

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

Josefa Hércila de Oliveira Fontes

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESENVOLVIMENTO DAS
COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
EXECUTIVO**

São Cristóvão, SE
2018

Josefa Hércila de Oliveira Fontes

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS
DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso II (TCCII), apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de bacharel em **Secretariado Executivo**.

Orientadora: Prof^a Dr^a Sueli Maria da Silva Pereira

São Cristóvão, SE
2018

Josefa Hércila de Oliveira Fontes

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS
DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso II (TCCII), apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de bacharel em **Secretariado Executivo**.

Aprovado em ____ / ____ 2018:

**Sueli Maria da Silva Pereira, Dra. (UFS)
(Orientadora)**

Silvia Regina Paverchi, Dra. (UFS)

Nathalia Carvalho Moreira, Dra. (UFS)

São Cristóvão, SE
2018

A minha querida mãe, Josefina.

AGRADECIMENTOS

Sem dúvida, não teria concluído este trabalho que acredito que fechará um ciclo em minha vida e abrirá novos caminhos, se Deus não estivesse presente na minha vida. Por isso, em primeiro lugar, meus agradecimentos vão para Ele.

Minha família, em especial minha mãe Josefina, uma mulher simples, mas sábia em suas palavras que me incentivaram a persistir nesse sonho;

Meu companheiro, Fernando, por seu apoio, compreensão e paciência e por sempre lembrar-me que sou capaz mesmo diante das dificuldades.

À minha orientadora, Professora Sueli, por sua paciência e por suas palavras de incentivo.

À Universidade Federal de Sergipe, por a oportunidade e contribuição para a concretização desse sonho.

“Considerar a nossa maior angústia como um incidente sem importância, não só na vida do universo, mas da nossa mesma alma, é o princípio da sabedoria”.

(Fernando Pessoa)

RESUMO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

AUTORA: Josefa Hérsila de Oliveira Fontes
ORIENTADORA: Sueli Maria da Silva Pereira

Motivar-se diante das dificuldades, trabalhar sob cobranças por resultados satisfatórios para a empresa e controlar impulsos e emoções para situações adequadas, são capacidades essenciais na profissão de secretariado. É necessário que o secretário executivo tenha inteligência emocional, pois, será uma ferramenta na realização das tarefas diárias, criando relacionamentos saudáveis no ambiente de trabalho entre chefe, colegas e clientes. Além de preservar seu bem estar físico e emocional. Este trabalho apresenta um estudo sobre a inteligência emocional e o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado executivo. Através dessa pesquisa, pretendeu-se analisar a importância da inteligência emocional para o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado executivo. Esta pesquisa foi do tipo descritiva. Foram feitos levantamentos bibliográficos sobre teóricos referentes ao tema e para apresentar os resultados foi utilizada a abordagem qualitativa. Concluiu-se que a inteligência emocional é fator fundamental para que o secretário executivo exerça com eficiência suas competências profissionais.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Competência Profissional. Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE DEVELOPMENT OF THE EXECUTIVE SECRETARIAT PROFESSIONAL

AUTHOR: Josefa Hércila de Oliveira Fontes

ADVISOR: Sueli Maria da Silva Pereira

Motivating yourself in front of difficulties, working under collection pressure for results satisfactory to the company and controlling impulses for appropriate situations, it is essential skills in the secretarial profession. It is necessary that the executive secretary has emotional intelligence, because, it will be a tool in accomplishing daily tasks, that creates good relationships in the work environment between boss, colleagues and customers. In addition to preserving your physical and emotional well being. This essay presents a study about the emotional intelligence and the development of the competencies of the executive secretarial professional. Through this research, it was intended to analyze the importance of emotional intelligence for the development of the skills in this professional. This research is a bibliographic review of the descriptive type and qualitative approach. It was concluded that emotional intelligence is a fundamental factor for the executive secretary to exercise his profession with efficiency and competence.

Keywords: Emotional Intelligence. Professional Competence. Working Environment.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - História da inteligência emocional

19

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução do conceito de inteligência	14
Quadro 2 -Doenças psicossomáticas	31
Quadro 3 – Perfil do secretário no geral	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IE – Inteligência emocional	12
QE– Quociente emocional	12
QI – Quociente de inteligência	12
SBIE – Sociedade brasileira de inteligência emocional	19

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	PROBLEMA	12
1.2	OBJETIVOS	12
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos	13
1.3	JUSTIFICATIVA	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	DEFINIÇÕES DE INTELIGÊNCIA	14
2.2	DEFINIÇÕES DE EMOÇÃO	16
2.3	CONCEITOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	17
2.3.1	Conceito de Empatia Social	23
2.4	AS INTELIGÊNCIAS PESSOAIS	24
2.4.1	Inteligência Intrapessoal	24
2.4.2	Inteligência Interpessoal	25
2.5	DEFINIÇÕES DE COMPETÊNCIAS	26
3	A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL	28
3.1	DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS CAUSADAS POR FALTA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO	30 31
4	HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO EXECUTIVO	33
5	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PROFISSÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO	39
6	METODOLOGIA	43
7	CONCLUSÃO	45
	REFERÊNCIAS	47

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional (IE) é uma competência pessoal vital para os seres humanos, pois, auxilia a compreensão das próprias emoções, das emoções dos outros e como lidar com elas (GOLEMAN, 1995). Sendo assim, é fator determinante para o crescimento pessoal, profissional e para o sucesso das relações interpessoais.

Algumas pessoas apresentam a inteligência emocional bem desenvolvida, outras adquirem ao longo da vida com as experiências vividas. Já o coeficiente de Inteligência (QI), os indivíduos nascem com ele. O senso comum acredita que a inteligência está limitada ao QI e que este é fator condicionante para o sucesso ou fracasso de uma pessoa, pois, garante diploma, um cargo elevado, prestígio, fama e dinheiro. “No entanto, para Silva (2010, p.18) o QI e QE são capacidades distintas que não se opõem, mas se complementam”.

“Mudou o perfil. Ampliaram-se as competências. Cresceram a dimensão e o nível de responsabilidade” (NEIVA E D’ELIA, 2009, p. 19). Em suas tarefas diárias, este profissional deve tomar decisões estratégicas para empresa, gerenciar conflitos, delegar tarefas e ser ponte de comunicação entre o chefe, os demais colaboradores e clientes. Para desenvolver suas novas funções, além de formação acadêmica, são necessárias competências associada à Inteligência emocional, como a capacidade de relacionamento interpessoal e equilíbrio das emoções.

1.1 PROBLEMA

Qual a importância da inteligência emocional para o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado executivo?

1.2 OBJETIVOS

De acordo com Lakatos e Marconi (2011, p. 10) “O objetivo torna explícito o problema, aumentando os conhecimentos sobre determinado assunto”.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a importância da inteligência emocional para o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado executivo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Explicar a relevância da inteligência emocional na profissão de secretariado executivo.

- b) Descrever o papel do secretário executivo nas organizações.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha por esse tema foi devido à relevância da inteligência emocional no cenário atual da profissão de secretariado. Tendo em vista, a importância da aplicabilidade da inteligência emocional na vida de todos os profissionais, principalmente, na profissão de secretariado executivo pela posição de destaque que ocupa nas organizações.

Esta pesquisa estrutura-se nos seguintes capítulos: O primeiro capítulo é apresentado a Introdução, que engloba o problema, o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa. O segundo é a Fundamentação teórica, este capítulo trata das definições de inteligência, das definições de emoção, dos conceitos de inteligência emocional, das definições de competência e das inteligências pessoais. O terceiro capítulo aborda a inteligência emocional no contexto organizacional. O quarto capítulo trata-se da história da profissão do secretariado executivo. O quinto capítulo, fala da inteligência emocional na profissão de secretariado executivo. E, nos capítulos seguintes, é abordada respectivamente a Metodologia, Conclusão e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 DEFINIÇÕES DE INTELIGÊNCIA

A inteligência é inerente ao ser humano. Graças a ela, o homem criou condições para sobrevivência e adaptação que o permitiu evoluir e transformar a sociedade no que ela é hoje. Isso fica evidente na afirmação de Sabbatini (2017, p. 1),

A evidência reunida por cientistas sobre a inteligência é obtida indiretamente, a partir da observação do aumento do tamanho da capacidade craniana, de artefatos produzidos como resultado da inteligência humana, tais como a fabricação de ferramentas, a caça cooperativa, a guerra, o uso do fogo e o cozimento de alimentos, a arte, o enterro dos mortos, e poucas outras coisas mais.

O avanço da ciência e da tecnologia são alguns exemplos de como a inteligência foi primordial para o desenvolvimento da humanidade. No entanto, por muito tempo acreditou-se que a inteligência estava limitada aos aspectos cognitivos, deixando de lado as emoções.

Quadro 1- Evolução do conceito de inteligência

ANO	PESQUISADOR	CONCEITO DE INTELIGÊNCIA
1905	Alfred Binet	É aquilo que nos permite obter êxito escolar
1927	Charles Spearman	Atitude cognitiva geral única
1938	Louis Thurston	Composta por sete fatores independentes
1983	Howard Gardner	Oito diferentes formas de inteligência
1988	Robert Sternberg	Três elementos distintos
1990	Peter Salovey e John Mayer	A inteligência emocional: uma forma de inteligência não – cognitiva
1996	Daniel Goleman	A inteligência emocional: aquilo que nos permite obter êxito na vida.
1998	Celso Antunes	Inteligência está na capacidade de compreender as coisas.
2002	Eduardo Soto	Possui dois modelos: a racional e a emocional. Elas não se contrapõem,

		mas são complementares.
2008	Woyciekoski e Hutz	Há autores que definem inteligência como umacapacidade geral de compreensão e raciocínio, enquanto outros a descreveram como envolvendo diversas capacidades mentais relativamente independentes uma das outras.
2012	Daniela Antônio, Elizeu Macedo e Tatiana Mecca	Inteligência refere-se à capacidade do indivíduo de pensar abstratamente, resolver problemas e aprender com a experiência.
2015	Gilberto Darosi	A inteligência é uma forma de obter vantagens competitivas.
2018	César Vasconcelos, Deborah Nolasco, Laís Barreto, Mayara Silva e Walid El-Aouar.	O conhecimento necessário para tomar decisões é obtido através da inteligência.

