlar sentimentos sob pressão e mantê-los equilibrados.
Automotivação	Inclui o autoconhecimento e a autorresponsabilidade, pois é fundamental entender a si mesmo para manter a motivação e a disciplina, assumindo o protagonismo da própria vida.
Empatia	É a habilidade de se colocar no lugar dos outros, respeitando e compreendendo suas emoções.
Habilidades Sociais	Visam estabelecer bons relacionamentos, contribuindo para uma vida mais saudável.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Goleman (2012 *apud* SILVA, 2024) em (2025).

A análise da inteligência emocional, fundamentada na abordagem de Goleman (2012), ressalta a relevância do equilíbrio entre as dimensões de autoconsciência, autorregulação, automotivação, empatia e habilidades sociais para o aprimoramento tanto no âmbito pessoal quanto profissional. Para o profissional de Secretariado, a consciência das próprias emoções é um fator crucial na gestão de situações de alta pressão.

A autoconsciência contribui para o autoconhecimento, permitindo ao profissional aprimorar suas competências e ajustar seu comportamento conforme as demandas do ambiente de trabalho (Goleman, 2012 *apud* Silva, 2024). Nesse sentido, Barros e Prado (2010) destacam que o secretário executivo deve estabelecer um diálogo interno, pois, em momentos de estresse, são esses pensamentos que amenizarão suas reações diante de situações perturbadoras.

A autorregulação, por sua vez, é um aspecto essencial para que o profissional de Secretariado mantenha a calma e a objetividade, evitando reações impulsivas que possam comprometer a comunicação ou a tomada de decisões, para que isso ocorra, é necessário que ele conheça suas emoções e saiba conduzi-las de maneira positiva, garantindo um

comportamento equilibrado mesmo em contextos de pressão (Barros; Prado, 2010). Essa habilidade é fundamental não apenas para preservar a saúde mental e o bem-estar, mas também para garantir a manutenção de um ambiente de trabalho produtivo.

Ademais, considerando que o trabalho no Secretariado Executivo envolve interações com diversos públicos, a empatia emerge como um dos pilares mais significativos. Barros e Prado (2010) ressaltam que as emoções são reveladoras, pois, por meio delas, o profissional obtém informações sobre si e sobre os colegas de trabalho, o que possibilita a percepção do clima organizacional e favorece uma comunicação mais assertiva.

A inteligência emocional, em uma visão complementar de Ferreira e Fonseca (2023), permite lidar de forma construtiva com emoções intensas e muitas vezes negativas, que surgem em situações desafiadoras. Isso ocorre por meio da autoconsciência emocional, que possibilita o reconhecimento das próprias emoções e a compreensão de como elas influenciam comportamentos e reações, especialmente em momentos de conflito. A empatia, por sua vez, permite compreender as emoções e perspectivas das outras pessoas envolvidas no conflito, ajudando a ver a situação sob sua ótica e a buscar soluções que considerem as necessidades e interesses de todos os envolvidos. Ferreira e Fonseca (2023) também destacam as características da inteligência emocional, conforme detalhado no quadro a seguir:

Quadro 2 – Características da inteligência emocional

Autocontrole	Capacidade de gerir as próprias emoções, ou estado de espírito e seu bom humor, lidando com os sentimentos e desenvolvendo a capacidade de confortar-se, controlar a frustração, a ansiedade, tristeza ou a irritabilidade.
Automotivação	Está relacionada a motivar a si mesmo e realizar as tarefas e ações necessárias para alcançar seus objetivos, independente das circunstâncias.
Aptidão social	É a habilidade de relacionamento interpessoal, ela está relacionada em lidar com as emoções dos outros, é essa aptidão que reforça a popularidade, a liderança e a eficiência do trabalho em equipe.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Ferreira e Fonseca (2023), em (2025).

Em síntese, a Inteligência Emocional (IE) desempenha um papel essencial no desenvolvimento das relações interpessoais e das habilidades profissionais, sendo

especialmente relevante no contexto organizacional. Por essa razão, a pesquisa utilizará os cinco pilares propostos por Goleman (2012 *apud* Silva, 2024) juntamente com as características da inteligência emocional embasadas por Ferreira e Fonseca (2023), sendo elas: a) autoconsciência; b) autorregulação; c) automotivação; d) empatia; e) habilidades sociais e Aptidão social.

Além disso, vale ressaltar que entre os dois autores existem categorias que se repetem. Mas, a Aptidão Social e as Habilidades Sociais são conceitos intimamente relacionados dentro do campo da Inteligência Emocional, e embora sejam abordados de maneiras distintas por diferentes autores, segundo Goleman (1995), as Habilidades Sociais fazem parte das competências interpessoais da Inteligência Emocional e referem-se à capacidade de interagir eficazmente com outras pessoas, mantendo relacionamentos saudáveis e gerenciando conflitos. Já Fonseca (2000) utiliza o termo Aptidão Social para se referir a um conjunto de predisposições e competências que favorecem a adaptação do indivíduo em contextos sociais diversos. A semelhança entre os dois conceitos está na ênfase que ambos dão à capacidade de estabelecer relações interpessoais eficazes. Assim, ao unir esses dois termos em uma única categoria, buscou-se evidenciar que tanto as predisposições naturais quanto as competências adquiridas são essenciais para o desenvolvimento da Inteligência Emocional dos profissionais de Secretariado Executivo. A inteligência emocional permite que os profissionais aprimorem sua capacidade de reconhecer e gerenciar suas próprias emoções, além de compreender as emoções dos outros. Esse equilíbrio emocional é determinante para a tomada de decisões assertivas, a resolução de conflitos e a construção de um ambiente de trabalho mais produtivo e colaborativo. Assim, a inteligência emocional se revela como um fator estratégico para o sucesso profissional, influenciando diretamente o desempenho individual e a qualidade das interações interpessoais no ambiente corporativo.

2.3 SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Conforme Junkes e Freitas (2024), o secretário executivo, como facilitador e mediador, precisa estar atento às implicações emocionais no ambiente de trabalho, uma vez que emoções mal interpretadas podem prejudicar as relações interpessoais. Bortolotto (2007) afirma que uma das principais qualidades desse profissional é a habilidade de se relacionar de forma eficaz com superiores, colegas e visitantes. O sucesso no ambiente organizacional depende, em grande parte, da maneira como o secretário interage com os outros e da sua capacidade de influenciar a colaboração mútua entre as partes envolvidas. O relacionamento

interpessoal dentro de uma organização envolve a interação entre as pessoas em diversos contextos. Além disso, conforme Silva (2015), a comunicação interpessoal está relacionada às relações e é caracterizada pela capacidade de perceber e distinguir as intenções, motivações e sentimentos dos outros.

Dentro do contexto organizacional, as relações interpessoais são um dos pilares para o sucesso do trabalho de Secretariado Executivo. O profissional precisa ser capaz de entender e lidar com as emoções próprias e dos outros, o que exige o desenvolvimento contínuo da inteligência emocional. Isso permite que o secretário não apenas se comunique de forma clara e assertiva, mas também contribua para a manutenção de um clima organizacional saudável.

Soares (2017) destaca que a habilidade de gerenciar e controlar as emoções é essencial para lidar com sentimentos como tristeza, ansiedade e irritação, permitindo que o profissional mantenha sua estabilidade emocional e adote uma postura otimista e controlada, exigindo o desenvolvimento da Inteligência Emocional (IE). Segundo Medeiros *et al.* (2023), a inteligência emocional tem um papel decisivo nessas interações, pois envolve não apenas a habilidade de se conectar com os outros, mas também o autoconhecimento e o controle das próprias emoções. Ao aprimorar suas competências emocionais e sociais, o indivíduo torna-se mais empático e apto a entender as necessidades alheias, facilitando a comunicação e a colaboração no ambiente corporativo.

Em conformidade com Lourenço e Lelis (2018), devido à característica marcante do Secretário Executivo de ser multidisciplinar, percebe-se que no atual mercado de trabalho o profissional lida com um fluxo intenso de informações, além de cobranças da equipe, que podem causar um descontrole emocional. Essa realidade pode levá-lo a um cansaço psicológico, afetando assim a produtividade e a capacidade de um relacionamento harmonioso com a equipe e principalmente com profissionais hierarquicamente superiores, em que a demanda de atividades é intensa. Desse modo, Barbieri (2012) menciona que a inteligência emocional está relacionada à maneira como as pessoas lidam com situações de demanda, pressão e estresse no trabalho.

Lourenço e Lelis (2018) complementam ao explicar que devido à característica marcante do Secretário Executivo de ser multidisciplinar, percebe-se que no atual mercado de trabalho, o profissional lida com um fluxo intenso de informações, além de cobranças da equipe, que podem causar um descontrole emocional. Essa realidade pode levá-lo a um cansaço psicológico, afetando assim a produtividade e a capacidade de um relacionamento harmonioso com a equipe e principalmente com profissionais hierarquicamente superiores, em que a demanda de atividades é intensa. Desse modo, Barbieri (2012) menciona que a

inteligência emocional está relacionada à maneira como as pessoas lidam com situações de demanda, pressão e estresse no trabalho.

Nesse contexto, a inteligência emocional também se reflete na capacidade de lidar com *feedbacks*, que são parte essencial do crescimento profissional e da regulação emocional. Bortolotto (2007) reforça que o secretário não deve encarar as críticas como ataques pessoais, mas sim como oportunidades de aprimorar seu trabalho. No entanto, sem um adequado controle emocional, críticas podem ser interpretadas negativamente, intensificando sentimentos de frustração e insegurança, o que pode comprometer o bem-estar psicológico e o desempenho profissional.

Azevedo e Costa (2000 *apud* Rodrigues *et. al* 2013) destacam que o *feedback* é um processo fundamental para o desenvolvimento profissional, pois fornece informações sobre como a atuação do indivíduo impacta os outros. Quando bem conduzido, ele contribui para o aprimoramento das habilidades interpessoais e para a construção de relações profissionais mais assertivas. Entretanto, para que esse processo ocorra de forma eficaz, é essencial que os profissionais desenvolvam autoconsciência e autorregulação emocional, permitindo que encarem o *feedback* de maneira construtiva.

A busca constante por aprovação pode indicar imaturidade profissional, e o secretário não deve se deixar abalar pelo medo do fracasso. Pereira *et al.* (2021) apontam que compreender que os erros fazem parte do aprendizado é essencial para fortalecer a resiliência emocional. Assim, o *feedback* torna-se uma ferramenta valiosa para a gestão do estresse, a melhoria do desempenho e o desenvolvimento da inteligência emocional, capacitando o profissional a lidar melhor com as demandas do ambiente corporativo.

Sobre as relações interpessoais no Secretariado Executivo, as quais constituem um elemento fundamental para o sucesso dessa profissão, compreende-se que habilidades como empatia, comunicação eficaz, resolução de conflitos e a capacidade de estabelecer relações de confiança podem auxiliar o profissional que busca se destacar e contribuir de maneira significativa para o bom desempenho organizacional (Terra, 2024). Em complemento, Terra (2024) fundamenta essa afirmação ao dizer que:

[...] Os profissionais de secretariado devem ter plena consciência de seu papel no ambiente organizacional. Embora reconhecer a evolução das funções seja importante, isso por si só não é suficiente. As *soft skills*, como habilidades interpessoais e comportamentais, são amplamente reconhecidas como essenciais e frequentemente decisivas na escolha de um profissional pelas empresas. (Terra, 2024, p. 127)

A ligação entre as relações interpessoais e a inteligência emocional nos ambientes corporativos, segundo Gomes e Maranhão (2020), são frequentemente mediadas por questões relacionadas ao trabalho, como projetos, metas e tarefas, mas também são influenciadas por aspectos pessoais, como valores, crenças e hábitos, os quais podem afetar as relações tanto de forma positiva quanto negativa.