Fonte: adaptação de Chabot (2005, p. 98)

No Quadro 1, percebe-se que até o ano de 1927, o conceito de inteligência estava relacionado apenas com aspectos cognitivos, mas a partir do ano de 1938 esse conceito começa a mudar, tornando-se mais abrangente, relacionado também com fatores ligados a emoção, ao comportamento e a capacidade de resolver problemas seja qual for a sua natureza e, não apenas a capacidade de ter raciocínio lógico desenvolvido. A ideia de que existem dois tipos de inteligência, a emocional e a racional, segundo Ferreira (2016) é a mais aceita atualmente.

Para Gardner (1994) a inteligência está na capacidade de resolver problemas que tenha alguma importância dentro do contexto cultural que o indivíduo está inserido.

Já Goleman (1995) afirma que aqueles que acham que o sucesso ou fracasso de uma pessoa está definido pelo grau de quociente de inteligência têm uma visão estreita de inteligência.

Para Antunes (1998, p.11) A palavra “inteligência” tem sua origem na junção de duas palavras latinas: inter = entre e eligere = escolher.

Soto (2002) e Ferreira (2016) têm opiniões semelhantes sobre inteligência. Para eles, a inteligência pode ser emocional e racional.

2.2 DEFINIÇÕES DE EMOÇÃO

Goleman (1995, p. 7) afirma que as emoções tiveram grande relevância para a evolução do ser humano,

Mas, embora nossas emoções tenham sido sábias guias no longo percurso evolucionário, as novas realidades que a civilização apresenta surgiram com tanta rapidez que a lenta marcha da evolução não pode acompanhar. Na verdade, as primeiras leis e proclamações de ética – o Código de Hamurabi, os Dez Mandamentos dos hebreus, os Éditos do imperador Ashoka – podem ser interpretados como tentativas de conter, subjugar e domesticar a vida emocional.

Ainda de com Goleman (1995, p. 305) “emoção se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de sentimento para agir”.

No que diz respeito à inteligência emocional, destaca-se a emoção que de acordo com Chabot (2005, p. 49),

A palavra “emoção” tem sua origem no verbo latino emovere, que significa “pôr em movimento”, “movimentar-se”. É por isso que às vezes dizemos, quando nos emocionamos com algo, que “aquilo mexeu comigo”. Na palavra “emoção”, há termo “moção”, que possui a mesma raiz da palavra “motor”. Podemos, portanto, dizer que nossas emoções são como possantes “motores” que “mexem” conosco, nos movimentam de um modo sensível, tanto interiormente quanto exteriormente.

As emoções induzem a ação e a tomada de decisões drásticas ou assertivas. Tomamos como exemplo a expressão “agiu sem pensar” ou “foi no calor da emoção”.

De acordo com Robbins (2005) os sentimentos, as emoções e humores estão intimamente interligados.

O sentimento é um termo genérico que engloba uma grande variedade de sensações que as pessoas experimentam. É um conceito amplo que envolve tanto emoções como estados de humor. As emoções são sentimentos intensos direcionados a alguém ou a alguma coisa. Finalmente, os humores são sentimentos que costumam ser menos intensos que as emoções e não possuem um estímulo contextual (ROBBINS, 2005, p.88).

Os sentimentos e reações que surgem a partir de emoções influenciam as atitudes e a maneira de enxergar a vida. As emoções também impulsionam para o bem ou para o mal, sem elas as pessoas estacionam. Além disso, são determinantes nos relacionamentos.

De acordo com Silva (2010, p. 3) “As emoções exercem uma papel fundamental na existência do ser humano, são elas que dão sentido à vida das pessoas, humanizam os indivíduos, permitam que cresçam e amadureçam”.

Goleman (1995) e Silva (2010) têm opiniões semelhantes quando falam da importância das emoções na trajetória da evolução dos seres humanos.

2.3 CONCEITOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência e emoção são capacidades independentes uma da outra, quando unidas e usadas de maneira correta, transformam-se em inteligência emocional. Portanto, inteligência emocional é o uso inteligente das emoções e é essencial na vida dos seres humanos.

De acordo com Silva (2010, p. 18) em relação ao quociente de inteligência (QI) e quociente emocional (QE),

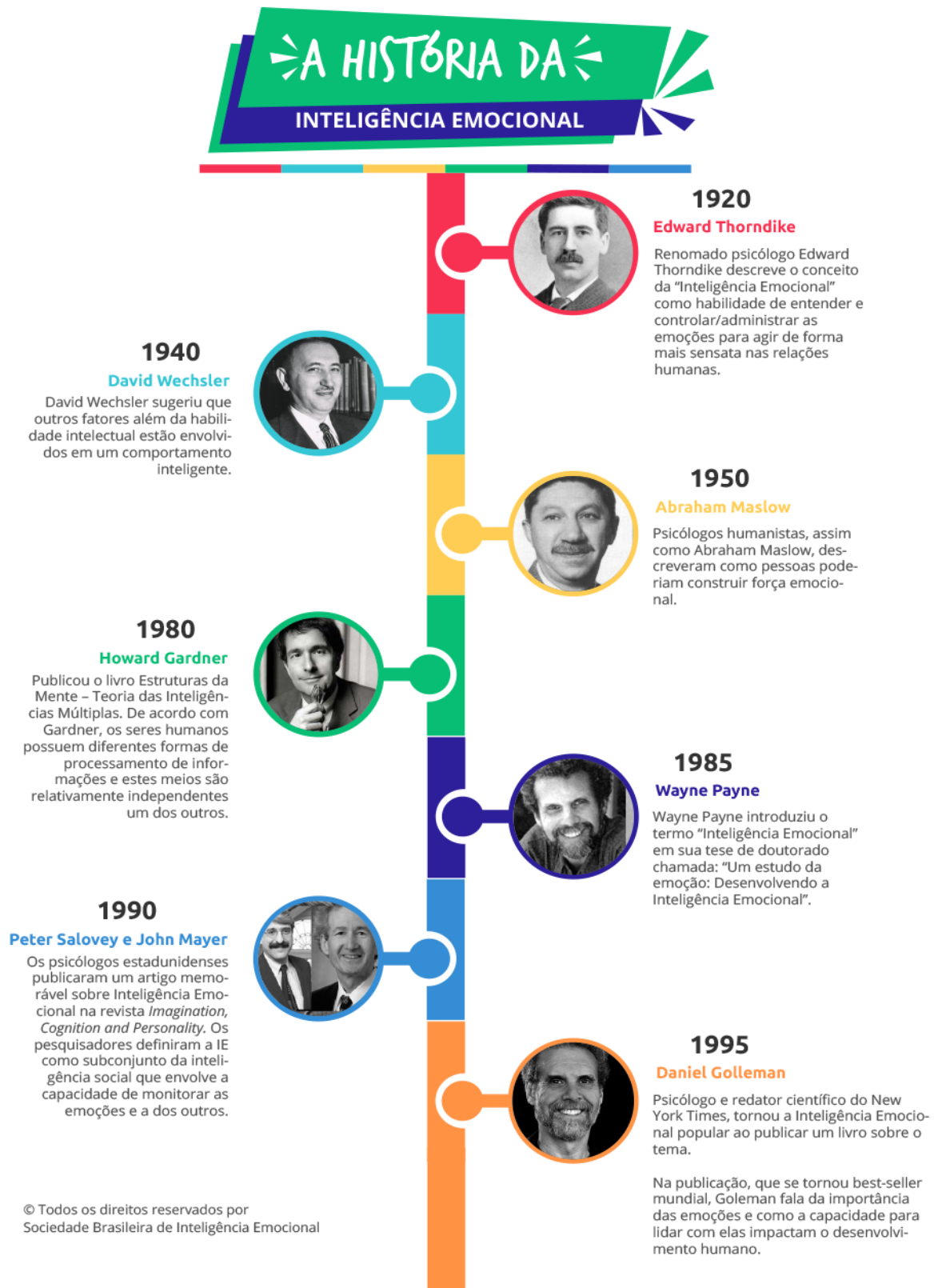
São capacidades distintas que não se opõem, mas se complementam. O desenvolvimento emocional é um fator dos mais importantes para o crescimento humano, embora se enfatize o valor e a importância do cérebro irracional, que nada acrescenta quando as emoções dominam.

A crença que a Inteligência é o fator mais importante senão o único para o crescimento pessoal e profissional de uma pessoa, ainda são unânime, mas são muitas as situações que mostram que de nada vale um QI elevado sem o uso inteligente das emoções.

De acordo com Torres (2014, p. 8) “Os estudos sobre a IE tiveram início com o surgimento da ideia de que as pessoas intelectualmente mais brilhantes nem sempre eram mais bem sucedidas, quer a nível pessoal quer a nível profissional”.

Já para Brandão e Câmara (2017, p. 74) “Os primeiros estudos sobre inteligência emocional foram levantados com obras de Charles Darwin (1872), cujas emoções eram identificadas através da linguagem corporal tanto em humano como em animais”. É notável que desde os primórdios da humanidade, a inteligência emocional sempre esteve presente. Dessa maneira, deixa clara a importância da inteligência emocional na vida dos seres humanos.