A inteligência emocional favorece o desenvolvimento das relações em todos os contextos interpessoais, pois, ao perceber as próprias emoções e ter a habilidade para lidar com elas, cria-se a condição de lidar melhor com as adversidades, os componentes dessa inteligência, como empatia, automotivação, autoconhecimento, autorregulação e habilidade social, são de grande relevância para promover a qualidade nas relações, a empatia, por exemplo, se configura como um exercício de altruísmo, que promove a abnegação de convicções limitantes e direciona o indivíduo ao reconhecimento de si (Medeiros *et al.* 2023).

Quando essas habilidades são aplicadas pelos subordinados, facilita a compreensão das necessidades individuais e das funções de cada colaborador, além de promover uma melhor interação com a hierarquia da empresa, no entanto, é responsabilidade da organização criar um ambiente que incentive o diálogo aberto. As interações sociais no ambiente corporativo, tanto entre funcionários quanto entre funcionários e clientes, são moldadas pela inteligência emocional de cada indivíduo (Gomes e Maranhão, 2020).

Segundo Woyciekoski e Hutz (2009), pessoas autoconscientes e sensíveis aos outros desenvolvem maiores habilidades para administrar suas questões de maneira mais sábia e adequada a cada situação vivenciada, inclusive em contextos conflituosos, o que fortalece a habilidade de se socializar e se relacionar com os demais aperfeiçoar as habilidades emocionais requer disponibilidade e aceitação para reconfigurar hábitos, sentimentos, pensamentos, moral e valores pessoais, um processo contínuo que contribui para o crescimento emocional.

Para que as interações no ambiente de trabalho sejam saudáveis e produtivas, é necessário conhecer as pessoas ao nosso redor, promovendo um convívio no qual a comunicação seja clara e eficaz, facilitando a compreensão mútua e o alcance de objetivos comuns (Gomes e Maranhão, 2020).

Segundo Azevedo e Costa (2000, p. 108 *apud* Rodrigues *et. al* 2013, p. 6), “[...] a observação e o entendimento do comportamento dos integrantes do grupo é que torna eficiente a administração de conflitos, pois permite que os indicadores de tensão sejam detectados e eliminados”. Saber administrar os conflitos existentes torna-se uma característica fundamental no ambiente organizacional. Para administrar um conflito, o profissional deve se

colocar no lugar do outro, saber escutar, ter controle de suas emoções, saber negociar para que ambos saiam ganhando, ser ativo na tomada de decisões, mas não impor somente as suas vontades. Dessa forma, o conflito se desfaz e a organização consegue ter a qualidade de um trabalho em equipe.

Rodrigues *et al.* (2013) ressaltam que o sucesso do profissional de Secretariado Executivo não depende apenas de suas habilidades técnicas, mas também do domínio das relações interpessoais, a capacidade de se comunicar de maneira eficaz e mediar conflitos dentro da organização é essencial para garantir um ambiente de trabalho harmonioso e contribuir para o alcance dos objetivos institucionais. Além disso, o desenvolvimento dessas competências permite que o secretário executivo fortaleça sua atuação como facilitador dos processos organizacionais, promovendo um diferencial competitivo para a empresa.

Lourenço e Lelis (2018) ressaltam que a inteligência emocional desempenha um papel essencial no trabalho do Secretário Executivo, pois envolve competências como autopercepção, autorregulação, empatia e habilidades sociais, aspectos que também são fundamentais para o desenvolvimento das habilidades interpessoais. Segundo as autoras, a capacidade de gerenciar emoções contribui para a comunicação eficaz, a mediação de conflitos e a manutenção de relações harmoniosas no ambiente corporativo. Dessa forma, ao desenvolver inteligência emocional, o Secretário Executivo fortalece suas habilidades interpessoais, tornando-se um facilitador estratégico dentro da organização e promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e equilibrado.

Rodrigues *et al.* (2013) destacam que as habilidades interpessoais são fundamentais para a atuação do secretário executivo, pois este profissional desempenha um papel central na mediação da comunicação entre diferentes setores da organização. A capacidade de estabelecer relações harmoniosas, gerir conflitos e trabalhar em equipe impacta diretamente a produtividade e a qualidade do ambiente corporativo. Além disso, o domínio dessas competências permite ao secretário executivo atuar como um elo estratégico entre gestores, colaboradores e clientes, garantindo que a informação circule de maneira eficaz e que as demandas organizacionais sejam atendidas com eficiência.

Fontanella (2011) corrobora para essa discussão ao dizer que ao atuar de forma estratégica, o profissional de Secretariado Executivo demonstra seu desempenho ao articular conhecimento, converter dados em informações organizadas e influenciar o processo decisório, evidenciando sua habilidade na gestão das relações interpessoais.

Além disso, Fontanella (2011) ressalta que o profissional de Secretariado Executivo desempenha um papel essencial na administração das relações interpessoais dentro das

organizações. Sua atuação estratégica exige percepção aguçada do ambiente, equilíbrio emocional e sensibilidade para interpretar tanto os códigos explícitos da comunicação verbal quanto os implícitos da linguagem não verbal. A autora destaca que a inteligência emocional é indispensável nesse contexto, pois a rede de interações estabelecida pelo secretário executivo influencia diretamente a harmonia e a produtividade da equipe. Além disso, a capacidade de gerir emoções e intermediar relacionamentos impacta significativamente o sucesso das atividades desenvolvidas, garantindo um ambiente organizacional mais colaborativo e eficiente.

3 METODOLOGIA

A metodologia orientou a condução da pesquisa garantindo coerência entre os objetivos, os procedimentos adotados e a análise dos resultados. Este estudo inicia-se com a definição das questões de pesquisa (3.1), que delimitam o problema investigado. Em seguida, a caracterização do estudo (3.2) apresentou a abordagem utilizada, detalhando o tipo de pesquisa adotado. O método de estudos de caso múltiplo (3.3) foi justificado como a estratégia adequada por explorar diferentes contextos do fenômeno em questão. Para embasar a análise, foram descritas as fontes de evidências (3.4) empregadas na coleta de dados e a definição das unidades de análise (3.5), delimitando o escopo da investigação. Além disso, foram estabelecidos os critérios para a escolha dos casos (3.6), garantindo a relevância dos objetos de estudo. Para estruturar a análise, apresentou-se as definições constitutivas (3.7) e a definição das categorias de análise (3.8), que orientaram a interpretação dos dados. A organização do estudo foi formalizada por meio de um protocolo de estudo (3.9), assegurando a sistematização da pesquisa. Por fim, descreve-se o processo de análise dos casos (3.10), detalhando as estratégias utilizadas para interpretar os achados e responder às questões levantadas.

3.1 QUESTÕES DE PESQUISA

A pesquisa visou responder à seguinte questão central: Como a inteligência emocional pode ser utilizada como uma ferramenta para aprimorar a qualidade do atendimento prestado pelos secretários executivos ao público? Para alcançar esse objetivo, foram elaboradas as seguintes questões de pesquisa:

1. De que forma a inteligência emocional impacta a qualidade das interações entre o Secretário Executivo e seus colegas de trabalho?
2. Qual é o nível de inteligência emocional dos Secretários Executivos em suas interações com os clientes?
3. De que maneira a inteligência emocional pode auxiliar na identificação e no manejo do estresse pessoal no ambiente de trabalho dos Secretários Executivos?
4. Quais métodos e práticas os Secretários Executivos podem adotar para desenvolver e aprimorar sua inteligência emocional?

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

A metodologia aplicada para responder a essa questão foi classificada como qualitativa e descritiva, uma vez que visou compreender profundamente as experiências e os significados atribuídos pelos participantes ao fenômeno da inteligência emocional no contexto do Secretariado Executivo. Segundo Santos *et al.* (2022), a pesquisa é qualificada como qualitativa quando busca entender, de maneira detalhada, os significados, percepções e experiências dos participantes, em vez de se concentrar em números ou generalizações. A abordagem qualitativa, de natureza descritiva, utiliza dados primários em um delineamento transversal e é categorizada como um estudo de caso. Conforme citado por Marconi e Lakatos (2022):

[...] O estudo qualitativo desenvolve-se numa situação natural, oferecendo riqueza de dados descritivos, bem como focalizando a realidade de forma complexa e contextualizada. Goldenberg (2015, p. 63) postula não ser possível “formular regras precisas sobre as técnicas de pesquisa qualitativa porque cada entrevista ou observação é única: depende do tema, do pesquisador e de seus pesquisados” (Marconi e Lakatos, 2022, p. 302).

Essa abordagem flexível possibilitou a adaptação ao longo do processo de pesquisa e a emergência de novos aspectos fundamentais, essenciais para explorar questões complexas, comportamentais ou sociais. Mattar e Ramos (2021) complementam que a pesquisa qualitativa adota várias estratégias de coleta de dados, como observação, entrevistas e análise documental, visando capturar a complexidade dos fatos investigados.

O estudo de caso refere-se a um levantamento aprofundado de um determinado caso ou grupo humano, abordando todos os seus aspectos. Essa abordagem é particularmente valiosa para investigar contextos complexos e multifacetados, permitindo aos pesquisadores explorar em profundidade situações da vida real e entender as nuances e as complexidades dos fenômenos em estudo (Merriam, 2018).

Dessa forma, essa metodologia se mostrou apropriada para responder à questão central da pesquisa, que buscou analisar como a inteligência emocional pode ser utilizada estrategicamente para aprimorar a qualidade do atendimento prestado pelos secretários executivos. A abordagem qualitativa possibilitou a investigação das experiências desses profissionais, fornecendo uma compreensão detalhada sobre a relação entre inteligência emocional, comunicação eficaz, resolução de conflitos e eficiência nas relações institucionais.

3.3 MÉTODO: ESTUDOS DE CASO MÚLTIPLO

Optou-se pelo método de estudo de caso múltiplo e holístico devido à sua capacidade de explorar diversas realidades e contextos. Essa abordagem proporcionou uma análise mais rica e comparativa das experiências dos participantes, sendo essencial para compreender a diversidade nas vivências da inteligência emocional em diferentes ambientes organizacionais. O uso do estudo de caso múltiplo holístico é particularmente relevante, pois ofereceu uma visão abrangente, considerando não apenas os elementos individuais, mas também as interações e o contexto em que ocorrem.

Segundo Yin (2010), o estudo de caso é uma metodologia adequada para entender fenômenos sociais complexos, pois permite que os pesquisadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos na vida real. O autor destaca que esse método deve ser utilizado quando as questões de pesquisa buscam explicar circunstâncias atuais, investigando como e por que determinado fenômeno social ocorre, ou ainda quando as questões demandam uma descrição aprofundada de fenômenos sociais.

3.4 FONTES DE EVIDÊNCIAS

As fontes de evidência incluíram entrevistas semiestruturadas com profissionais de Secretariado Executivo, além da literatura existente sobre inteligência emocional e suas aplicações práticas no ambiente de trabalho. De acordo com Minayo e Costa (2018), a entrevista é um processo utilizado para a construção de fundamentos sobre fatores estabelecidos, sendo uma das estratégias mais empregadas no trabalho qualitativo empírico. A intenção da entrevista é gerar informações relevantes sobre um determinado tema por meio de uma comunicação entre o entrevistador e o entrevistado, ou, em alguns casos, entre o entrevistador e vários interlocutores. Essa abordagem permite a coleta de dados qualitativos profundos, essenciais para a compreensão do fenômeno em estudo.

3.5 UNIDADE(S) DE ANÁLISE

A unidade de análise da pesquisa foi composta por quatro profissionais de Secretariado Executivo sergipanos e residentes na cidade de Aracaju, com, no mínimo, três anos de experiência no mercado de trabalho em Sergipe. A seleção dos participantes ocorreu por indicação, garantindo a inclusão de profissionais com experiência relevante na área.

Dentre os entrevistados, três atuam atualmente na profissão, enquanto um deixou o ramo há exatamente dois anos.

As entrevistas foram realizadas de forma remota, via *Google Meet*, para melhor se adequar à disponibilidade dos entrevistados. Cada entrevista teve, em média, uma hora de duração e seguiu um roteiro semiestruturado, permitindo tanto a exploração de perguntas pré-definidas quanto a flexibilidade para aprofundar temas conforme as respostas dos participantes. Essa abordagem favoreceu uma investigação detalhada sobre como a experiência profissional influencia a aplicação da inteligência emocional nas interações com colegas e clientes, bem como na gestão do estresse e na resolução de conflitos.

Os dados coletados foram analisados utilizando a técnica de Análise de Conteúdo Temática, possibilitando a identificação de padrões, estratégias eficazes e percepções dos entrevistados sobre o impacto da inteligência emocional na qualidade do atendimento e na dinâmica organizacional. Além disso, todas as entrevistas foram conduzidas com o devido consentimento dos participantes, garantindo a confidencialidade das informações fornecidas.

3.6 CRITÉRIO PARA A ESCOLHA DO(S) CASO(S)

Os participantes da entrevista possuem experiência significativa no atendimento ao público, com, no mínimo, três anos de atuação na área secretarial. A diversidade organizacional será um fator crucial, permitindo a comparação entre diferentes ambientes de trabalho e suas particularidades. Todos os profissionais selecionados são provenientes do estado de Sergipe, o que possibilitou uma compreensão contextualizada das práticas de inteligência emocional em cenários locais. Essa seleção criteriosa é essencial para investigar de que maneira as distintas experiências e contextos organizacionais influenciam a vivência e aplicação da inteligência emocional, proporcionando *insights* valiosos sobre sua relevância no aprimoramento da qualidade do atendimento prestado.

3.7 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS

O conceito de Inteligência Emocional (IE) surgiu no âmbito acadêmico em 1990, formalizado pelos pesquisadores Peter Salovey e John Mayer, que introduziram o termo na literatura científica por meio de dois artigos. No entanto, foi em 1995 que o psicólogo e escritor Daniel Goleman ampliou a perspectiva da inteligência emocional ao publicar seu livro *Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*.

Nesse trabalho, Goleman integrou, além das habilidades cognitivas, diversos atributos da personalidade, ampliando a compreensão da inteligência emocional e seu impacto nas relações interpessoais e no desempenho profissional (Marcondes, 2022).

3.8 DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE

A literatura identificou cinco categorias de análise, sendo as quatro primeiras consideradas os pilares da inteligência emocional, conforme proposto por Goleman (*apud* Silva, 2024). E a última categoria foi complementada por Fonseca (2023). Essas categorias foram empregadas na análise dos casos examinados nesta pesquisa, permitindo uma compreensão mais detalhada e abrangente da aplicação da inteligência emocional no contexto profissional do secretariado executivo. Essa combinação teórica possibilita a investigação de diferentes dimensões da inteligência emocional e suas implicações no ambiente de trabalho.

Quadro 3 – Categorias de análise

Autoconsciência	É a habilidade de reconhecer e compreender as próprias emoções e prever reações.	Os 5 pilares da inteligência emocional por Goleman (2012 <i>apud</i> Silva, 2024).
Autorregulação	Prever reações consiste na capacidade de controlar sentimentos sob pressão e mantê-los equilibrados.	
Automotivação	Inclui o autoconhecimento e a autorresponsabilidade, pois é fundamental entender a si mesmo para manter a motivação e a disciplina, assumindo o protagonismo da própria vida.	
Empatia	É a habilidade de se colocar no lugar dos outros, respeitando e compreendendo suas emoções.	
Aptidão Social	É a habilidade de relacionamento interpessoal, ela está relacionada em lidar com as emoções dos outros, é essa aptidão que reforça a popularidade, a liderança e a eficiência do trabalho em equipe.	Fonseca (2023)

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Goleman (2012 *apud* Silva, 2024; Fonseca, 2023) em (2025).

3.9 PROTOCOLO DO ESTUDO

Segundo Maçada *et al.* (2007), em um estudo de caso, o protocolo é fundamental para garantir a confiabilidade, pois fornece as diretrizes necessárias para que, ao ser repetido sob as mesmas condições, o estudo obtenha os mesmos resultados. Seguindo as recomendações de Yin (2001), o protocolo apresentado nesta pesquisa, conforme descrito no *Apêndice A*, abrange os seguintes tópicos: visão geral da pesquisa, procedimentos para a coleta de dados, questões do estudo de caso e um guia para o relatório. Esses tópicos foram cuidadosamente delineados para assegurar a consistência e a precisão na condução da pesquisa, facilitando sua replicação e análise rigorosa.

3.10 ANÁLISE DOS CASOS

Os dados coletados foram analisados utilizando a técnica de Análise de Conteúdo Temática, conforme Bardin (2011), com foco nas unidades de sentido de um texto. Primeiramente, as respostas das entrevistas foram transcritas de forma literal. Em seguida, foi realizada uma leitura flutuante para promover uma compreensão mais aprofundada dos dados. A organização das informações passou por etapas de codificação e categorização, as quais foram fundamentadas nas categorias de investigação previamente estabelecidas, conforme Saad e Bastos (2024). Esse processo permitiu uma análise detalhada e estruturada das percepções e experiências dos participantes, facilitando a identificação de padrões e tendências relevantes para a pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, com entrevistas semiestruturadas aplicadas a quatro profissionais da área de Secretariado Executivo, todos sergipanos e residentes em Aracaju, com pelo menos três anos de experiência no mercado de trabalho em Sergipe. Desses, três trabalham atualmente na área secretarial, enquanto um deixou o setor há dois anos. Foram realizadas quatro entrevistas com indivíduos atuantes no setor, com experiência prática no atendimento ao público e na mediação de relações interpessoais no ambiente organizacional. A seleção dos participantes foi baseada em critérios de experiência mínima na área e atuação em empresas de médio e grande porte. A análise dos dados seguiu o método de análise de conteúdo, estruturado a partir das cinco categorias da inteligência emocional propostas por Goleman (2012 *apud* Silva, 2024) e complementadas por Fonseca (2023): autoconsciência, autorregulação, automotivação, empatia e aptidão social, permitindo a interpretação dos relatos com o referencial teórico. A seguir, serão discutidos os principais achados das entrevistas, relacionando-os com a fundamentação teórica e a atuação do Secretariado Executivo.

4.1 AUTOCONSCIÊNCIA

Segundo Goleman (2012 *apud* Silva, 2024), a autoconsciência é a habilidade de reconhecer e compreender as próprias emoções, antecipando suas reações diante de diferentes situações. No contexto do Secretariado Executivo, essa habilidade torna-se essencial, pois permite que o profissional identifique suas emoções e compreenda seus impactos no desempenho profissional.

Os entrevistados demonstraram possuir autoconsciência ao reconhecerem os impactos do estresse e da pressão no ambiente de trabalho. O entrevistado 1 relatou que a sobrecarga de trabalho e a dificuldade em estabelecer limites resultaram em crises de ansiedade, reforçando a necessidade de estratégias de autoconhecimento para prevenir o esgotamento profissional:

[...] Os principais sinais de estresse que identifiquei foram sobrecarga de trabalho, dificuldade em estabelecer limites e crises de ansiedade. Durante a pandemia, trabalhei excessivamente, levando tarefas para casa e ultrapassando minha jornada. Isso resultou em um episódio de crise, inicialmente confundido com um problema cardíaco, mas diagnosticado como ansiedade. Aprendi a importância de equilibrar trabalho e saúde mental para evitar esse tipo de situação (Entrevistado 1).

Os relatos dos entrevistados demonstram que a autoconsciência tem um papel fundamental na forma como lidam com o estresse e as demandas do ambiente corporativo. O entrevistado 2 percebe seu estresse por meio da tensão nos ombros e dificuldade de concentração, enquanto o entrevistado 3 identifica esse estado quando eleva a voz, e o entrevistado 4 nota que bebe muita água em momentos de tensão, como se seu corpo emitisse um alerta. Esses sinais indicam que os profissionais possuem um nível de autoconhecimento que os ajuda a reconhecer momentos de desgaste emocional.

Essa percepção está alinhada com a literatura, pois, segundo Barros e Prado (2010), a autoconsciência permite ao profissional ajustar seu comportamento conforme as exigências do ambiente de trabalho, promovendo melhor desempenho e eficiência nas interações interpessoais. Além disso, Pereira *et al.* (2021) ressaltam que a inteligência emocional auxilia na gestão do estresse e no bem-estar no trabalho, enquanto Nascimento e Silva (2023) reforçam que o autoconhecimento possibilita a identificação de limites pessoais, contribuindo para a tomada de decisões mais estratégicas e para a prevenção do esgotamento profissional.

Os relatos indicaram que esses profissionais de Secretariado Executivo estão cientes da influência de suas emoções no desempenho profissional. O entrevistado 2 reconheceu que sua dificuldade em pedir ajuda pode afetar sua produtividade, demonstrando um esforço consciente para aprimorar essa competência:

[...] A comunicação é fundamental para alcançar resultados. Embora eu seja reconhecida por me comunicar bem, tenho dificuldade em pedir ajuda quando não estou dando conta de algo. Acabo tentando fazer sozinha até perceber que não consigo. Por isso, estou aprendendo a pedir ajuda quando necessário (Entrevistado 2).

Além disso, o entrevistado 3 também identificou sinais de estresse em seu comportamento, destacando que a elevação de sua voz e a introspecção são indicativos claros de que está enfrentando dificuldades emocionais no ambiente de trabalho. O gerenciamento emocional eficaz começa com a auto-observação, permitindo que o profissional reconheça sinais de estresse e compreenda como suas emoções impactam seu comportamento. O entrevistado 1 ilustra essa habilidade ao mencionar que percebe mudanças em seu comportamento antes que o desgaste se torne crítico, demonstrando consciência sobre os próprios limites. Já o entrevistado 4 destaca que compreender seus limites e diferenciar o que é realmente urgente evita a sobrecarga mental, o que está diretamente ligado à autoconsciência, pois envolve um entendimento profundo das próprias reações ao estresse. Segundo Barros e Prado (2010), essa habilidade permite ao profissional ajustar seu comportamento conforme as exigências do ambiente corporativo, promovendo melhor

desempenho e interações mais eficientes. Assim, se percebe que a inteligência emocional tem um impacto direto no desempenho dos profissionais de Secretariado Executivo. A capacidade de reconhecer as próprias emoções e ajustar o comportamento conforme as exigências do ambiente corporativo permite um melhor gerenciamento de tarefas e relacionamentos interpessoais. Mas, além disso, compreende-se também a importância da análise da autorregulação como fator que pode auxiliar no desempenho do profissional de secretariado executivo, mas também como um auxílio no gerenciamento de situações que eles podem vivenciar em momentos de alta pressão.