Figura 1: História da inteligência emocional



Fonte: Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE, 2018)

A Figura 1 retrata a história da inteligência emocional. Percebe-se que os autores, cada um em sua época, atribuíram um conceito a inteligência emocional. Há um consenso entre eles, no sentido que a inteligência emocional está associada à capacidade de entender, administrar as emoções de si própria e dos outros com o intuito de melhorar as relações humanas.

Já para Carreira, Santos e Bona (2011, p.1) a inteligência emocional segue a seguinte ordem cronológica,

1930 – **Edward Thorndike** descreve o conceito de “inteligência social” como a capacidade de conviver com outras pessoas.

1940 – **David Wechsler** sugere que os componentes afetivos da inteligência podem ser essenciais para o sucesso na vida.

1950 – Psicólogos humanistas tais como **Abraham Maslow** descreve como as pessoas podem construir a força emocional.

1975 – **Howard Gardner** publica *A Shattered Mind*, que introduz o conceito de inteligências múltiplas.

1985 – **Wayne Payne** introduz o termo inteligência emocional na sua tese de doutorado intitulada “Um estudo da emoção: o desenvolvimento da inteligência emocional, autointegração, relativas ao medo, dor e desejo (teoria, a estrutura da realidade, a resolução de problemas, a contração / expansão, em sintonia / saindo / soltar)”.

1987 – Num artigo publicado na *Mensa Magazine*, **Keith Beasley** usa o “quociente emocional”. Tem sido sugerido que este é o primeiro uso do termo publicado, embora Reuven Bar-On alega ter usado o termo em uma inédita versão de sua tese de pós-graduação.

1990 – Os psicólogos **Peter Salovey** e **John Mayer** publica seu artigo “Inteligência Emocional” na revista *Imagination, Cognition e Personalidade*.

1995 – O conceito de inteligência emocional é popularizado após a publicação do psicólogo e escritor **Daniel Goleman** no *New York Times*. Para ele, Inteligência Emocional pode importar mais do que o QI.

O autor Keith Beasley (1987) compõe a história da inteligência emocional apresentada pelos autores Carreira, Santos e Boina (2011), mas não é mencionado pela SBIE (2018). Ainda segundo os autores Carreira, Santos e Boina (2011), Keith Beasley (1987) teria apresentado o primeiro conceito de inteligência emocional.

Segundo Goleman (1995, p. 46) inteligência emocional “é a capacidade de motivar-se e persistir diante frustrações; controlar impulsos e adiar a satisfação; regular o próprio estado de espírito e impedir que a aflição invada a capacidade de pensar; criar empatia e esperar”.

Goleman (1995) mapeia a inteligência emocional em cinco domínios principais:

1. Autoconsciência – significa estar consciente ao mesmo tempo de nosso estado de espírito e de nossos pensamentos sobre esse estado de espírito.
2. Autocontrole – é ter domínio das emoções perturbadoras quando elas tomam conta da mente.
3. Automotivação – é a reunião dos sentimentos de entusiasmo, zelo, e confiança para alcançar os objetivos pretendidos.
4. Empatia – é uma aptidão pessoal fundamental nas relações sociais. É a capacidade de saber como o outro se sente
5. Aptidão Social – a capacidade de conhecer os sentimentos de outra pessoa e agir de maneira a moldar mais ainda esses sentimentos. Poder de controlar as emoções de outro é o núcleo da arte de lidar com relacionamentos.

Salovey e Mayer (1997 apud CHABOT, 2005, p. 97) afirmam que:

A inteligência emocional é a habilidade que permite perceber, apreciar e expressar corretamente nossas emoções; a habilidade para sentir e/ ou gerar sentimentos quando estes facilitam nossos raciocínios; a habilidade para compreender as emoções e os conhecimentos emocionais; e a habilidade para administrar as próprias emoções no intuito de favorecer o crescimento intelectual e emocional.

Chabot (2005) conceitua inteligência emocional, também, na habilidade de enxergar as próprias emoções e as emoções alheias. Ainda de acordo com Chabot (2005, p. 98) a inteligência emocional é um conjunto de competências que permite,

- a) Identificar as próprias emoções e as emoções alheias;
- b) Expressar corretamente as próprias emoções e ajudar os outros a fazerem o mesmo;
- c) Compreender suas próprias emoções e as emoções alheias;
- d) Gerir suas próprias emoções e adaptar-se às emoções do outro;
- e) Utilizar suas emoções e as habilidades próprias da inteligência emocional nas diferentes esferas de atividades, especialmente para se comunicar bem, tomar boas decisões, administrar com êxito suas prioridades, motivar-se e motivar os outros, possuir boas relações pessoais etc.

A inteligência emocional é uma característica presente nas pessoas bem sucedidas na vida profissional e pessoal, pois, são motivadas, persistentes, disciplinadas e, principalmente, sabem equilibrar os sentimentos bons e ruins, assim afirma Albuquerque (2007, p. 16) “O que diferencia as pessoas bem sucedidas das medianas é a forma com que lidam com suas emoções e principalmente com as outras pessoas”.

Na visão de Soto (2008, p. 2) sobre o conceito de inteligência emocional,

Uma descrição das funções cerebrais e mentais que diz respeito às emoções, é um apelo ao descobrir e ao explorar; em palavras mais simples, é a mente emocional, essa que desde o surgimento do homem tem sido descrita com imagens, poesias e filosofias. Explica como, em respostas aos estímulos cotidianos ou auto-estímulos psíquicos (idéias, lembranças, emoções), ativar um conjunto de partes, sistemas e conexões entre a área emocional ou sistema límbico e as áreas cerebrais indispensáveis para a atenção, percepção, memória, lógica, enfim, um conjunto psíquico denominado mente emocional determinante para entender expressões humanas como personalidade, caráter, temperamento, condutas, decisões e idéias. Inteligência emocional é uma perspectiva que está desafiando cientistas, educadores e indivíduos a conhecer e utilizar os sistemas inteligentes do cérebro emocional.

Já para Sousa (2013, p. 5) inteligência emocional significa,

A inteligência emocional (IE) é um assunto atual, estudado a fim de desenvolver as pessoas mental e emocionalmente para que tenham sucesso na vida acadêmica, pessoal e profissional, por meio de controle dos seus sentimentos em situações adversas, tomando decisões assertivas e racionais, muitas vezes decisivas ao longo da vida.

De acordo com Cooper e Sawaf (1997, p.18 apud TAVARES, p. 21, 2015) “inteligência emocional é a capacidade de sentir, entender e aplicar o poder com eficácia. Nesse sentido, as emoções são fonte de energia, informação, conexão e influência humana”.

Marques (2012, p. 68) afirma que a inteligência emocional começa a ser formada na infância,

É na tenra infância, no berço, que as crianças recebem dos pais ensinamentos emocional que levaram para suas vidas. A primeira oportunidade para moldar os ingredientes da inteligência emocional é nos primeiros anos de vida, embora essas aptidões continuem a forma-se durante todo período escolar. As aptidões emocionais que, posteriormente, as crianças adquirem, formam-se sobre aquelas aprendidas nos primeiros anos.

Sendo assim, uma infância saudável contribui para o desenvolvimento da inteligência emocional na vida adulta de uma pessoa. A criação e os traumas que vivem quando crianças irão gerar muitos prejuízos na vida do indivíduo. Desse modo, a família é responsável, também, por ajudar a desenvolver sua inteligência emocional, bem como o ambiente cultural e social em ele vive.

2.3.1 Conceito de Empatia Social

A empatia social é um dos cinco componentes que mapeia a inteligência emocional (GOLEMAN, 1995). É a base para o relacionamento humano.

Para Bovolenta (2002, p. 28) “A palavra empatia é de origem grega *empátheia*, que significa entrar no sentimento, termo inicialmente usado por teóricos da estética para designar a capacidade de perceber a experiência subjetiva de outra pessoa”.

Quando um indivíduo tem consciência de seus próprios sentimentos, sua empatia pode ser mais bem desenvolvida, pois, o ser humano muitas vezes só consegue entender o que outro está passando quando vive a mesma situação. Para Krznaric (2014, p. 10) “a empatia é a arte de se colocar no lugar do outro por meio da imaginação, compreendendo seus sentimentos e perspectivas e usando essa compreensão para guiar as próprias ações”.

Ainda segundo Krznaric (2014, p. 9) sobre o conceito de empatia,

A empatia é de fato, um ideal quem tem o poder tanto de transformar nossas vidas quanto de promover profundas mudanças sociais. A empatia pode gerar uma revolução. Não uma daquelas revoluções antiquadas, baseadas em novas leis, instituições ou governos, mas algo muito mais radical: uma revolução das relações humanas.

A falta de empatia, ou seja, a incapacidade de se colocar no lugar do outro é causa de muitos problemas sociais.

Para Goleman (2014, p. 99) existem três formas de empatia,

“[...] A primeira é a cognitiva, o indivíduo se projeta no lugar do outro, consegue avaliar pelo o que ele está passando, mas administra as sua próprias emoções e não se envolve. A segunda, é a empatia emocional. O indivíduo não só se projeta no lugar do outro, mas sofre ou fica feliz como se tivesse passando pela a mesma situação. A terceira forma de empatia, o indivíduo, vai além. Ele se mobiliza para a ajudar a mudar a situação de quem está necessitando de ajuda”.

Nesse sentido, quando a empatia é desenvolvida, o indivíduo passa a enxergar através dos olhos do outro é torna-se capaz de compreender porque age de tal maneira.