4.2 AUTORREGULAÇÃO

A autorregulação é definida por Goleman (2012 *apud* Silva, 2024) como a capacidade de controlar sentimentos sob pressão e mantê-los equilibrados. No contexto do Secretariado Executivo, essa habilidade se torna indispensável, pois permite que o profissional lide com prazos curtos, múltiplas demandas e situações de conflito sem comprometer a qualidade do atendimento prestado ou suas relações interpessoais. Um profissional que desenvolve a autorregulação consegue gerenciar suas emoções de maneira consciente, evitando reações impulsivas que possam gerar desgastes no ambiente de trabalho.

Os entrevistados relataram diferentes estratégias para manter o controle emocional diante de situações desafiadoras. O entrevistado 1 destacou que o gerenciamento eficaz das emoções começa com a auto-observação, pois reconhecer mudanças no comportamento ajuda a prevenir desgastes desnecessários. Ele percebeu que, ao ignorar os sinais iniciais de estresse, acabava sobrecarregado, o que impactava sua produtividade e bem-estar. Já o entrevistado 2 ressaltou a importância do equilíbrio emocional para o ambiente corporativo, afirmando que, quando um profissional não consegue se acalmar e controlar suas emoções, o estresse pode se espalhar pela equipe, afetando a harmonia e a eficiência do grupo.

O entrevistado 3 enfatizou que, para evitar conflitos, ele adota uma postura mais cautelosa e evita reações impulsivas, sempre buscando manter um tom de voz calmo e cortês, mesmo em situações de tensão. Segundo ele, essa abordagem ajuda a manter um ambiente mais colaborativo e evita que pequenos desentendimentos se tornem problemas maiores. Essas estratégias reforçam a importância da autorregulação para a estabilidade emocional e o desempenho profissional, permitindo que o secretário executivo atue com mais eficiência e segurança diante das exigências da profissão.

Ademais, o entrevistado 4 contribuiu com uma visão valiosa sobre a importância das relações interpessoais. Ele destacou que as relações interpessoais são fundamentais para o desempenho e o desenvolvimento profissional, pois, como secretários executivos, eles funcionam como um elo entre as várias camadas da empresa. Quando esse elo não está bem estabelecido, a produtividade e as relações entre os colegas de trabalho podem ser comprometidas. Ele enfatizou a importância da comunicação assertiva e da gestão de conflitos, reconhecendo que, muitas vezes, uma forma equivocada de se expressar pode gerar problemas desnecessários. A capacidade de se comunicar de forma mais assertiva, segundo ele, facilita melhores resultados e um ambiente de trabalho mais eficiente.

Essa estratégia está alinhada com estudos como os de Marcondes (2022), que enfatiza que a autorregulação é fundamental para a construção de relações profissionais harmoniosas e para a prevenção de conflitos no ambiente corporativo. Comparando esses achados com estudos anteriores, percebe-se que Rodrigues e Gondim (2014) já apontavam que profissionais que dominam a autorregulação emocional tendem a apresentar melhores resultados em funções que exigem alto nível de interação interpessoal e resolução de conflitos. O entrevistado 1 destacou que saber dizer "não" quando necessário e administrar o tempo com equilíbrio melhora a experiência do cliente e evita desgastes emocionais:

[...] O autocontrole emocional é essencial para definir prioridades e evitar sobrecarga, garantindo um atendimento mais eficiente. Saber dizer 'não' quando necessário, administrar o tempo com equilíbrio e comunicar prazos de forma clara melhora a experiência do cliente e evita desgastes emocionais (Entrevistado 1).

No entanto, outros entrevistados também relataram estratégias que alinham suas práticas com os conceitos de autorregulação emocional. O entrevistado 2 mencionou o uso de comunicação eficaz e o aprendizado contínuo como ferramentas importantes para lidar com os desafios emocionais do trabalho, destacando que a comunicação é crucial para evitar situações de estresse e para manter um ambiente profissional equilibrado:

[...] Eu acho que você mantendo uma boa comunicação, ela vai... que auxiliar em tudo que você for fazer. Então, você mantendo essa boa comunicação, você vai conseguir passar mais clareza nas informações, você vai conseguir captar informações de forma que você possa utilizar da melhor forma dentro do seu trabalho (Entrevistado 2).

O entrevistado 3, por sua vez, adota estratégias mais práticas, como a escuta ativa e o controle do tom de voz, visando garantir que interações tensas não escalem para conflitos

maiores. Seu foco na autorregulação emocional, especialmente em situações de estresse, reflete a importância de manter a calma e agir de forma equilibrada diante de pressões externas:

[...] Eu tento manter um tom de voz sempre calmo e cortês, mesmo em situações de tensão. Isso ajuda a manter o ambiente colaborativo e evita que pequenos desentendimentos se tornem problemas maiores (Entrevistado 3).

O entrevistado 4 ressaltou a importância de compreender e respeitar os próprios limites como forma de evitar sobrecarga emocional, alinhando-se com os estudos de Goleman (2012 *apud* Silva, 2024), que destacam a importância do autoconhecimento e da gestão do estresse para o bem-estar profissional. Ele também adota estratégias práticas para lidar com o estresse no ambiente de trabalho, como a prática diária de alongamento e técnicas de respiração, conforme menciona: “[...] Faço alongamento e técnica de respiração durante meu dia todo dia quando acordo”.

A partir dos relatos dos entrevistados, a inteligência emocional desempenha um papel essencial no gerenciamento do estresse e no bem-estar dos Secretários Executivos, especialmente em momentos de alta pressão. De acordo com os entrevistados, a autorregulação emocional desempenha um papel essencial para que os profissionais de Secretariado Executivo lidem com prazos curtos, múltiplas demandas e situações de conflito, sem comprometer a qualidade do atendimento e das relações interpessoais. Essa competência está diretamente relacionada à capacidade de controlar sentimentos sob pressão e mantê-los equilibrados, conforme apontam Barros e Prado (2010). Segundo esses autores, o secretário executivo deve estabelecer um diálogo interno para amenizar suas reações diante de situações estressantes. Além disso, o gerenciamento eficaz das emoções contribui para preservar a saúde mental e garantir um ambiente de trabalho produtivo (Pereira *et al.*, 2021).

Os participantes da pesquisa destacaram que o controle emocional e a auto-observação são estratégias fundamentais para evitar desgastes desnecessários, permitindo que percebam sinais de estresse antes que se tornem críticos. Esse aspecto está alinhado com a perspectiva de Marcondes (2022), que enfatiza a importância do controle emocional para atuar assertivamente na gestão de conflitos dentro das organizações. Alberti e Emmons (1973 *apud* Pereira *et al.*, 2021) também ressaltam que o profissional de Secretariado deve desenvolver um comportamento assertivo diante das inúmeras situações de pressão vivenciadas no dia a dia.

Além disso, os relatos evidenciam que a inteligência emocional impacta diretamente a produtividade e a harmonia do ambiente corporativo. Profissionais que não conseguem gerenciar suas emoções podem gerar um efeito negativo na equipe, aumentando o nível de tensão e prejudicando a eficiência do grupo. Nesse contexto, Rodrigues e Gondim (2014) afirmam que as expressões emocionais desempenham um papel crucial na regulação das relações interpessoais, sendo um requisito essencial para o ambiente organizacional. A habilidade de gerenciar emoções favorece a comunicação assertiva e cria um ambiente colaborativo, evitando mal-entendidos e conflitos desnecessários (Pereira *et al.*, 2021).

Para lidar melhor com essas situações, os entrevistados mencionaram estratégias como manter a calma e o controle do tom de voz, administrar o tempo com equilíbrio e definir prioridades de forma assertiva. Essas competências estão alinhadas aos pilares da inteligência emocional propostos por Goleman (2012 *apud* Silva, 2024), que incluem a autorregulação, a empatia e as habilidades sociais. De acordo com Woyciekoski e Hutz (2009), pessoas autoconscientes e sensíveis aos outros desenvolvem maiores habilidades para administrar conflitos e fortalecer relações interpessoais.

Outra prática fundamental apontada pelos entrevistados é o uso da comunicação eficaz, que permite a transmissão clara de informações e favorece a escuta ativa, reduzindo conflitos e mal-entendidos. Junkes e Freitas (2024) destacam que o secretário executivo, como mediador organizacional, deve estar atento às implicações emocionais no ambiente de trabalho, pois emoções mal interpretadas podem prejudicar as relações interpessoais. Além disso, alguns participantes relataram que adotam hábitos saudáveis, como técnicas de respiração e alongamentos diários, para aliviar a tensão e preservar o bem-estar. Essas estratégias contribuem para uma gestão emocional mais equilibrada, reduzindo o impacto do estresse no desempenho profissional (Medeiros *et al.*, 2023).

Compreender e respeitar os próprios limites também foi destacado como essencial para evitar sobrecarga emocional e melhorar a qualidade do trabalho. Segundo Lourenço e Lelis (2018), devido à carga intensa de informações e cobranças, os profissionais de Secretariado estão suscetíveis ao cansaço psicológico, o que pode comprometer sua produtividade e afetar suas relações interpessoais. Assim, a inteligência emocional é um recurso indispensável para manter o equilíbrio emocional e garantir um desempenho eficiente.

Por fim, os entrevistados ressaltaram que a automotivação e o aprendizado contínuo são fatores que fortalecem a estabilidade emocional dos secretários executivos. Segundo Goleman (2012 *apud* Silva, 2024), a automotivação está relacionada ao autoconhecimento e à autorresponsabilidade, permitindo que o profissional mantenha sua disciplina e assuma o

protagonismo de sua trajetória profissional. Profissionais motivados e em constante desenvolvimento lidam melhor com pressões externas e desafios diários, garantindo um desempenho mais eficiente e equilibrado no ambiente corporativo. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de aprofundamento em um dos pilares da inteligência emocional: a automotivação.

4.3 AUTOMOTIVAÇÃO

A automotivação refere-se à capacidade de manter o entusiasmo e a disciplina para alcançar metas, independentemente das circunstâncias (Goleman, 2012 *apud* Silva, 2024). No que se refere à profissão, essa competência é essencial para garantir a eficiência no desempenho das atividades diárias e a busca contínua por aperfeiçoamento profissional. Os relatos dos entrevistados demonstram a influência direta da automotivação na qualidade do atendimento prestado. O entrevistado 1 destacou uma experiência desafiadora ao lidar com um cliente altamente qualificado e resistente a mudanças:

[...] Na semana passada, precisei lidar com um cliente difícil, altamente qualificado e resistente a mudanças. Com paciência e técnicas de comunicação, ouvi suas objeções sem absorver a irritação, apresentei os benefícios da mudança e propus uma solução flexível. Se eu tivesse reagido com impaciência, a negociação teria falhado (Entrevistado 1).

Esse relato evidencia como a automotivação se manifesta na resiliência e no controle emocional, fundamentais para lidar com desafios e evitar conflitos desnecessários. O entrevistado 3 também mencionou um episódio no qual precisou mobilizar sua capacidade motivadora para negociar o pagamento de um boleto vencido, demonstrando sua habilidade de manter a calma e encontrar soluções estratégicas em situações adversas.

A entrevistada 2 ressaltou a necessidade da automotivação ao enfrentar um cliente hostil. Para ela, compreender que certas reações refletem mais o estado emocional do outro do que sua própria competência profissional foi fundamental para manter o equilíbrio e a eficiência no atendimento. Essa visão reflete a importância de não internalizar emoções negativas do ambiente externo e reforça a conexão entre automotivação e inteligência emocional. Além de contribuir para a resolução de conflitos, a automotivação impulsiona o desenvolvimento contínuo do profissional. O entrevistado 3 ressaltou como a busca por conhecimento contribui para seu aprimoramento:

[...] A área da psicologia organizacional sempre me interessou, então leituras sobre ela, assim como podcast, tem sido consumido por mim para agregar valor à minha atuação enquanto profissional de Secretariado (Entrevistado 3).

O entrevistado 4 destacou a importância de reconhecer seus próprios limites e de entender que, embora tudo pareça urgente, cada tarefa necessita de seu devido tempo para ser realizada com qualidade. Esse entendimento permite que ele mantenha o equilíbrio emocional, evitando a sobrecarga e a ansiedade no trabalho:

[...] Sabemos que embora tudo pareça ser urgente, tudo precisa de um tempo para ser feito, e não precisa se cobrar excessivamente por isso, para não acabar adoecendo a mente e se sobrecarregando (Entrevistado 4).

Esta perspectiva do entrevistado 4 está alinhada com a importância da autorregulação emocional, permitindo que ele se mantenha motivado e produtivo, sem se deixar consumir pelo estresse e pela pressão do ambiente corporativo. Com isso, se entende que o impacto da automotivação no ambiente de trabalho também é um fator relevante. O entrevistado 1 enfatizou a importância da comunicação clara e cordial para criar um ambiente harmonioso, ressaltando que o relacionamento interpessoal deve ser prioridade na profissão:

[...] Criar um ambiente de trabalho harmonioso depende dessa capacidade de comunicação clara e cordial, tornando o relacionamento interpessoal a prioridade número um para a profissão (Entrevistado 1).

Essa percepção é complementada pelo relato do entrevistado 2, que busca impactar positivamente pelo menos uma pessoa por dia, seja com um gesto simples ou uma orientação:

[...] Sempre busco impactar positivamente pelo menos uma pessoa por dia, seja com um gesto simples, como um bom dia ou uma orientação. Pequenas atitudes podem transformar o ambiente de trabalho e tornar tudo mais leve (Entrevistado 2).

Esses relatos mostram que a automotivação não apenas melhora a produtividade individual, mas também influencia a atmosfera organizacional, promovendo um ambiente mais positivo e colaborativo. Segundo Soares (2017), a habilidade de gerenciar e controlar as emoções é essencial para lidar com sentimentos negativos e manter a estabilidade emocional. Isso está diretamente alinhado com as dificuldades relatadas pelos entrevistados, que enfatizam que a automotivação se relaciona com o reconhecimento de conquistas, a capacidade de lidar com frustrações e a persistência diante de obstáculos.

Os entrevistados destacaram que a automotivação é impulsionada por fatores como um ambiente de trabalho positivo, o estabelecimento de metas pessoais e profissionais e a valorização das conquistas diárias. O entrevistado 1 ressaltou a importância do autoconhecimento para manter o entusiasmo no trabalho e evitar a estagnação profissional. Já o entrevistado 2 mencionou que a prática do autocontrole emocional permite enfrentar desafios com maior clareza e evitar desgastes desnecessários. Essas estratégias reforçam a importância de cultivar hábitos que favoreçam a motivação interna, como a organização de tarefas, o desenvolvimento de novas habilidades e a criação de um propósito claro para a carreira.

No que se refere à capacitação profissional, os quatro entrevistados mencionaram cursos, leituras e treinamentos internos como meios de aprimoramento contínuo. Lima e Melo (2021) enfatizam que a formação do secretário executivo deve ir além das competências técnicas, incluindo o desenvolvimento de habilidades interpessoais e comportamentais. A automotivação, nesse contexto, está diretamente ligada à capacidade de identificar oportunidades de crescimento e se engajar em iniciativas que ampliem o repertório de conhecimento e fortaleçam a confiança profissional.

A resiliência e a proatividade também foram destacadas como características essenciais para manter a motivação e a eficiência no desempenho da função. O entrevistado 3, por exemplo, enfatizou a importância da comunicação assertiva para filtrar informações e manter o equilíbrio emocional diante de situações desafiadoras, o que reforça a relevância da motivação interna para lidar com os desafios diários de forma eficiente.

Da mesma forma, o entrevistado 4 reforçou que a forma como lidamos com as adversidades influencia diretamente na motivação e na produtividade, destacando que a prática de atividades como alongamentos e técnicas de respiração ajuda a manter o foco e a energia ao longo do dia. Ele também compartilhou a ideia de que reconhecer os limites pessoais e não se cobrar excessivamente é crucial para preservar o equilíbrio emocional e, assim, a motivação contínua.

Dando continuidade à análise, a próxima seção aborda a empatia como um elemento essencial para a construção de relações profissionais saudáveis. Os entrevistados enfatizaram que a capacidade de se colocar no lugar do outro contribui para uma comunicação mais eficaz, reduzindo conflitos e fortalecendo a colaboração dentro das organizações.

4.4 EMPATIA

A empatia é uma competência essencial no ambiente corporativo, permitindo que os profissionais compreendam as emoções alheias e respondam de maneira apropriada (Goleman, 2012 *apud* Silva, 2024). No contexto do Secretariado Executivo, essa habilidade assume um papel ainda mais estratégico, pois influencia diretamente a qualidade do atendimento, a mediação de conflitos e a fluidez da comunicação organizacional.

Os relatos dos entrevistados destacam a empatia como um fator determinante para a eficácia profissional. O entrevistado 1 enfatizou a importância da escuta ativa ao lidar com uma situação crítica: “Em vez de apenas transferir a chamada, percebi pelo tom de voz que havia um problema sério. [...] Esse processo evitou desgastes e demonstrou como a empatia e a escuta ativa são fundamentais para solucionar conflitos organizacionais.” Essa abordagem reforça a necessidade de uma postura proativa e atenta no atendimento ao cliente, evitando problemas maiores e garantindo soluções mais assertivas.

O impacto da empatia também é evidente em situações de apoio emocional. O entrevistado 2 relatou que sua experiência pessoal como aluna foi determinante para compreender a pressão enfrentada pelos estudantes e buscar soluções equilibradas: “Ter passado pela mesma experiência como aluna me ajudou a compreender a pressão que eles enfrentam e a encontrar soluções que equilibram exigências acadêmicas e apoio ao estudante.” Esse depoimento demonstra como a empatia permite criar estratégias que conciliam as necessidades institucionais com o bem-estar dos envolvidos.

Outro aspecto relevante está na inclusão e no acolhimento de diferentes perfis socioeconômicos. O entrevistado 3 ressaltou a importância da sensibilidade no atendimento: “É importante ter sensibilidade em ouvir e acolher as classes financeiramente mais enfraquecidas.” Esse posicionamento destaca o papel do profissional de Secretariado em promover um atendimento humanizado, que respeite as diferenças e contribua para um ambiente organizacional mais igualitário.

A necessidade de um atendimento mais humanizado também foi apontada pelo entrevistado 4, que reforçou a importância da empatia no contato com clientes que demandam maior atenção: “Usar a empatia durante um atendimento com um cliente no qual precisava de uma atenção e um atendimento mais humanizado.” Esse depoimento evidencia que a qualidade do serviço prestado está diretamente relacionada à capacidade de compreender e atender às necessidades específicas de cada indivíduo.

A empatia, aliada à inteligência emocional, também impacta diretamente a qualidade das interações interpessoais e a resolução de conflitos. Segundo Medeiros e Hernandes (1999), as empresas valorizam profissionais capazes de interagir com diferentes níveis hierárquicos e compreender as estratégias organizacionais, habilidades que exigem um alto nível de inteligência emocional.

Com os dados coletados, percebe-se que a empatia, a escuta ativa, a sensibilidade no atendimento e a comunicação eficaz são habilidades emocionais essenciais para que os Secretários Executivos enfrentem desafios no atendimento ao cliente. Os entrevistados destacaram que a empatia é fundamental para compreender as emoções dos clientes e responder de maneira adequada, influenciando diretamente a qualidade do atendimento e a mediação de conflitos. Esse aspecto está alinhado com Goleman (2012, *apud* Silva, 2024), que aponta a empatia como um dos pilares da inteligência emocional, permitindo que os profissionais estabeleçam conexões mais eficazes e evitem desgastes desnecessários. Ademais, os relatos indicam que a escuta ativa é uma estratégia importante para solucionar problemas com mais assertividade. Azevedo e Costa (2000 *apud* Rodrigues *et. al* 2013) reforçam que a escuta ativa e a comunicação clara são fundamentais para administrar conflitos, pois reduzem ruídos na interação e facilitam a compreensão mútua.

Os participantes da pesquisa também ressaltaram que a sensibilidade no atendimento permite acolher clientes com diferentes perfis socioeconômicos, garantindo um serviço mais humanizado e inclusivo. Medeiros *et al.* (2023) destacam que a inteligência emocional desempenha um papel crucial nas interações interpessoais, pois auxilia o profissional a lidar com diversas demandas emocionais e manter um equilíbrio entre as exigências organizacionais e o bem-estar do cliente. Um dos entrevistados mencionou que sua experiência pessoal ajudou a compreender melhor as dificuldades enfrentadas por determinados públicos, o que possibilitou a criação de soluções mais equilibradas.

Outra questão apontada pelos entrevistados é a importância da comunicação eficaz no atendimento ao cliente. Segundo Gomes e Maranhão (2020), a comunicação interpessoal no ambiente corporativo está diretamente ligada à inteligência emocional e influencia a maneira como os profissionais lidam com desafios diários. Os relatos indicam que transmitir informações com clareza e praticar a escuta ativa ajudam a evitar mal-entendidos e a fortalecer o relacionamento com o público. Além disso, foi enfatizado que a empatia deve ser aplicada de forma prática no dia a dia, permitindo um atendimento mais atencioso e personalizado para clientes que demandam maior suporte.

Assim, os dados da pesquisa mostram que a inteligência emocional, combinada com essas habilidades, impacta não apenas a interação interpessoal, mas também a resolução de conflitos, tornando os Secretários Executivos mais preparados para lidar com desafios no atendimento ao cliente de forma equilibrada e eficiente. De acordo com Ferreira e Fonseca (2023), a inteligência emocional permite que os profissionais desenvolvam maior controle emocional e aprimorem suas relações interpessoais, resultando em um ambiente de trabalho mais harmonioso.

Dando continuidade à próxima seção, que explora a importância da exigência social e das habilidades interpessoais no ambiente corporativo, os entrevistados enfatizaram que saber interagir de forma equilibrada e construtiva é um fator determinante para facilitar a comunicação entre setores e fortalecer as relações profissionais. Além disso, destacaram que o aprimoramento dessas habilidades permite ao profissional lidar com diferentes perfis e situações com mais segurança, promovendo um clima organizacional mais colaborativo (Gomes e Maranhão, 2020).