2.4 AS INTELIGÊNCIAS PESSOAIS

Para Gardner (1994) existem seis tipos de inteligências: a inteligência lingüística, musical, lógico matemática, espacial, corporal cinestésica e inteligência pessoal. Ele subdivide a inteligência pessoal em duas competências: a inteligência intrapessoal e a inteligência interpessoal.

2.4.1 Inteligência Intrapessoal

Referem-se aos aspectos internos de uma pessoa, os seus sentimentos, suas emoções e suas atitudes.

A capacidade central em funcionamento aqui é o acesso à nossa própria vida sentimental – nossa gama de afetos e emoções: a capacidade de efetuar instantaneamente discriminações entre esses sentimentos e, enfim, rotulá-las, envolvê-las em códigos simbólicos, basear-se nelas como meio de entender e orientar nosso comportamento. Em sua forma mais primitiva, a inteligência intrapessoal equivale a pouco mais do que a capacidade de distinguir um sentimento de prazer de um de dor e, com base nesta discriminação torna-se mais evolido ou retrair-se de uma situação. (GARDNER, 1994, p. 185).

Gardner (1994) cita exemplos de pessoas que tem as inteligências pessoais desenvolvidas. Os romancistas, que são capazes de escrever introspectivamente sobre sentimentos e o velho sábio que, baseia-se em sua riqueza de experiências internas para aconselhar os membros de sua comunidade.

De acordo com Nogueira (2007, p. 44) sobre o conceito de inteligência intrapessoal,

Inteligência Intrapessoal é a capacidade de se conhecer, de entrar em contato com seu próprio “self”, de se auto-avaliar, reconhecendo seus pontos positivos e negativos, ficando dessa forma mais fácil de trabalhá-los. Dentro dos aspectos internos, não podemos deixar de fora os sentimentos e as emoções, mas neste caso, principalmente a capacidade de discriminá-los.

Assim como Gardner (1985) Nogueira (2007) caracteriza a inteligência intrapessoal como a capacidade de reconhecer os sentimentos e rotulá-los.

Para Albuquerque (2007, p. 30) “[...] a inteligência interpessoal entra em cena com muita propriedade. É a capacidade de dar a cada um conforme a sua necessidade.

2.4.2 Inteligência Interpessoal

A inteligência interpessoal está voltada para fora, para outros indivíduos, para capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender suas emoções, seus sentimentos e suas atitudes.

A capacidade central aqui é a capacidade de observar e fazer distinções entre outros indivíduos e, em particular, entre seus humores, temperamentos, motivações e intenções. Examinada em sua forma mais elementar, a inteligência interpessoal acarreta a capacidade da criança pequena de discriminar entre os indivíduos ao seu redor e detectar seus vários humores. Numa forma avançada, o conhecimento pessoal permite que um adulto hábil leia as intenções e desejos – mesmos quando foram ocultados – de muitos outros indivíduos e, potencialmente, hajam em cima deste conhecimento – por exemplo, influenciando o grupo de indivíduos díspares ao comporta-se ao longo de linhas desejadas. (GARDNER, 1994, p. 185-86).

De acordo com Nogueira (2007), os líderes políticos, religiosos, empresários, professores e terapeutas são indivíduos que possui inteligência interpessoal desenvolvida, pois, são capazes de entender e influenciar o comportamento de outras pessoas ao seu favor.

Gardner (1994) e Nogueira (2007) têm a mesma visão, no sentido que, os indivíduos que apresentam inteligência interpessoal desenvolvida conseguem entender o comportamento do outro e influenciar pessoas a agir de acordo com seus objetivos. Mas, não pode confundir inteligência interpessoal com manipulação. Inteligência interpessoal deve ser entendida como algo positivo, como atingir objetivos para o bem comum.

Para Antunes (2012, p. 88) “A inteligência interpessoal baseia-se na capacidade nuclear de perceber distinções nos outros; particularmente, contrastes em seus estados de ânimo, suas motivações, suas intenções e seu temperamento”. Ou seja, a sensibilidade de distinguir as características que compõe o ser humano e entender seu comportamento e suas atitudes.

Os conceitos que mapeiam IE definidos por Goleman (1995) como a autoconsciência, autocontrole e automotivação, coincidem com os conceitos de inteligência intrapessoal descrita por Gardner (1994). Já a empatia e aptidão social que, também, mapeia a IE definidas por Goleman (1995) coincidem com os conceitos de inteligência interpessoal caracterizada por Gardner (1994).

2.5 DEFINIÇÕES DE COMPETÊNCIA

“A palavra competência vem do latim, *competere*. O conceito de competências pode ser visto, inicialmente, com a decomposição da palavra em latim: *com*, cujo significado é conjunto, *epetere*, cujo significado é esforço”. (CARVALHO E RABECHINI, 2008, p. 67).

Nas palavras de Lima (2005 apud FIATES e LEAL, 2013, p. 33) competência “é o conjunto de conhecimentos e habilidades requeridas que permite a execução de uma tarefa”.

“O conceito de competência foi primeiramente vinculado as ciências jurídicas, no fim da idade média, naquele momento eram tidas como pessoas competentes as que tivessem a capacidade de apreciar e julgar certas questões ou realizar certos atos litigiosos” (MOTTA E VASCONCELOS, 2004 apud MARTINS E TINÔCO, 2014, p. 130).

Já para Pereira (2015, p. 208) “A palavra competência é compreendida de diversas formas de acordo com as áreas do conhecimento, desta forma, a definição de competência é diferente para a administração, para o direito, para a biologia e para a lingüística”.

Andrade et al. (2015, p. 116) afirma que “As definições sistematizadas na literatura sobre competência vêm sendo agregados novos significados, alguns mais ligados às características da pessoa, outros a função ou o cargo por ela exercido”. Nesse sentido, competência está relacionada ao conhecimento, a capacidade de resolver problemas, a realização de tarefas com excelência e a funções atribuídas a alguém.

Wood e Picarelli (2004, p. 131), classificam competências dentro do ambiente organizacional em:

Competências genéricas – São aquelas que a empresa julga serem necessárias para todos os seus profissionais.

Competências por nível hierárquico ou por espaço ocupacional –Direcionam os profissionais de um mesmo nível hierárquico ou de um mesmo espaço ocupacional a desenvolverem atividades com mesmo nível de complexidade e responsabilidade.

Competências técnicas ou específicas – As competências técnicas ou específicas refletem a especificidade da função ou do processo em que o profissional atua, direcionando-o á aplicação das habilidades e dos conhecimentos necessários para atingir resultados táticos e operacionais.

De acordo com Martins e Tinôco (2014, p. 131) “As características de competência surgem, ou são identificadas, através do enfrentamento de situação no ambiente de trabalho por parte do ator responsável pelo desempenho da atividade no momento do ocorrido”.

A competência é percebida em um indivíduo pelas soluções que apresenta para a resolução dos problemas e está relacionada ao saber. Uma pessoa é considerada competente quando faz bem alguma coisa.

3. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

“O contexto organizacional tem sido a principal área para o crescimento do interesse e reivindicações associadas à eficácia da inteligência emocional” (DULEWICZ & HIGGS, 2000 apud TORRES, 2014, p. 5). Ao longo dos anos, o contexto organizacional sofreu modificações com a globalização e com o avanço da tecnologia, tornando-se cada vez mais competitivo na busca incessante em obter lucros. Com isso as relações de trabalho também mudaram e a inteligência emocional surge para dá suporte as essas relações.

Como se sabe, a partir do advento da globalização, algumas competências começaram a ser mais trabalhadas e ou/exigidas, tais como as competências comportamentais. A atuação internacional exige que os profissionais tenham autonomia, iniciativa, comprometimento com os objetivos e estratégias e, dessa forma, os funcionários devem desenvolver um maior número de competências relativas à sua área e maior senso de responsabilidade. (DAMASCENO, 2007 apud ALMEIDA, BORINE e SOUZA, 2018, p. 5).

As organizações modernas buscam profissionais que sejam competentes em sua área de atuação, mas também que tenham competências pessoais desenvolvidas, como a inteligência emocional. São exigências para manter-se empregado em um mercado de trabalho competitivo. De e acordo com Robbins (2005, p. 2),

Assim fica claro que as habilidades técnicas são necessárias, mas insuficientes para o sucesso das atividades de gestão. Hoje, com o ambiente de trabalho cada vez mais competitivo e exigente, os executivos não podem depender apenas de suas habilidades técnicas. Eles precisam também de habilidades interpessoais.

Assim como a cultura, a inteligência emocional influencia o clima organizacional de uma empresa. “O clima organizacional é proveniente do clima psicológico de cada indivíduo participante da organização, isto é, as pessoas constroem o clima, se elas estiverem individualmente bem o clima será bom, mas se estiverem mal podem contaminar o ambiente de trabalho” (LOBO, 2003 apud WILSON, 2011, p. 31). Dessa forma, a inteligência emocional está diretamente relacionada com a qualidade do trabalho, a produtividade e os resultados dos colaboradores.

Se o clima for negativo, adverso, frio e desagradável, os colaboradores podem se negar a se manterem na organização, podendo causar o absenteísmo, a rotatividade de pessoal, o que por consequência reduz a

produtividade, implicando em maiores custos e, prejudicando a qualidade do trabalho, constituindo um ponto fraco para a organização frente ao mercado, }trazendo prejuízos para o seu crescimento e desenvolvimento. (Silva, 2010, p.30).

Para Weisinger (2001 apud Couto, Junqueira e Pereira, 2011, p. 4) “a inteligência emocional no contexto organizacional tem por objetivo reduzir o stress, aumentando a satisfação, a eficiência e a competitividade nas organizações por meio de pessoas que estão inseridas nela”.

Para Sousa (2013, p. 14) “A IE vem ocupando espaço representativo nas empresas, diferenciado profissionais de sucesso dos outros”. Uma das habilidades da inteligência emocional é a competência interpessoal. “Competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação” (MOSCOVICI, 2002 apud MELLO, p. 2, 2005).

Para Mazulo e Liendo (2010, p. 158) “A condição de viver em grupo colocada no ambiente profissional exige aprendizado e aperfeiçoamento no relacionamento interpessoal. Desse modo, relaciona-se é uma habilidade que deve ser considerada para se obter melhor desempenho pessoal e profissional”.

Ainda nas palavras de Mazulo e Liendo (2010, p. 158),

No mundo corporativo, é fundamental construir relacionamentos profissionais saudáveis, de modo a não interferir na qualidade do trabalho da equipe. Sabemos que o clima organizacional fica comprometido quando há problemas de relacionamentos entre os profissionais de uma mesma empresa ou equipe de trabalho.

De acordo com Tavares (2015, p. 25) “O não uso da IE no ambiente organizacional prejudica o progresso e o sucesso, tanto do indivíduo quanto da empresa, e inversamente, o uso da inteligência emocional leva a resultados produtivos, abrangendo indivíduo e empresa”.

3.1 DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS CAUSADAS POR FALTA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

No dia a dia de trabalho, qualquer profissional passa por situações estressantes e, com o passar do tempo, o acúmulo do estresse pode transformar-se em doenças físicas e psicológicas. “O estresse origina-se de um desequilíbrio entre as demandas de uma situação e uma avaliação da pessoa sobre sua capacidade de lidar com elas” (JORGE, 2004, p. 30).

Estresse é definido como uma sobrecarga dos sistemas mental e físico de um indivíduo, que pode ter muitas causas: congestionamento de trânsito, preocupações financeiras, prazos curtos no trabalho e outras, podendo cobrar uma taxa muito grande à saúde de quem fica exposto a ele, deixando as pessoas vulneráveis a inúmeras doenças. (PESCAR e NELSON, 1983 apud FÉLIX, 2016, p. 14).

Ferreira (2001, p. 381) define estresse como “conjunto de reações do organismo e agressões de origens diversas, capazes de perturbar-lhe o equilíbrio interno”. Assim, pessoas estressadas não conseguem ter qualidade de vida, pois, vivem atormentadas.

No senso comum, o estresse está relacionado somente a algo ruim, mas de acordo com Félix (2016) há teóricos que defendem a existência de dois tipos de estresse: o positivo e o negativo. O positivo seria aquele que produz adrenalina e deixa o indivíduo na fase de alerta, fazendo com que a pessoa fique mais produtiva e criativa. Já o negativo é aquele que provoca desordem no organismo e psiquismo.

Os malefícios causados pelo acúmulo do estresse e pressões emocionais desencadeiam as chamadas doenças psicossomáticas. “A palavra psicossomática é de origem grega. É uma junção de duas palavras gregas: psique (psico – alma) e soma (corpo). E, deste modo, uma doença psicossomática é aquela que não é exclusivamente somática, corporal, mas tem origem na psique, na alma”. (SOUZA, 2017).

As doenças psicossomáticas têm origens psicológicas ou emocionais e sua manifestação é percebida fisicamente e no comportamento do indivíduo. De acordo com Fermiano (2009, p.35),

É possível considerar que o desenvolvimento de doenças somáticas está relacionado ao estado emocional do indivíduo, isso pode ser explicado

porque sentimentos como tristezas, angústia, frustração e alguns conflitos que o mesmo se depara em sua vida, têm significado subjetivo para esse indivíduo e, através, desses valores simbólicos, o corpo apresenta manifestações somáticas.

De acordo com Jorge (2004, p. 41) As doenças psicossomáticas também são influenciadas pela estrutura social e cultural que o indivíduo está inserido,

A psicossomática compreende os processos de adoecimento, não como um evento casual na vida de uma pessoa, mas como uma resposta de uma estrutura social e cultural, situada em determinado ambiente físico e que procura resolver, da melhor maneira possível, sua existência no mundo.

Para Ortega e Araújo (2011, p. 140) algumas doenças psicossomáticas mais comuns no ambiente organizacional, causadas por situações de estresse estão relacionadas conforme no Quadro 2:

Quadro 2 – Doenças psicossomáticas

Doenças	Sintomas
Depressão	Redução do nível de energia; Perda do interesse pela vida; Diminuição importante do apetite ou o aumento da ingestão de alimentos; Perda ou ganho de peso; Dificuldades em tomar decisões, sentimento de desesperança e pessimismo; Diminuição das atividades sociais; Diminuição da autoestima, crise de choro e angústia; Idéias ou planos de suicídio;
Síndrome do pânico	Dor no peito, palpitação e falta de ar; Ondas de frio e calor, sudorese e formigamento das mãos e dos pés; Tonteira, vertigem, instabilidade e tremores; Rigidez e palidez; Sensação de perda de controle e morte eminente;

Síndrome de Burnout	Cansaço e dores musculares; Falta de apetite e insônia; Dores de cabeça freqüentes e dificuldades respiratórias;
---------------------	--

Fonte: Ortega e Araújo (2011, p. 141)

Analisando os malefícios ocasionados pelo estresse no Quadro 2, conclui-se que o ambiente de trabalho deve ser um lugar agradável, pois, é onde o trabalhador passa a maior parte de seu tempo. Dessa forma, não só ele será beneficiado, mas a organização como um todo.

França e Rodrigues (1999, p. 124 apud Ferreira, 2016) oferece uma lista de intervenções que podem ser implementadas com o objetivo de gerenciar os níveis de estresse pessoal e organizacional, são elas,

- 1-Técnicas de relaxamento;
- 2-Alimentação balanceada;
- 3-Exercício físico regular;
- 4-Repouso, lazer e diversão;
- 5-Sono apropriado às necessidades individuais;
- 6-Psicoterapia e vivência que favoreçam o autoconhecimento;
- 7-Aprendizado de estratégias de enfrentamento;
- 8-Administração do tempo livre para atividades ativas e prazerosas;
- 9-Administração de conflitos entre pares e grupos;
- 10- Revisão e reestruturação das formas de organização do trabalho;
- 11- Educação para a saúde;
- 12- Equacionalização dos planejamentos econômicos, social e de saúde;

“Os profissionais de hoje necessitam conhecer, aprender e a dominar as funções da inteligência emocional, visto que vivem em uma sociedade com alto nível de estresse emocional e com significativo número de resultados desastrosos que são frutos evidentes desse descompasso”. (FERREIRA, 2016, p. 10).

A falta de inteligência emocional, muitas vezes, leva os profissionais a se afastarem do trabalho, trazendo inúmeros prejuízos à vida profissional e pessoal.

4 HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

“A palavra secretária tem sua origem do latim: *Secretum* e *secretarium* que significam lugar retirado. E, também, *secreta* que significa: particular, segredo”. (LOURENÇO E CANTAROTTI, 2010, p. 4).

Não se sabe ao certo a origem da profissão do secretário. “Diz-se por aí que a primeira secretária foi Eva! Outros afirmam que a primeira secretária assessorou Napoleão Bonaparte, sendo demitida por pressões da Josefina! Conta-se ainda que a primeira secretária assessorou a Rainha Vitória, trabalhando com luvas e chapéu!” (FENASSEC, 2018).

De acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 3) “[...] A origem do secretariado remonta à dinastia macedônica, na época em que Alexandre Magno, (356 a.c – 323 a.c), aluno de Aristóteles e imperador da Macedônia, passaram a reinar”.

Ainda de acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 3),

“Nas batalhas para suas conquistas territoriais, Alexandre Magno cercavam-se de secretários, que serviam tanto na composição de seus exércitos, defendendo os interesses de seu imperador, quanto nos registros escritos dos grandes feitos do conquistador macedônico”.

Na Idade Antiga já havia necessidade de um profissional de secretariado, tanto que os escribas desempenhavam funções importantes e muito parecidas com as do secretário. Eles dominavam a escrita, redigia leis, fazia contas, arquivava documentos e era um grande conhecedor da cultura e da língua de seu povo. (SANTOS, 2018).

Já na Idade Média, com o prestígio e a influência da igreja, não se percebe a existência de secretários, pois, os monges atuavam como copistas e arquivistas. Com a Revolução Comercial (1400 – 1700), o papel do secretário ressurgiu, assessorando o capitalismo. A partir de 1860, com a Revolução Industrial, a profissão se solidificou, ainda exercida em sua totalidade, por homens. (MAZULO e LIENDO, 2010, p. 23).

Na Primeira e na Segunda Guerra Mundial, a mão de obra masculina ficou escassa e para suprir essa necessidade, as mulheres começaram a entrar no mercado de

trabalho e, muitas delas, foram desenvolver a função de secretária. De acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 8),

Tal fator estimulou a contratação feminina, e o trabalho, que inicialmente era nas máquinas de tecelagem, foi aos poucos ganhando os escritórios das fábricas. O talento e as habilidades da mulher em organização (já exercida em seus lares) passaram a ser valorizadas na administração das companhias têxteis. As contratações aumentaram no pós-guerra e no começo da década de 30 já havia 3 milhões de secretárias.

Para Freitas (2007, p. 1) “Secretariado está indissociado à conquista do direito da mulher ao trabalho fora de casa – sem autorização do marido e à educação especializada”.

Perrot (2005 apud FREITAS, 2007, p. 4) vai além quando considera secretariado como um papel importante na história da mulher no ambiente organizacional. Seriam as “damas secretárias as que começariam a verdadeira mutação do trabalho feminino.

A industrialização e a expansão econômica contribuíram para o crescimento e reconhecimento da profissão do secretário. Além disso, foi o ponto de partida para a inserção da mulher no mercado de trabalho. No entanto, o acesso da mulher a profissão de secretariado é associada à imagem a um caso amoroso com o executivo.

Bertoco e Loyola (1979 apud Freitas, 2007, p. 5) explicam que algumas mulheres passaram a utilizar o escritório como local para a busca de homens elegíveis para maridos ricos e com carreira executiva promissora. Para tanto, valiam-se da profissão de secretária como meio e não como um fim em si mesmo. A mídia, histórias em quadrinhos, letras de músicas e produções hollywoodianas contribuíram para que a sociedade criasse esse estereótipo da secretária.

Além dessa imagem, a secretária ainda é vista como apenas uma mulher bonita e pouco inteligente que, desenvolve somente tarefas simples como: atendimento telefônico, anotar recados e servir cafezinho. “Não obstante as conquistas, as secretárias continuam trabalhando para desfazer equívocos que cercam a profissão” Medeiros e Hernandes (2006, p. 342).

“No Brasil, a profissão teve sua origem na década de cinquenta com a chegada das multinacionais” (LOURENÇO E CANTAROTTI, 2010, p. 4).

De acordo Freitas (2007, p. 1) “uma formação acadêmica específica e de terceiro grau tornou-se exigência de um mercado em crescimento constante marcado pela chegada de multinacionais, e expansão industrial acelerada, a partir da década de 70”. Ainda de acordo com Freitas (2007) a profissão foi regulamentada após a criação do primeiro curso de nível superior no país, na Universidade Federal da Bahia, em 1969.

Segundo Neiva e D’elia (2009) dentre os vários marcos que compõem a trajetória secretarial brasileira, destaca-se a criação da Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado, a criação do Código de Ética Profissional e a organização de sindicatos como a Federal Nacional de Secretários e Secretárias (FENASSEC)

A profissão de secretariado tem algumas denominações, como assessor, assistente e auxiliar administrativo. Segundo a Lei e Regulamentação da Profissão 7.377 de 30/09/1985 e a Lei complementar 9.261 de 10/01/1996 é considerado secretário executivo:

- a) O profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma da Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma da Lei.
- b) O portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art. 4º desta Lei.

O artigo 3º desta Lei especifica quem pode exercer a profissão de secretariado:

É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora, não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Ainda, segundo a Lei que regulamenta a profissão, são atribuições do Secretário Executivo:

- I – planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II – assistência e assessoramento direto a executivos;
- III – coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V – interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII – registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas.
- IX – orientação da avaliação e seleção de correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X – conhecimentos protocolares;

O Ministério da Educação (MEC) na Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005, estabelece as seguintes competências e habilidades para o profissional de secretariado executivo:

- I – capacitação de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II – visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III – exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV – utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e casuais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V – habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI – domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou inter-grupais;
- VII – receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII – adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX – gerenciamento de informações, assegurando uniformidade e referencial para diferentes usuários;
- X – gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI – capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII – eficaz utilização de técnicas secretarias, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações; e
- XIII – iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional;

Comparando as competências estabelecidas pela Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado 7.377 de 30/09/1985 e a Lei complementar 9.261 de 10/01/1996 com as competências estabelecidas pelo MEC (2005), percebe - se uma evolução das atribuições do profissional de secretariado, que passa a ser mais

intelectual e autônoma voltada para a tomada de decisões e com utilização de recursos tecnológicos.

A secretária do passado que executava somente tarefas operacionais não existe mais. Além dos conhecimentos técnicos de sua área, possui conhecimentos administrativos, financeiros e contábeis. Como afirma Veiga (2010, p. 21) “A secretária deixou de desempenhar um papel passivo, de simples executora de ordens mecânicas e passou a ser uma profissional ativa e participante, cada vez mais integrada aos negócios”.

Quadro 3 – Perfil do secretário no geral

Década de 70	Década de 80	Década de 90	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é a sua ferramenta de comando.	Sua performance é sua ferramenta de comando.	O profissionalismo e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e dos outros.
Acomodado.	Confiante.	Curioso.	Estudioso.
Dependente.	Político	Independente.	Tem visão global das coisas.
Resistente às mudanças.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista	Procura ser cooperador.	Facilitador.	Criativo.
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto de experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Neiva e D’Elia (2009, p. 36).

O Quadro 3 mostra a evolução do perfil do profissional de secretariado que deixou de ser um membro passivo da administração, para ser um profissional autônomo em relação a sua carreira e nas decisões gerenciais.

De acordo com Medeiros (2006, p. 312),

Secretária é uma profissional que assessora o executivo, transmite-lhe informação e executa as tarefas que lhe são confiadas. Ela transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente executiva que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade.

Para Veiga (2010, p. 20) “A secretária deve estar atenta às mudanças, interpretar e identificar as novas qualificações exigidas pelo mercado de trabalho, resultado da globalização, com o objetivo de se manter empregável”.

Ainda de acordo com Veiga (2010, p. 20),

Nas duas últimas décadas, a profissão que mais sofreu mudanças decorrentes da tecnologia e, principalmente, da informática foi a da secretária. A informática invadiu o ambiente de trabalho da secretária e fez com que as tarefas e a rotina fossem modificadas. Contribuiu para que as tarefas fossem realizadas de maneira mais eficiente e eficaz, o que resultou em “ganho” de tempo e qualidade para a profissional.

De acordo com os autores, a profissão do secretário executivo, acompanhou o capitalismo, a globalização e a evolução da tecnologia.

5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA PROFISSÃO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

O secretário executivo expandiu seu campo de atuação, além de planejar, organizar e dirigir serviços de secretaria participa das decisões gerenciais da empresa. As novas funções que esse profissional exerce atualmente exigem dele não só conhecimentos técnicos e intelectuais, mas habilidades pessoais, como a inteligência emocional.

A secretária é uma assessora, ou seja, uma profissional de quem se espera resultados, os quais serão obtidos por meio de sólido conhecimento técnico, pelo domínio operacional de equipamentos, por sua habilidade pessoal e também pela coordenação de alguns serviços e pessoas (MAZULO e LIENDO, 2010, p. 25).

A inteligência emocional é essencial na área de secretariado, como afirma Neiva e D'elia (2009, p. 108) "Para o profissional secretário, a inteligência emocional é uma competência vital no seu papel de agente facilitador". Pois, a inteligência emocional atua como suporte psicológico e emocional, sendo que em sua rotina de trabalho o secretário executivo é bombardeado por uma série de informações, responsabilidades e cobranças. Além de atuar como ponte de comunicação entre o superior, colaboradores e clientes da organização.

De acordo com Bonugli; Bueno e Siqueira (2010, p. 13),

A inteligência emocional trabalha as emoções para não se perder o controle no ambiente de trabalho e suportar as pressões e exigências. O profissional de secretariado executivo é muitas vezes o mais afetado pelos desequilíbrios emocionais do dia a dia. Por isso, a importância de se trabalhar esse meio, pois, a exigência não depende mais da nossa inteligência racional e sim da inteligência emocional também.

Por ele passa informações de toda a empresa, inclusive, confidenciais. Além de planejar e executar suas tarefas do dia a dia, o secretário precisa mostrar cordialidade, discrição e serenidade, mesmo que não esteja em um de seus melhores dias. Desse modo, é necessário autocontrole das emoções que, por sua vez, influenciam no seu comportamento de maneira positiva, como afirma Guimarães (2001 apud BONUGLI, BUENO E SIQUEIRA, 2010, p. 16),

A secretária executiva pode utilizar das cinco habilidades da inteligência emocional, o autoconhecimento, saber o que está sentindo; o autocontrole, saber gerenciar-se quando perceber que está se alterando; motivar-se e ser

otimista, entender que quando algo dá errado não querer dizer que tudo está acabado, saber que os problemas são passageiros e que se seu trabalho foi reprovado que isso sirva de aprendizado e não de lamentações; Reconhecimento de emoções de pessoas e relacionamentos interpessoais.

Para Nobre (2013, p. 16) sobre a importância do gerenciamento das emoções na profissão de secretariado,

Atualmente, existe uma preocupação na busca de um profissional completo, que reúna todas as habilidades para o desempenho de suas atividades. Para o profissional de secretariado, em particular, as habilidades emocionais são diferenciais importante na gestão do escritório. Muitas empresas e instituições entenderam que o assessoramento desse profissional será uma mais valia, principalmente se reunir habilidades emocionais, pois irá ajudá-los a gerir várias tarefas importantes, o que os poupará de desgaste e tempo.

Para Nobre (2013) as habilidades emocionais são fatores diferenciais para o secretário executivo e tornam seu trabalho mais eficaz dentro das organizações. Assim deixa claro, que as habilidades emocionais permitem que o secretário executivo exerça suas competências com êxito, aumenta a qualidade do trabalho e sua produtividade.

Já para Barros e Prado (2010, p. 67) sobre a influência da inteligência emocional no desempenho profissional do secretário executivo,

Considera-se que tão relevante quanto as habilidade técnicas é a Inteligência Emocional (IE) para o profissional de secretariado executivo. Com as mudanças ocorridas na profissão, o secretário passou a tomar decisões administrativas, ter conhecimento técnico, ter uma visão sistêmica da empresa, ser um agente intermediador entre os executivos, os clientes internos e os clientes externos, ser um executor do processo decisório, além do assessoramento ao executivo e as atividades inerentes a secretaria. Para que todas essas atividades sejam realizadas com eficácia é importante que o secretário executivo tenha autoconhecimento, autocontrole emocional, seja motivado, tenha empatia e seja possuidor das habilidades sociais, característica pertencente a um profissional inteligente emocionalmente.

Um profissional inteligente, em suas emoções, gera vantagens competitivas para as empresas. “Uma empresa tem vantagem competitiva quando implementa uma estratégia que os concorrentes não conseguem copiar ou acham custosa demais para imitar” (HITT; HOSKISSON e IRELAND, 2011, p. 6). Inteligência emocional não é algo que pode ser imitado, mas uma capacidade que o indivíduo nasce com ela ou

aprende no decorrer da vida. Um secretário executivo competente em suas emoções terá vantagens no mercado de trabalho em relação aos outros.

A inteligência emocional é uma competência exigida pelo mundo moderno nas organizações. De acordo com Cordeiro e Rosa (2015, p.137) “com os avanços tecnológicos e com o mercado de trabalho cada vez mais exigente, é imprescindível que os profissionais mantenham-se preparados emocionalmente, social e tecnicamente para o exercício do atendimento ao cliente”.

É uma competência composta por habilidades como: criar e manter relacionamentos saudáveis, ter capacidade de liderança, motivar pessoas, trabalhar em equipe e criar credibilidade com clientes. Essas habilidades são essenciais para qualquer profissional, principalmente, para o secretário executivo.

Para o profissional de secretariado executivo é de fundamental importância que tenha uma postura adequada com relação ao seu comportamento emocional, uma vez que exerce, na maior parte de seu tempo, atendimento a clientes internos e externos. O descontrole emocional, ainda que mínimo, é rapidamente percebido por esses clientes, o que pode trazer consequências negativas à organização. (MEDEIROS e PALMA, p. 65, 2011).

A inteligência emocional está no autocontrole e equilíbrio das emoções, diante dos conflitos que podem surgir das relações de trabalho e não deixa que os problemas pessoais afetem de maneira negativa a realização de suas tarefas. É de grande valia para o secretário executivo, pois, torna-o capaz de perceber como as pessoas trabalham e o que as motivam, fazendo com que elas trabalhem ao seu favor, com o intuito de aperfeiçoar a rotina de trabalho.

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

De acordo com Azevedo e Costa (2006, p. 107) “Na convivência diária nos deparamos com pessoas que possuem valores diferentes dos nossos e, muitas vezes, por não sabermos lidar com as diferenças, surgem situações de conflito”. O secretário executivo atua, também, como gerenciador de conflitos nas organizações. Nesse sentido, a inteligência emocional auxilia na resolução de divergências de

conflitos que podem ocorrer no trabalho, a fim de tornar o ambiente organizacional harmonioso.

6 METODOLOGIA

De acordo com Martins (2009, p. 37) “O objetivo da metodologia é o aperfeiçoamento dos procedimentos e critérios utilizados na pesquisa. Por sua vez, método (do grego *méthodos*) é o caminho para se chegar a determinado fim ou objetivo.”

Esta pesquisa caracteriza-se do tipo descritiva. De acordo com Gil (2010, p. 27) “As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.

O método de pesquisa utilizado foi o bibliográfico, tendo em vista, que este trabalho foi desenvolvido com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, artigos científicos, trabalhos de conclusão de cursos e monografias (GIL, 2010).

Para apresentar os resultados foi utilizada a abordagem qualitativa. Para Creswell (2010, p. 26) “A pesquisa qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

Moreira (2004, p 130) descreve as características básicas da pesquisa qualitativa como,

- a. Um foco na interpretação, em vez de na quantificação: geralmente, o pesquisador qualitativo está interessado na interpretação que os próprios participantes têm da situação sob o estudo.
- b. Ênfase na subjetividade, em vez na objetividade: aceita-se que a busca da objetividade é um tanto inadequada, já que o foco de interesse é justamente a perspectiva dos participantes.
- c. Flexibilidade no processo de conduzir a pesquisa: o pesquisador trabalha com situações complexas, que não permitem a definição exata e *a priori* dos caminhos que a pesquisa irá seguir.
- d. Orientação para o processo e não para o resultado: a ênfase está no entendimento e não num objetivo predeterminado, como na pesquisa quantitativa.
- e. Preocupação com o contexto, no sentido de que o comportamento das pessoas e a situação ligam – se intimamente na formação da experiência.

- f. Reconhecimento do impacto do processo de pesquisa sobre a situação de pesquisa: admite-se que o pesquisador exerce influência sobre a situação de pesquisa e é por ela também influenciado.

A técnica de pesquisa para obtenção de dados foi a bibliográfica, uma vez que, as informações pertinentes ao tema foram coletadas diretamente de autores que discutem sobre as competências do secretário executivo e autores que abordam o tema Inteligência Emocional. Severino (2016, p. 131) afirma que a pesquisa bibliográfica é,

Aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrentes de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses, etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas, já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registradas. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores, dos estudos analíticos constantes dos textos.

Essa técnica de pesquisa para Marconi e Lakatos (2012) é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em formas de livros, revistas, jornais, publicações avulsas e imprensa escrita.

7 CONCLUSÃO

Tendo em vista que as empresas contratam profissionais por competências, mas muitas vezes demitem pelo comportamento, surge uma preocupação por parte dos profissionais, principalmente, o secretário executivo sobre a importância de ter equilíbrio emocional no ambiente de trabalho. Diante da evolução das atribuições desse profissional, a inteligência emocional torna-se um requisito essencial para o desenvolvimento de suas novas competências.

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu analisar a importância da inteligência emocional para o desenvolvimento das competências do profissional de secretariado executivo. Dessa forma, Barros e Prado (2010) e Nobre (2013) explicam a relevância da inteligência emocional na profissão do secretariado executivo. As habilidades da inteligência emocional permitem que este profissional exerça suas competências com êxito, aumenta a qualidade do trabalho e sua produtividade. Um profissional completo é aquele que reúne habilidades técnicas, intelectuais e também emocionais. Dessa forma, será capaz de tomar decisões importantes, coordenar equipes e lidar com pessoas de diversas personalidades. O secretário executivo, inteligente emocionalmente é aquele que usa as emoções com o intuito de aprimorar suas competências profissionais

Nesse trabalho, foi descrito o papel do secretário executivo nas organizações que evoluíram ao longo dos anos, antes desenvolvia atividades simples como servir café e anotar recados. As competências estabelecidas pela Lei de Regulamentação da Profissão de Secretariado 7.377 de 30/09/1985 e a Lei complementar 9.261 de 10/01/1996 e, também, as competências estabelecidas pelo MEC (2005) descreveram o papel do secretário nas organizações. Os objetivos estabelecidos pelo estudo foram atendidos, por meio de revisão da literatura sobre a inteligência emocional e a história da profissão do secretário executivo.

Para estudos futuros, sugere-se que os secretários executivos dêem mais importância a questão da influência da inteligência emocional no ambiente corporativo, no sentido de controlar as emoções negativas, evitar o estresse e os

conflitos de trabalho. Dessa forma, contribuirá para a melhoria das relações interpessoais, para o aperfeiçoamento dos processos e fluxos de trabalho.

REFERÊNCIAS

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

ALMEIDA, Walkíria Aparecida Gomes de; BORINI, Felipe Mendes; SOUZA, Eduardo César Pereira. Competências Comportamentais dos Profissionais de Secretariado: o impacto da atuação internacional da empresa. **GESEC: Revista de Gestão E Secretariado**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 1-17, jan./abr. 2018. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/49571/competencias-comportamentais-dos-profissionais-de-secretariado--o-impacto-da-atuacao-internacional-da-empresa>> Acesso em: 11 set. 2018.

ALVES, Daniela; HENRIQUES, Rafael; FERREIRA, Sara. **Inteligência Emocional**. Disponível em: <https://psicointem.wordpress.com>. Acesso em: 2 abr. 2017.

ANDRADE, William Machado de; CORRÊA, Dalila Alves; GONÇALVES, Wesley Antonio; RIBEIRO, Gabriela Garcia. **Confrontando o conceito de competência pela sua adversidade e aplicação**: um olhar entre a teoria e a prática. Disponível em: http://www.convibra.com.br/upload/paper/2016/34/2016_34_12725.pdf >. Acesso em: 06 ago. 2018.

ANTONIO, Daniela Aguilera Moura; MACEDO, Elizeu Coutinho de; MECCA, Tatiana Pontrelli. O uso do teste não verbal Leiter-R na avaliação de inteligência em distúrbios do desenvolvimento. **CCBS: programa de pós graduação em distúrbio do desenvolvimento**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 9-15, 2012. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/scholar>>. Acesso em: 4 jun. 2018.

ANTUNES, Celso. **As Inteligências Múltiplas e seus Estímulos**. 17^o. ed. Campinas: Papyrus, 2012.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. **Secretária**: um guia prático. 6^o ed. São Paulo: Senac, 2006.

BARRETO, Laís Karla da Silva; EI-AOUAR, Walid Abbas; NOLASCO, Deborah Martins de Sousa; SILVA, Mayara dos Santos; VASCONCELOS, César Ricardo Maia de. **DESAFIO ONLINE**, Campo Grande, v. 6, n. 1, p. 1-21, jan./abr., 2018. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/resultadobusca/>> Acesso em: 4 set. 2018.

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; PRADO, Keiliany Moreira do. A Influência da Inteligência Emocional no Desempenho Profissional de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**: secretariado, gestão, comunicação, Paraná, v. 9, n. 1, p. 61-76, jan./dez., 2010. Disponível em: <<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/5871/4432>> Acesso em: 16 set. 2018.

BRANDÃO, Luciane Gobbo; CÂMARA, Karla Strychalski. **A importância da inteligência emocional nas organizações**. Disponível em: <

<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/cccg/article/view/11520/6568>>. Acesso em: 13 jun. 2018.

BRASIL. Resolução n. 3, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Secretariado Executivo e dá outras Providências. **Ministério da Educação**, Brasília, DF, 6 Jun. 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2018.

BOVOLENTA, Renata Fernandes. **Inteligência emocional**. 2002. 68 f. Monografia. Faculdades Integradas de Guarulhos, Guarulhos, SP, 2002. Disponível em: <http://www.folgueral.com.br/wp-content/uploads/2013/10/Inteligencia_Emocional.pdf> Acesso em: 18 jun. 2018.

CARREIRA, Alexandre; SANTOS, Joana; BONA, Sonia. **História da Inteligência Emocional**. Disponível em: <https://psico inteligenciaemocional.wordpress.com/>> Acesso em: 14 set. 2018.

CARVALHO, Marly Monteiro de; ROQUE, Rabeschini JR. **Construindo Competências Para Gerenciar Projetos: Teoria e Casos**. 2º. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHABOT, Daniel; CHABOT, Michel. **Pedagogia Emocional: Sentir para aprender**. São Paulo: Sá, 2005.

COBÊRO, Cláudia; MUNIZ, Monalisa; PRIMI, Ricardo. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: Um estudo com Msceit, BPR- 5 e 16PF**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n35/v16n35a05.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

COOPERS & LYBRAND; Picarelli Filho, Vicente. **Remuneração e Carreira por Habilidades e por competências: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo**. São Paulo: Atlas, 1997.

CORDEIRO, Lucina Peixoto; ROSA, Aline Bastos Gomes da. **Inteligência Emocional no trabalho**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n35/v16n35a05.pdf>>. Acesso em: 6 ago. 2018.

COUTO, Elisama de Souza Aguiar; JUNQUEIRA, Fernanda Campos; PEREIRA, Marlon Kenupp da Silva. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder**. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

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

CUNHA, Jéssica Priscilla Leandro; MACEDO, Natália Patrícia; NUNES, Elane Rafaella Cordeiro; SILVA, Maria Fátima. **Inteligência emocional como fator motivacional**. Disponível em: <<http://www.univas.edu.br/me/docs/dissertacoes2/47.pdf>>. Acesso em: 6 ago. 2018.

DAROSI, Gilberto Carlos Monteiro. Inteligência estratégica: um estudo de caso em uma prefeitura de Santa Catarina. **UNIMEP: Caderno Profissional de Administração**, Santa Catarina, v.5, n.1, p. 1-22, jan./jun., 2015. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/resultadobusca/>>. Acesso em: 4 set. 2018.

FELIX, Débora Brasileiro. **Análise dos níveis de estresse no ambiente de trabalho**: um estudo com profissionais da área da Enfermagem. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/32749>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

FERMIANO, Luciene Cristina. **A Perspectiva Histórica da Psicossomática**. Disponível em: <<http://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/revistapsicologia/sumario/14/06122010140029.pdf>>. Acesso em: 31 jul. 2018.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **MiniDicionário da Língua Portuguesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001

FERREIRA, Fabíola da Cunha. **A importância da inteligência emocional no contexto organizacional**. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_036.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2018.

FERNANDES, Ivonete; SOUZA, Jéssica Talita de. **O perfil do profissional de secretariado de nível superior demandado no mercado brasileiro**. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_5186.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2018.

FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira; LEAL, Fernanda Geremias. **Competências dos secretários executivos de uma universidade pública federal**: uma análise a partir da perspectiva dos gestores. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/216>> Acesso em: 6 ago. 2018.

FREITAS, Karine. **O lugar da secretária: implicações históricas de gênero no trabalho e imagem da profissão**. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_o_lugar_da_secretaria.pdf> Acesso em: 17 jun. 2018.

GARDNER, Howard. **Estruturas da Mente: A Teoria das Inteligências Múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5º. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária Que Redefine o Que é Ser Inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Foco: A atenção e Seu Papel Fundamental Para o Sucesso.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.

GHENO, Renata; FROEHLICH, Cristiane; KAUFMANN, Darlei Luis. Motivação de Equipes de Vendas. **Revista Gestão e Desenvolvimento**, v. 6, n.1, jan. 2009. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br/>.> Acesso em: 14 set. 2018.

HITT, Michael A.; HOSKISSON, Robert E. ; IRELAND, R. Duane. **Administração Estratégica.** 2 .ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

JORGE, Iranise Moro Pereira. **Doenças psicossomáticas relacionadas ao trabalho:** estudo de caso. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/101557/223668.pdf?sequenc e=1>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

KRZNARIC, Roman. **O poder da Empatia: A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo.** Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7º. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Lei 7.377, de 30/09/85 e Lei 9.261, de 10/01/96 de Regulamentação da Profissão de Secretariado Executivo. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html>. Acesso em: 30 jan. 2018.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline; A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Gesec:** revista de gestão e secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 111-138, jan./jun.,2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/6/75>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

LUCIANA, da Silva Palma; MEDEIROS, Loiva Maria Vidal. **A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo.** Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2327>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

_____. **Metodologia do Trabalho Científico:** Procedimentos Básicos, Pesquisa Bibliográfica, Projeto e Relatório, Publicações e Trabalhos Científicos. 6º. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Metodologia do Trabalho Científico:** Procedimentos Básicos, Pesquisa Bibliográfica, Projeto e Relatório, Publicações e Trabalhos Científicos. 7^o.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARQUES, Elaine Cristina. **A importância da inteligência emocional na vida do profissional secretário.** Disponível em <<http://www.aems.edu.br/conexao/educacaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/3/2pdf>> Acesso em 6 agos. 2018.

MARTINS, I.; TINÔCO, D.S. Competência no Serviço Público: Programa Educacional de Desenvolvimento de Competências Profissionais e seu Impacto na Percepção de Servidores Públicos Estaduais do Rio Grande do Norte. **Holos:** Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal, Natal, v.6, p. 1-19, 2014. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/4815/481547175011>>. Acesso em: 9 set. 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas.** 2^o. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Vanessa Alves. **Psicossomática e Transtornos de Somatização. Caracterização da Demanda em Hospital Escola no Período de 1996 a 2004.** Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-13032007-160827/pt-br.php>>. Acesso em: 31 jul. 2018.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra Cristina. **Secretária: rotinas secretariais, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: SENAC, 2010.

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

MELLO, Luciana Alessio de. **Secretária Executiva nos Processos de Inteligência Emocional.** Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/download/1732/1142>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O Método Fenomenológico da Pesquisa.** 1^o.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

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

NOBRE, Elizomar de Assis. Inteligência Emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa:** revista eletrônica de secretariado, Paraná, v.12, n. 12, p. 43-54, 2013. Disponível em: <<http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/8191/6666>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

NOGUEIRA, Nilbo Ribeiro. **Pedagogia dos Projetos:** Uma jornada interdisciplinar rumo ao desenvolvimento das múltiplas inteligências. 7 ed. São Paulo: Érica, 2007.

ORTEGA, Cibele Cristina; ARAUJO, Luís Fernando. Secretária Executiva: estresse e emoção no trabalho. **Gesec**. revista de gestão e secretariado, São Paulo, v. 2, n 1, p. 131-157, jan/jun., 2011. Disponível em:<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/36>>. Acesso em: 6 jun, 2018.

PEREIRA, José Matias. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

PEREIRA, Sueli Maria da Silva. Competência Comportamental: a relação interpessoal como fator diferencial para a prática da profissão de secretariado. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO E ASSESSORIA, 2015, Portugal. **Anais...**Portugal: CISA, 2015.

Wood, Thomaz Jr; PICARELLI, Vicente Filho. **Remuneração e Carreira por Habilidades e por competências**: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11ª.Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SABBATINI, Renato M.E. **A evolução da inteligência humana**. Disponível em: <http://ciencia.ao/artigos/opiniaio/item/666-a-evolucao-da-inteligencia-humana> > Acesso em 13 set. 2018.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao Web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, Julio Cesar de Souza. Secretariado: **Origens, conceitos e tarefas**. Disponível em:<<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/secretariado-origens-conceitos-tarefas.htm>> Acesso em: 12 set. 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.

SILVA, Mayara Oliveira. **Inteligência emocional nas organizações**: um estudo de caso. 2010, 48 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Fundação Educacional do Município de Assis, Assis, SP, 2010. Disponível em:<<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260102.pdf>> Acesso em: 15 de jun. 2018.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. **História da inteligência emocional**. Disponível em:<<http://www.sbie.com.br/>> Acesso em: 18 jun. 2018

SOTO, EDUARDO. **Comportamento Organizacional: O impacto das Emoções**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

SROUR, Robert Henry. **Poder, Cultura e Ética nas Organizações: O desafio das formas de gestão**. 2º. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SOUSA, Daniele Alves de. **Inteligência emocional no trabalho**. 2013. 31 f. Monografia (Psicologia aplicada a administração)_Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Brasília, DF, 2013. Disponível em :<<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4955/1/2055020-6.pdf>> Acesso em: 13 jun. 2018.

SOUZA, Felipe. **O Que são Doenças Psicossomáticas?** Disponível em: <<https://www.menteemovimento.com.br/single-post/2017/01/07/O-que-s%C3%A3o-doen%C3%A7as-psicossom%C3%A1ticas-por-Professor-Felipe-de-Souza-Dicas-Pr%C3%A1ticas-Doen%C3%A7as-Mentais>> Acesso em: 12 set. 2018.

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

TORRES, Margarida Barnabé. **O impacto da inteligência emocional no resultado do trabalho: estudo em dois contextos organizacionais**. 2014. 123 p. Dissertação (Mestrado em Recursos Humanos)-Universidade Européia, Lisboa, 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatório de pesquisa em Administração**. 11º ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias. Psicologia e Reflexão Crítica, 2008**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002>. Acesso em: 2 abr. 2017.