4.5 APTIDÃO SOCIAL E HABILIDADES SOCIAIS

A aptidão social é uma competência essencial no ambiente corporativo, pois envolve a capacidade de interagir de maneira harmoniosa e produtiva (Fonseca, 2023). No contexto do Secretariado Executivo, essa habilidade assume um papel ainda mais relevante, uma vez que o profissional atua como elo entre diferentes setores da organização, facilitando a comunicação e promovendo o alinhamento entre gestores, colaboradores e clientes.

Os entrevistados destacaram a função do secretário executivo como um mediador essencial dentro da estrutura organizacional, ressaltando a necessidade de habilidades interpessoais para garantir a fluidez da informação e a harmonia nas relações de trabalho. Nesse sentido, observa-se um consenso de que o profissional deve possuir equilíbrio emocional e capacidade de gestão da comunicação, conforme enfatizado por Fontanella (2012), que aponta que a regulação emocional favorece tanto as relações produtivas quanto as tomadas de decisão assertivas. O entrevistado 1 reforça essa ideia ao afirmar que o secretário executivo lida constantemente com situações urgentes e de alta pressão, tornando indispensável o desenvolvimento de habilidades interpessoais para manter a organização e a clareza na comunicação.

Da mesma forma, a função de "ponte" mencionada pelos entrevistados está alinhada à perspectiva de Pereira *et al.* (2021), que destacam a comunicação eficaz como um dos pilares

da inteligência emocional (IE) para manter um ambiente organizacional saudável. Essa intermediação envolve não apenas a transmissão de informações, mas também a capacidade de compreender e gerenciar emoções, reduzindo conflitos e promovendo cooperação entre os membros da equipe. O entrevistado 2 complementa essa visão ao destacar que manter uma boa comunicação permite transmitir informações com clareza e captar dados de forma eficiente, otimizando sua utilização no trabalho. Da mesma forma, o entrevistado 3 ressalta que a capacidade de se comunicar com qualquer público, seja ele direto ou indireto, é essencial para o desempenho eficaz da profissão.

Outro ponto levantado foi a influência das relações interpessoais na produtividade, aspecto destacado por Rodrigues e Gondim (2014), que ressaltam o impacto das expressões emocionais na regulação das interações e na melhoria do desempenho organizacional. Nesse sentido, os depoimentos reforçam a importância do bem-estar emocional e do equilíbrio na execução das atividades, conforme apontado por Medeiros e Hernandes (1999 *apud* Pereira *et al.*, 2021), que consideram tais aspectos indispensáveis para a profissão. O entrevistado 4 destaca que a forma como nos expressamos pode influenciar a reação dos outros e, portanto, uma comunicação mais assertiva contribui para a obtenção de melhores resultados.

Com isso, compreende-se que a comunicação interpessoal vai além da simples troca de informações, sendo um fator determinante para a eficiência dos processos e o alcance dos objetivos institucionais. Dessa forma, o desenvolvimento de habilidades sociais, como empatia, escuta ativa e capacidade de negociação, torna-se essencial para que o profissional atue de maneira assertiva e contribua para um ambiente corporativo mais participativo e eficiente.

Também é importante reforçar que a inteligência emocional é um pilar fundamental para a construção de relações interpessoais saudáveis e produtivas no ambiente de trabalho (Pereira *et al.*, 2021). O domínio das técnicas de comunicação aliado à capacidade de gerenciar emoções e compreender as dos outros é essencial para minimizar conflitos e fortalecer a cooperação dentro das organizações.

A partir dos dados encontrados, percebe-se que os profissionais de Secretariado Executivo utilizam diversas práticas para aliviar a tensão no trabalho e aprimorar a inteligência emocional. Os entrevistados destacaram a importância da gestão das emoções, enfatizando a necessidade de autocontrole e autorregulação para lidar com situações de alta pressão. Esse aspecto está alinhado com Goleman (2012, *apud* Silva, 2024), que aponta a autorregulação como um dos pilares da inteligência emocional, permitindo que os profissionais mantenham a calma e a objetividade diante de desafios. Além disso, os

entrevistados mencionaram o uso de técnicas como respiração controlada e pausas estratégicas, que auxiliam no controle do estresse e na manutenção do equilíbrio emocional, conforme destacado por Barros e Prado (2010), que ressaltam a importância do diálogo interno para amenizar reações impulsivas em momentos de tensão.

A comunicação assertiva também foi uma ideia amplamente mencionada, pois permite expressar-se com clareza, praticar a escuta ativa e evitar mal-entendidos que possam gerar conflitos. Segundo Azevedo e Costa (2000 *apud* Rodrigues *et. al* 2013), a comunicação clara e eficiente é essencial para a administração de conflitos e para fortalecer as relações interpessoais dentro das organizações. Os depoimentos ainda enfatizaram a relevância de construir relações interpessoais saudáveis, por meio do desenvolvimento da empatia e da valorização do trabalho em equipe, criando um ambiente mais colaborativo e harmonioso. Essa perspectiva é reforçada por Rodrigues e Gondim (2014), que destacam que a empatia e a capacidade de compreender as emoções dos outros são essenciais para a manutenção de um clima organizacional positivo.

Outro ponto abordado foi a organização e o planejamento, considerados fundamentais para reduzir o estresse, pois permitem uma melhor gestão do tempo, definição de prioridades e delegação de tarefas quando necessário. De acordo com Bortolotto (2007), a capacidade de autogerenciamento e flexibilidade intelectual são competências essenciais para lidar com a complexidade do ambiente corporativo, evitando sobrecarga emocional e melhorando o desempenho profissional. Além disso, os entrevistados mencionaram a adoção de técnicas de relaxamento e bem-estar, como pequenas pausas ao longo do dia e a prática de atividades físicas, que ajudam a evitar o esgotamento mental. Esse achado dialoga com Pereira *et al.* (2021), que destacam a importância da inteligência emocional na prevenção do estresse e do adoecimento psicológico no ambiente de trabalho.

Por fim, destacou-se a importância do desenvolvimento contínuo, com a busca por treinamentos, cursos e eventos que promovam o crescimento profissional e a melhoria das habilidades interpessoais. Conforme Nascimento e Silva (2023), a capacitação constante é essencial para o aprimoramento das competências técnicas e emocionais dos Secretários Executivos, garantindo sua adaptação às novas demandas organizacionais. Com base nos relatos obtidos, fica evidente que a inteligência emocional e a comunicação eficaz são essenciais para o desempenho do Secretariado Executivo, contribuindo para um ambiente de trabalho mais equilibrado e produtivo (Gomes e Maranhão, 2020). Por conseguinte, foi criado um quadro que sintetiza as informações dos dados obtidos nas entrevistas, demonstrando o impacto dessas práticas para a atuação dos Secretários Executivos.

Quadro 4 - Resumo das análises

Categorias da Inteligência Emocional	O que foi encontrado na pesquisa	Impacto na Profissão de Secretariado Executivo
Autoconsciência	Profissionais reconhecem sinais de estresse, como crises de ansiedade, tensão corporal e dificuldades de concentração.	Permite ajustar comportamentos, prevenir esgotamento profissional e melhorar o desempenho no ambiente corporativo.
Autorregulação	Estratégias como auto-observação, controle do tom de voz e técnicas de respiração são usadas para lidar com pressões.	Garante equilíbrio emocional, evita conflitos e melhora a qualidade das interações interpessoais.
Automotivação	Persistência diante de desafios, busca por conhecimento e impacto positivo no ambiente de trabalho são destacados.	Mantém o entusiasmo, promove a capacitação contínua e fortalece a produtividade e a eficiência.
Empatia	Escuta ativa, acolhimento e atendimento humanizado foram enfatizados pelos entrevistados.	Melhora o atendimento ao cliente, facilita a mediação de conflitos e promove um ambiente organizacional mais harmonioso.
Aptidão Social / Habilidades Sociais	Profissionais atuam como elo entre setores da empresa, facilitando a comunicação e promovendo cooperação.	Essencial para eficiência dos processos, minimização de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais.

Fonte: Elaborado pela autora com base nas análises (2025).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a influência da inteligência emocional na saúde mental e no desempenho profissional dos secretários executivos. A partir da análise dos dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, foi possível constatar que a inteligência emocional exerce um papel essencial na gestão do estresse, na resolução de conflitos e na melhoria das relações interpessoais dentro das organizações.

Os achados do estudo evidenciaram que a autoconsciência, a autorregulação, a automotivação, a empatia e a aptidão social são competências fundamentais para o bom desempenho dos profissionais da área. A capacidade de reconhecer e gerenciar as próprias emoções, bem como de compreender as emoções alheias, contribui significativamente para a construção de um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. Além disso, a inteligência emocional mostrou-se um fator decisivo para lidar com a pressão e as demandas diárias da profissão, favorecendo a resiliência e a capacidade de adaptação a situações adversas.

No que se refere à análise dos resultados, observou-se que a inteligência emocional tem um impacto significativo nas interações entre o Secretário Executivo e seus colegas de trabalho, especialmente no que diz respeito à mediação de conflitos e ao fortalecimento das relações interpessoais. Os entrevistados destacaram que a empatia e a comunicação assertiva são fundamentais para evitar desentendimentos e promover um ambiente colaborativo, o que está alinhado com Goleman (2012, *apud* Silva, 2024), que aponta a empatia como um dos pilares da inteligência emocional. No contexto do atendimento ao cliente, os participantes ressaltaram que a escuta ativa e a sensibilidade no trato são estratégias essenciais para compreender as necessidades do público e garantir um serviço mais humanizado e eficaz (Azevedo e Costa, 2000 *apud* Rodrigues *et. al* 2013).

Além disso, os relatos indicaram que a inteligência emocional é um fator determinante para a gestão do estresse no ambiente corporativo. Os entrevistados mencionaram o uso de técnicas como controle do tom de voz, respiração controlada e pausas estratégicas para manter o equilíbrio emocional e evitar desgastes desnecessários, conforme apontam Barros e Prado (2010), que ressaltam a importância da autorregulação para o desempenho profissional. Outro aspecto relevante identificado na pesquisa foi a automotivação como um elemento essencial para o desenvolvimento da inteligência emocional. Os participantes enfatizaram que o aprimoramento contínuo, por meio de treinamentos e capacitações, contribui para um maior controle emocional e melhor enfrentamento dos desafios diários, reforçando a perspectiva de

Nascimento e Silva (2023) sobre a importância da qualificação permanente para o profissional de Secretariado Executivo.

Assim, os dados obtidos demonstram que a inteligência emocional influencia diretamente as interações interpessoais, a qualidade do atendimento ao cliente e a gestão do estresse, sendo impulsionada por fatores como autoconsciência, autorregulação e aprendizado contínuo (Pereira *et al.*, 2021). Dessa forma, evidencia-se que o desenvolvimento dessas competências não apenas aprimora o desempenho individual dos Secretários Executivos, mas também fortalece a dinâmica organizacional como um todo.

Diante dessas considerações, algumas soluções de intervenção são recomendadas para potencializar o desenvolvimento da inteligência emocional no Secretariado Executivo. Em primeiro lugar, as empresas podem investir em programas de capacitação e treinamentos focados em habilidades socioemocionais, proporcionando aos profissionais ferramentas para aprimorar sua autoconsciência e sua capacidade de gerir emoções. Além disso, é fundamental que o ambiente corporativo promova uma cultura de *feedback* individualizado e privado juntamente com o apoio psicológico, minimizando o impacto do estresse e prevenindo problemas de saúde mental.

Outra solução viável é a adoção de técnicas de gestão emocional no dia a dia dos profissionais, como também a implementação de espaços de escuta ativa dentro das organizações, como grupos de apoio e mentorias, também pode ser uma estratégia eficaz para fortalecer a inteligência emocional e melhorar a interação interpessoal no ambiente de trabalho. Mas, além disso, compreende-se a relevância de estudos futuros que explorem mais a fundo a relação entre inteligência emocional e produtividade no Secretariado Executivo, bem como a influência dessa competência na progressão de carreira e no bem-estar geral dos profissionais da área. Espera-se que esta pesquisa contribua para um maior reconhecimento da importância da inteligência emocional no contexto organizacional e incentive a implementação de medidas que favoreçam o desenvolvimento emocional dos secretários executivos.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, Diego Saimon de Souza. A inteligência emocional: prevenção de psicopatologias do trabalho. **Revista Acadêmica**, v. 3, n. 1, p. 189-197, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/2595-4407/rac.immes.v3n1p189-197>. Acesso em: 20 jun. 2024.

ALMEIDA, Walkíria Aparecida Gomes de; BORINI, Felipe Mendes; SOUZA, Eduardo Cesar Pereira. Competências comportamentais dos profissionais de secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 9, n. 1, p. 1–17, 2018. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/632>. Acesso em: 20 jun. 2024.

ASSANALI, Nureia; MARQUES, Jacqueline. Inteligência Emocional e Burnout na Prática Profissional dos Assistentes Sociais. **Revista Temas Sociais**, n. 7, p. 104-137, 31 dez. 2024. Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/temassociais/article/view/9932>. Acesso em: 12 fev. 2025.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO. **OMS inclui a síndrome de burnout na Classificação Internacional de Doenças**. [S. l.: s. n.], [s. d.]. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2019/05/27/oms-inclui-a-sindrome-de-burnout-na-lista-de-doencas/>. Acesso em: 10 set. 2024.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; PRADO, Keiliany Moreira do. A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 61–76, 2000. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/5871>. Acesso em: 8 abr. 2025.

BAUM, William M. **Compreender o behaviorismo: comportamento, cultura e evolução**. Porto Alegre: Artmed, 2018. Disponível em: <https://encurtador.com.br/HpXlb>. Acesso em: 18 jun. 2024.

BLOUNT, Jeb. **Inteligência emocional em vendas: como os supervendedores utilizam a inteligência emocional para fechar mais negócios**. São Paulo: Autêntica Business, 2018.

BORTOLOTTI, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, 2007. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 02 set. 2024.

BYRNE, Rhonda. **The secret**. 1. ed. Austrália: Prestígio, 1 janeiro 2007.

COSTA, Nazaré. O surgimento de diferentes denominações para a terapia comportamental no Brasil. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, v. 13, n. 2, p. 46–57, 2011. Disponível em: <https://rbtcc.com.br/RBTCC/article/view/453>. Acesso em: 18 jun. 2024.

DIAS, Jorge Edivan da Silva; SOUZA, Francisco Fernandes da Costa. Inteligência emocional: como estratégia para criação de vantagem competitiva. **Revista Ibero-Americana de Humanidades**, Ciências e Educação, v. 9, n. 2, p. 151–160, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/8403>. Acesso em: 17 set. 2024.

DONG, Baobao; XING, Peng; JIANG, Na. Exploring the domain of emotional intelligence in organizations: bibliometrics, content analyses, framework development, and research agenda. **Fronteiras em Psicologia**, v. 13, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.810507>. Acesso em: 18 jun. 2024.

FÉLIX, Isabele da Silva. Inteligência emocional no trabalho de recepcionista. **Revista Mangaio Acadêmico**, v. 3, n. 1, p. 55-70, 2018. Disponível em: <https://estacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/mangaio/article/view/1574>. Acesso em: 13 jun. 2024.

FERREIRA, Felipe Oliveira; FONSECA, Maria Eduarda Seni; NUNES, Ana Lúcia de Paula Ferreira. Inteligência emocional e suas influências na gestão de conflitos. **Revista de Psicologia**, v. 17, n. 68, p. 219-231, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/idonline.v17i68.3863>. Acesso em: 30 set. 2024.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/?lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2024.

FONTANELLA, Rosane. Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 79–104, 2011. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/56>. Acesso em: 12 fev. 2025.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOMES, Hebert de Oliveira. **Trabalho e saúde das profissionais de enfermagem em urgência e emergência: estudo de caso em uma unidade de pronto atendimento no Município do Rio de Janeiro**. 2020. Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/24335>. Acesso em: 30 set. 2024.

GOMES, Maria Aparecida de Paulo; MARANHÃO, Thércia Lucena Grangeiro. A Inteligência Emocional e Relações Interpessoais no Ambiente de Trabalho: Uma Revisão Sistemática/Emotional Intelligence and Interpersonal Relations in the Workplace: A Systematic Review. ID on line. **Revista de psicologia**, v. 14, n. 53, p. 1044-1068, 2020. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/2926/4590/11674>. Acesso em: 22 fev. 2025.

JESUS, Felipe Santos de; OLIVEIRA, Carlos Franklin Souto. **A atuação do secretário executivo na comunicação organizacional, mediação e resolução de conflitos**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/54994>. Acesso em: 17 set. 2024.

JUNKES, Mariana Valdivieso; FREITAS, Lisiane Freitas de. Comunicação não-violenta: um estudo de sua aplicabilidade ao profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 23, n. 1, p. 19-42. Disponível em: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A14%3A22671694/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A177101354&crl=c>. Acesso em: 1 set. 2024.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Laner. **Administração de Marketing**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LIMA, Tanandra Ludimila da Gama; MELO, Stella Maria Carvalho de. Atitudes diferenciais de atendimento do profissional de secretariado: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Expectativa**, v. 20, n. 4, p. 19–34, 2021. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/27066>. Acesso em: 1 set. 2024.

LOURENÇO, Suéllen Stéfani Felício; LELIS, Michelle Gomes. A inteligência emocional no trabalho do Secretário Executivo. In: **GRUPO 4 – GESTÃO E COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS**. Tema 2: Competências Secretariais. Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 2018. Disponível em: <https://abpsec.com.br/abpsec/vi-enasec/anais/Arquivo%2020-%20Trab.%20Completo%20-%20A%20Intelig%C3%Aancia%20Emocional%20no%20Trabalho%20do%20Secret%C3%A1rio%20Executivo%20-%20Su%C3%A9llen%20Louren%C3%A7o.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2025.

LUCIANI, Luciana Paula Bento; SANTOS, Beatriz Naves da Silva. O profissional de secretariado executivo como protagonista na proposição e gestão de projetos. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 20, n. 4, p. 35–60, 2021. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/27682>. Acesso em: 12 fev. 2025.

MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud; FELDENS, Luis Felipe; SANTOS, André Moraes dos. Impacto da tecnologia da informação na gestão das cadeias de suprimentos: um estudo de casos múltiplos. **Gestão & Produção**, v. 14, p. 1-12, 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/gp/a/m8Xzv59yc7J3NKzYNx6jfdP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 5 out 2024.

MARCONDES, Bruna Moreira. **O profissional de Secretariado e a importância de habilidades emocionais nos relacionamentos interpessoais**. 2022. Trabalho de conclusão de curso (Curso Técnico em secretariado integrado ao ensino médio). Escola Técnica Estadual ETEC Tereza Ap. Cardoso Nunes de Oliveira - São Paulo, 2022. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/10915>. Acesso em: 5 out 2024.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MATTAR, João; RAMOS, Daniela Karine. **Metodologia da pesquisa em educação: abordagens qualitativas, quantitativas e mistas**. Grupo Almedina, São Paulo, 2021.

MATOS, André Nery; GOLDBACH, Adriana Cristina; GOULART, Julia Fernandes. O secretário executivo como agente de transmissão da cultura organizacional. **Cacupé-Revista de Textualidades Acadêmicas**, v. 1, n. 1, p. 25-37, 2024. Disponível em: <https://ojs.sites.ufsc.br/index.php/cacupe/article/view/7164>. Acesso em: 5 out 2024.

MEDEIROS, Ana Carolina Ferreira CARVALHO, Karen Alves de SILVA, Kauany Vitória da BALDOINO, Lhiandra Mazalli Aparecida Beijas. **Inteligência emocional: relacionamento intrapessoal e interpessoal nas organizações**. 2023. Trabalho de conclusão de curso (Curso Técnico em Recursos Humanos) - Etec Philadelpho Gouvêa Netto, São José do Rio Preto. Disponível em: https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/13857/1/ARTIGO%20RH%20Intelig%C3%Aancia%20Emocional%20Relacionamento%20.._.pdf. Acesso em: 22 fev. 2025.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária: lei nº 9.261/96 - código de ética profissional**. 7. ed. 1999.

MEIRELES, Robison Batista. **Gestão de pessoas: princípios para o desenvolvimento humano**. 1. ed. Senai – SP, 12 set. 2017. p. 141, 142 e 151. Disponível em: Kindle. Acesso em: 24 jul. 2023.

MERRIAM, Sharan. **Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation**. Jossey-Bass, 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; COSTA, Antônio Pedro. Fundamentos teóricos das técnicas de investigação qualitativa. **Revista Lusófona de Educação**, Lisboa, v. 40, n. 40, p.139-153, 2018. Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6439>. Acesso em: 5 out 2024.

MINISTERIO DA SAUDE. **Síndrome de Burnout**, s.d. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 10 set 2024.

MIRANDA, Nieves Mora; PÉREZ, Valentín Martínez-Otero; GONZÁLEZ, Martha Leticia Gaeta; TRIGO, Sara Santander. Inteligência emocional en la formación del profesorado de educación infantil y primaria. **Revista de Ciencias Sociales**, 61(1), 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.61-iss.1-art.1234>. Acesso em: 10 set 2024.

NASCIMENTO, Chrislayne dos Santos; SILVA, José Anderson do Livramento Freire da. **Mercado de trabalho e atuação secretarial: desdobramentos do cenário laboral para os estudantes de graduação de Secretariado Executivo da UFPE num contexto pós pandêmico**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Secretariado Executivo) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/52259>. Acesso em: 10 set 2024.

NOBRE, Elizomar de Assis. Inteligência Emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, Paraná, v.12, n. 12, p. 43-54, 2013. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191>. Acesso em: 12 fev. 2025.

NUNES, Ana Lucia de Paula Ferreira, Bueno, Mirian Pinheiro, Silva, Josney Freitas Silva, Oliveira, Jovana Costa. (2021). Processos de Seleção, Atuação da Liderança e Influências no Ambiente Organizacional / Selection Processes, Leadership Performance and Influences in the Organizational Environment. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, 15(55), 65-87. <https://doi.org/10.14295/idonline.v15i55.3036>

OLIVEIRA, Bianca de Franco de. **Autoconhecimento: contribuições para o repertório comportamental**. Brasília: Instituto Brasiliense de Análise do Comportamento, nov. 2017. Disponível em: https://ibac.com.br/wp-content/uploads/2018/02/Bianca-Franco_Monografia_FINAL.pdf. Acesso em: 13 jun. 2024.

OLIVEIRA, David Domingos. **Gestão da inteligência emocional e seus impactos na saúde mental de professores**. 2024. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) – Unidade Universitária de Luziânia, Universitário de Luziânia, Universidade Estadual de Goiás, Luziânia, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ueg.br/jspui/handle/riueg/4033>. Acesso em: 21 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS destaca necessidade urgente de transformar saúde mental e atenção**. 17 jun. 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/17-6-2022-oms-destaca-necessidade-urgente-transformar-saude-mental-e-atencao>. Acesso em: 21 set. 2024.

PEREIRA, Ana Clara Boos; MACEDO, Emilly Victoria da S.; MARQUES, Giovanna Augusto da S.; GOMES, Hellen Vieira; PAULA, Isabela Vitória Santos de; MARTINS, Kessilin Moreira. **Inteligência emocional dentro da área de secretariado**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Secretariado) – ETEC Lauro Gomes, São Bernardo do Campo, SP. Disponível em: [http://www.etelg.com.br/paginaete/cursos/tcc/intelig%c3%8ancia%20emocional%20dentro%20da%20%c3%81rea%20de%20secretariado%20\(1\).pdf](http://www.etelg.com.br/paginaete/cursos/tcc/intelig%c3%8ancia%20emocional%20dentro%20da%20%c3%81rea%20de%20secretariado%20(1).pdf). Acesso em: 10 set. 2024.

QUEIROZ, Viviane Cordeiro de; DELMIRO, Andrezza Rayana da Costa Alves; MEDEIROS, Rebeca Cordeiro de; SILVA, Jacqueline Barbosa da; COSTA, Sérgio Eduardo Jerônimo; SILVA, Sanzia Lee Plácido da. Síndrome de burnout entre profissionais que trabalham com atendimento ao público. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, [s. l.], v. 27, n. 6, p. 2164–2176, 2023. Disponível em: <https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/saude/article/view/10054>. Acesso em: 7 set. 2024.

RODRIGUES, Ana Paula Grillo; GONDIM, Sônia Guedes. Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 15, n. 2, p. 38–65, mar. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/t4Qhyt3mSc8tyd6MPcVH8Wm/abstract/?lang=pt>. Acesso em 12 fev. 2025.

RODRIGUES, Fabiano de Abreu Agrela. Inteligência emocional é crucial para otimizar e melhorar os negócios. **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, v. 6, n. 4, p. 2783-2799, 31 ago. 2022. Disponível em: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2798. Acesso em: 7 set. 2024.

RODRIGUES, Rafaela dos Reis; SANTOS, Jocimara Barbalho dos; SILVA, Rachel Jataí *et al.* Análise das habilidades interpessoais desenvolvidas na atuação do secretário executivo. **Revista Extensão em Ação**. Fortaleza, v. 2, n. 5, 2013. Disponível em: <http://www.revistaprex.ufc.br/index.php/EXTA/article/view/107/88>. Acesso em: 02 mar. 2025.

SAAD, Amanda Pereira Risso; BASTOS, Paulo Roberto Haidamus de Oliveira. Explorando a dinâmica familiar de crianças com Transtorno do Espectro do Autismo: uma análise dos eventos cotidianos e experiências maternas. **Revista Educação Especial**, [S. l.], v. 37, n. 1, p. e4/1–29, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/article/view/84906>. Acesso em: 7 out. 2024.

SAMMARTINO, Jhenifer da Silva; SOUZA, Viviane de Oliveira; FERREIRA, Edigelson Menezes; ROCKENMEYER, Adenauer; MATA, Magali Amorim. **Gestão e liderança secretarial no contexto organizacional brasileiro: uma análise da atuação a partir da chegada das multinacionais nos anos de 1950**. *Simpósio de Excelência em Gestão e*

Tecnologia, 2021. Disponível em:

<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/14324392.pdf>. Acesso em: dez. 2021.

SANTANA, Andressa; SOUZA, Alexandra Maria de; DAVID, Simone. A inteligência emocional como fator produtivo e motivacional no setor público: um estudo exploratório.

Revista Processando o Saber, v. 15, n. 01, p. 164-178, 6 jun. 2023. Disponível em:

<https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/311>. Acesso em: 7 out. 2024.

SANTOS, Natália Silva dos; TAVARES, Maria Eduarda Barreto. 2022. **A percepção sobre a atuação do secretário executivo na gestão de projetos em uma fundação de apoio a instituições públicas (Secretariado Executivo)** - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/49087>. Acesso em: 7 out. 2024.

SILVA, Cleide Cristina da. **Técnicas de Secretariado: comunicação verbal e escrita, noções operacionais e comportamento organizacional**. São Paulo: Érica, 2015.

SILVA, Júlio César Leite da. Gestão de pessoas: a influência da inteligência emocional no treinamento e desenvolvimento de equipes no âmbito organizacional. **Revista Tópicos**, v. 2, n. 12, p. 1-13, 2024. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/gestao-de-pessoas-a-influencia-da-inteligencia-emocional-no-treinamento-e-desenvolvimento-de-equipes-no-ambito-organizacional>. Acesso em: 30 set 2024.

SILVA, Leandra Carla; SALLES, Taciana Lucas de Afonseca. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras Pessoas (ReCaPe)**, v. 6, n. 2, 2021. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/29361/20473>. Acesso em: 20 abr. 2022.

SOARES, Paulo Alexandre Pinheiro. Inteligência emocional – uma proposta para o atendimento de vendas. **Revista Gestão em Foco**. São Paulo, 9 ed., 2017. Disponível em: https://portal.unisepe.com.br/unifia/wpcontent/uploads/sites/10001/2018/06/027_inteligencia_emocional_proposta_atendimento_vendas.pdf. Acesso em: 13 de jun. 2024.

TERRA, Penha Maria Mendes. O papel do secretariado executivo nas organizações: um estudo de caso. **A multidisciplinaridade em foco: ensino, pesquisa e extensão**, v. 3, p. 113–129, 2024. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/240817370.pdf>. Acesso em: 8 abr 2025.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Érica, 2010.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 22, p. 1-11, 2009.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>. Acesso em: 22 fev. 2025.

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

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A - Protocolo de estudo de caso

Seção A – Visão geral da pesquisa

A pesquisa tem como objetivo geral analisar de que maneira a inteligência emocional pode ser utilizada como uma ferramenta para aprimorar a qualidade do atendimento prestado pelos secretários executivos ao público interno e externo da empresa. Espera-se que este estudo contribua para a compreensão da inteligência emocional como um fator essencial para o êxito no ambiente de trabalho e para a melhoria na qualidade do atendimento. Por meio de uma abordagem qualitativa, a pesquisa busca explorar detalhadamente a relevância da inteligência emocional para o sucesso profissional e a excelência no atendimento ao cliente. Além de identificar a importância desse conceito, o estudo visa fornecer insights práticos sobre como integrá-lo de forma eficaz na rotina empresarial, conforme destacado por Queiroz *et al.* (2023).

Seção B - Procedimentos para coleta de dados

As entrevistas semiestruturadas serão o principal instrumento de coleta de dados. Os participantes serão selecionados com base em sua experiência e tempo de atuação na área, sendo exigido um mínimo de três anos de experiência. No Quadro 1, apresentamos o cronograma detalhado com os prazos estabelecidos para a coleta da pesquisa.

Quadro 1 – Cronograma de elaboração do TCC

ETAPA	PERÍODO	DURAÇÃO
Criação do roteiro da entrevista	25 de nov a 13 de Dez de 2024	3 semanas
Criação do questionário para a entrevista	13 de Dez a 2 de Jan de 2025	3 semanas
Aplicação do questionário	2 de Jan a 3 de Fev de 2025	1 mês
Coleta e organização dos dados	3 de Fev a 14 de Fev.	2 semanas
Interpretação dos dados	14 de Fev a 27 de Fev de 2025	3 semanas
Análise dos dados	27 de fevereiro a 14 de Marc de 2025	2 semanas
Considerações finais	03 de Mar a 14 de Mar de 2025	2 semanas
Revisão geral	14 de Marc a 21 de Mar de 2025	1 semana

Fonte: elaborado pela autora.

Seção C – Roteiro da entrevista para o Estudo de Caso

Seção D - Guia para o relatório

Público alvo: Profissionais de Secretariado com no mínimo 3 anos de experiência na área

Composição do estudo de caso: Estudos de casos múltiplos holístico, qualitativo e descritivo

Identificação dos casos: Entrevistas semiestruturadas

APÊNDICE B – Roteiro da entrevista

Meu nome é Erika Jamille Vieira Andrade, e sou estudante do curso de Secretariado Executivo. Atualmente, estou desenvolvendo uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo objetivo é analisar a importância da inteligência emocional para a saúde mental dos profissionais de Secretariado Executivo. Ressalta-se que todas as informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos, no âmbito deste estudo, e que a participação dos respondentes será anônima, garantindo a confidencialidade dos dados.

Tópico 1. Inteligência Emocional e Relações de Trabalho

Objetivo: Investigar a influência da inteligência emocional nas interações do Secretário Executivo no ambiente organizacional.

Questão 1. De que maneira as relações interpessoais impactam a produtividade e o clima organizacional no exercício da função de Secretário Executivo?

Questão 2. Quais habilidades emocionais você considera essenciais para fortalecer a confiança e a colaboração entre colegas e lideranças?

Questão 3. Poderia descrever uma situação na qual o uso da empatia foi determinante para a resolução de um conflito ou problema organizacional?

Tópico 2. O Nível de Inteligência Emocional no Atendimento ao Cliente

Objetivo: Examinar a aplicação da inteligência emocional pelo Secretariado Executivo no atendimento ao cliente.

Questão 4. Quais são os desafios emocionais mais recorrentes ao lidar com diferentes perfis de clientes?

Questão 5. Com base em sua experiência profissional, de que forma o autocontrole emocional pode contribuir para a melhoria da experiência do cliente?

Questão 6. Poderia compartilhar uma situação em que precisou empregar uma estratégia emocional específica para lidar com um cliente desafiador? Qual foi o resultado obtido?

Tópico 3. Redução do Estresse no Ambiente Organizacional

Objetivo: Analisar a contribuição da inteligência emocional na gestão do estresse no contexto profissional.

Questão 7. Quais são os sinais de estresse que você identifica em si mesmo ou em seus colegas no ambiente de trabalho?

Questão 8. Que práticas ou rotinas você adota para minimizar o estresse e manter a produtividade?

Questão 9. Poderia relatar de que forma o gerenciamento emocional tem sido eficaz para prevenir o burnout em sua rotina profissional?

Tópico 4. Aprimoramento da Inteligência Emocional

Objetivo: Identificar estratégias e práticas que favorecem o desenvolvimento da inteligência emocional.

Questão 10. Em sua opinião, quais aspectos da inteligência emocional devem ser priorizados em treinamentos voltados para Secretários Executivos?

Questão 11. Você já participou de algum treinamento ou leitura que tenha contribuído para o aprimoramento de sua inteligência emocional? Qual foi o aprendizado mais significativo?

Questão 12. Quais conselhos você daria para um profissional que deseja aperfeiçoar sua inteligência emocional no contexto corporativo?

Encerramento

Objetivo: Concluir a entrevista e coletar contribuições adicionais.

Questão 13. Há algum aspecto sobre a relação entre inteligência emocional e sua atuação profissional que não foi abordado, mas que você considera relevante compartilhar?

Muito obrigado pela sua participação! Gostaria de ressaltar que suas contribuições foram fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa.