



A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO DESEMPENHO DOS ESTAGIÁRIOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Tiara Ferreira da Silva¹, Joelma Soares Silva², Thays Lyanny da Cunha Garcia da Rocha³,
Conceição de Maria Pinheiro Barros⁴

RESUMO: As habilidades que se relacionam com a inteligência emocional são fundamentais durante o estágio supervisionado, pois é uma etapa de bastante relevância, uma vez que permite associação e assimilação da teoria à prática. Nesse contexto, a capacidade de lidar com as próprias emoções pode alavancar a experiência estudantil e desenvolver carreiras profissionais de sucesso. Assim, o objetivo deste estudo consiste em analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados pelos estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC). O estudo foi feito a partir de uma pesquisa com abordagem qualitativa e quantitativa e de caráter descritivo. A coleta de dados se deu por meio de um questionário estruturado em quatro etapas. Com o intuito de alcançar o objetivo proposto foram abordados graduandos do curso de Secretariado Executivo da UFC, atuantes em estágio supervisionado ou não-supervisionado no semestre 2016.2. A análise dos dados revelou que os domínios da inteligência emocional possibilitam aos estudantes, como futuros secretários executivos, reconhecerem e lidarem com os próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir uma rede de relacionamentos.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Estagiários. Secretariado Executivo.

¹ Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará.

² Doutoranda e mestre em Administração. Professora Adjunta do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

³ Graduada em Secretariado Executivo. Consultora de responsabilidade social.

⁴ Doutora em Educação. Professora Adjunta e coordenadora do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PERFORMANCE OF EXECUTIVE SECRETARIAT TRAINEES OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ

ABSTRACT: The skills that are related to emotional intelligence are fundamental during the supervised stage, because it is considerable relevance, once it allows the association and assimilation of theory to practice. In this context, the ability to handle one's emotions can leverage the student experience and develop successful careers. Of this form, the objective of this work is to analyze the main domains of emotional intelligence used by the trainees of the Executive Secretariat of the Federal University of Ceará (UFC). The study was based on a research with a qualitative and quantitative approach and a descriptive character. Data were collected through a questionnaire structured in four stages. To achieve the proposed goal, students from the UFC Executive Secretariat course were approached in supervised or unsupervised training in the semester 2016.2. Data analysis revealed that emotional intelligence domains enable students, as future executive secretaries, to recognize and deal with their own feelings, manage emotions, understand the emotions of others, and build a network of relationships.

Keywords: Emotional intelligence. Trainees. Executive Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional aborda os estudos das relações entre emoção e inteligência e pode ser entendida como a capacidade de identificar os próprios sentimentos e os dos outros, e de gerenciar as emoções nas relações intrapessoais e interpessoais. É crescente a ideia de que para se manter competitivo no mercado de trabalho deve-se acompanhar os avanços tecnológicos e as constantes mudanças no ambiente organizacional. Com isso, os profissionais têm buscado utilizar meios para se destacar entre os demais de suas respectivas áreas, almejando um melhor resultado das suas atividades e o sucesso da organização. Tal situação não é diferente para o profissional de Secretariado Executivo que, ao longo dos anos, modificou notoriamente o seu perfil ao agregar às suas atividades rotineiras, habilidades que se referem aos aspectos comportamentais e cognitivos.

O gerenciamento das emoções, o bom relacionamento interpessoal, a comunicação, a empatia, a capacidade de resolver conflitos e o autocontrole, são exemplos de algumas das habilidades exigidas, atualmente, que se fazem

necessárias no contexto das organizações. Segundo Villamediana, Donado e Zerpa (2015, p. 75) “en el contexto de las organizaciones [...] el estudio del conflicto es una de las principales áreas de interés en temas afines al comportamiento organizacional [...]”. As habilidades relacionadas à inteligência emocional estão intimamente relacionadas com os domínios da inteligência emocional.

Nesse sentido, os graduandos de Secretariado Executivo, por meio do estágio supervisionado, têm a oportunidade de desenvolverem essas habilidades, as quais influenciarão o desenvolvimento de suas carreiras profissionais, pois é a partir do estágio que o acadêmico tem a oportunidade de fazer a associação da teoria com a prática, de aprender sobre os desafios da profissão, de adquirir o conhecimento acerca da realidade do dia-a-dia e de aprimorar suas competências para o sucesso profissional.

Foi feita uma busca em revistas científicas especializadas e no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) acerca da temática proposta. Foram localizados seis artigos que abordavam questões relacionadas à inteligência emocional na profissão de Secretariado Executivo com ênfase na atuação profissional, no desempenho e na efetividade nos processos de trabalho (MAURÍCIO; LIMA, 2017, NOBRE, 2013, BARROS; PRADO, 2010). Entretanto, não foram identificados estudos acerca do desempenho de estagiários de Secretariado Executivo por meio da inteligência emocional. Ressalta-se a relevância desta pesquisa por possibilitar a verificação desse cenário e obter subsídios que aprofundem as discussões sobre o tema.

Nesse contexto, tem-se como questão norteadora: como a inteligência emocional influencia a atuação de uma amostra de discentes estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará? Buscando a solução do problema foi definido como objetivo geral analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados pelos estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) e como objetivos específicos: a) identificar as contribuições da inteligência emocional para o desenvolvimento profissional de estagiários de Secretariado Executivo da UFC; b) conhecer a importância da inteligência emocional para os

relacionamentos interpessoais de acadêmicos de Secretariado Executivo da UFC, no âmbito do estágio supervisionado; c) verificar a percepção das emoções pelos acadêmicos de Secretariado Executivo da UFC, no ambiente de estágio supervisionado.

O estudo teve como principal fundamentação teórica a teoria de Goleman (1995, 1999, 2012, 2015), a qual propõe cinco domínios da inteligência emocional: autoconhecimento emocional; controle emocional; automotivação; reconhecimento de emoções em outras pessoas e habilidade em relacionamentos interpessoais. Esta teoria segue o raciocínio e baseia-se nas contribuições de Mayer e Salovey (1990), Cooper e Sawaf (1997), Bar-On (2000) e Weisinger (2001).

O presente estudo está dividido em seis seções: o primeiro consiste nesta Introdução. A segunda e a terceira seções são destinadas ao referencial teórico; a quarta seção trata da metodologia aplicada à pesquisa; a quinta seção aborda a apresentação e análise dos dados e, por último, na sexta seção, constam as considerações finais que o estudo possibilitou.

2 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O SECRETARIADO EXECUTIVO

Esta seção reporta-se, inicialmente, à discussão de teorias sobre a inteligência emocional, com enfoque na perspectiva de Daniel Goleman, abrange o estágio supervisionado como uma oportunidade para a práxis secretarial e, por fim, apresenta a importância da inteligência emocional para o cotidiano do profissional de Secretariado Executivo.

2.1 A inteligência emocional na perspectiva de Daniel Goleman

As emoções desempenham um papel importante no ambiente organizacional, afinal, rotineiramente, o indivíduo enfrenta diferentes situações o tempo todo e, a partir disso, Weisinger (2001) destaca que é necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as a seu favor para orientar o

comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados. Para Barbieri (2012) as emoções causam impactos nos relacionamentos e no desempenho profissional, capazes de produzir resultados e consequências concretas nas organizações. Elas fazem parte da natureza humana tornando-se impossível a ausência sua em qualquer área da vida. Na concepção de Solana (2015, p. 802) as emoções “Son el conjunto de percepciones, interpretaciones y respuestas fisiológicas a una situación dada (sea esta real o imaginada)”. Goleman (1995) propôs os domínios da inteligência emocional afirmando que ela pode ser categorizada em cinco habilidades: autoconhecimento emocional; controle emocional; automotivação; reconhecimento de emoções em outras pessoas e habilidade em relacionamentos interpessoais.

Em 1997, Mayer e Salovey (1990) propuseram o conceito de inteligência emocional, como uma habilidade para perceber e/ou gerar sentimentos, compreender o conhecimento emocional e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento intelectual (MAYER; SALOVEY, 1997). Com esta redefinição, o processamento de informações emocionais passou a ser explicado por Mayer e Salovey (1997) a partir de um sistema composto por quatro categorias, a saber: percepção das emoções, a emoção como facilitadora do pensamento, compreensão e análise de emoções e controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Em outra perspectiva conceitual, Bar-On e Parker (2004), definem a inteligência emocional como um construto complexo que engloba as habilidades não cognitivas, emocionais, pessoais e interpessoais, as quais interagem entre si e influenciam a capacidade de se obter sucesso ao lidar com as pressões e exigências do meio. Os citados autores dividiram a inteligência emocional em cinco áreas amplas de competências: aptidões intrapessoais, aptidões interpessoais, adaptabilidade, administração do estresse e humor geral.

Destacam-se, ainda, as definições de Cooper e Sawaf (1997) e Weisinger (2001). De acordo com Cooper e Sawaf (1997, p. 18) a inteligência emocional é conceituada como “a capacidade de sentir, entender e aplicar

eficazmente o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, conexão e influência humana”. Já para Weisinger (2001, p. 14), significa o uso inteligente das emoções, ou seja, é “fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados”. Percebe-se que existem diversos conceitos e diferentes abordagens acerca da inteligência emocional e que o seu campo de estudos ainda continua a crescer, principalmente, devido à importância dessa temática para o desenvolvimento pessoal e profissional. O crescente interesse pela inteligência emocional ampliou-se na década de 1990, a partir dos estudos de Goleman (2012), entre outros. Existem diversas razões para o êxito das teorias sobre esta temática:

Proporcionan un marco de comprensión de uno mismo ajeno a la clase social, al sistema capitalista, a las posiciones políticas feministas, críticas o anticolonialistas. - Ofrecen una clara y simple teoría, una forma clara de acción y una forma operativa de enseñarse. No necesitan capacitación especial para ser implementadas ni seguidas (de hecho, una de las más populares en los EE.UU. fue desarrollada por un vendedor de coches usados □ experto en elaborar narrativas convincentes). - Se ofrecen como “pensamiento positivo”. Ya no tratan de conseguir una IE al estilo de aquel ingenuo y manipulador “Método Carnegie”. Van más allá. Ofrecen formas de obtener una felicidad personalizada a través de un programa de entrenamiento que algunas universidades y centros de enseñanza para élites ya venden. No implican que uno tenga que comprender el sentido u origen de las emociones. Se trata de saber utilizarlas de forma eficaz para generar respuestas de similar IE en el grupo o relación en que esa persona esté inmersa (SOLANA, 2015, p. 805).

Define-se a inteligência emocional como a capacidade de o indivíduo identificar os próprios sentimentos e os dos outros, de se motivar e de administrar bem as suas emoções no seu interior e nas suas relações interpessoais. A consciência das emoções é fator fundamental para o desenvolvimento da inteligência dos indivíduos e defende que a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode consumir a experiência estudantil, destruir carreiras profissionais de sucesso e destruir vidas.

O controle das próprias emoções e a compreensão das emoções dos outros possibilitam maior desenvolvimento pessoal, social e econômico, bem como a sensação de conforto em relação a si mesmo, aos semelhantes e à sociedade (SOLANA, 2015). Possuir inteligência emocional significa ser capaz

de administrar sentimentos e expressá-los de forma efetiva adequada e efetiva, levando as pessoas a trabalharem juntas, com serenidade em direção às metas (GOLEMAN, 1999).

Goleman (2012) propõe que o sucesso de um grupo não é determinado pelo seu Quociente de Inteligência (QI), mas pela sua inteligência emocional. A inteligência emocional prevalece sobre o QI nas áreas nas quais o intelecto é relativamente menos relevante para o sucesso, onde habilidades como autocontrole emocional e empatia, por exemplo, podem ser mais significativas do que aptidões meramente cognitivas. A partir de pesquisas e recentes descobertas sobre o funcionamento do cérebro, Goleman (2012) afirma que o QI contribui 20% para o sucesso na vida, deixando os 80% restantes por conta de outras variáveis, nas quais a inteligência emocional está incluída. O QI e a Inteligência Emocional não são capacidades opostas, mas sim distintas. São competências que trabalham separadamente, tratam-se de duas entidades bastante independentes. É possível ser intelectualmente brilhante e emocionalmente inapto e vice-versa, contudo, isto pode causar problemas de relacionamento no trabalho e até no bem-estar físico. Goleman (2012) explica que a inteligência emocional e o QI podem predominar um sobre o outro a depender da área de atuação do indivíduo, mas uma competência não anula a outra. No entanto, Goleman (1999) pondera que, diferentemente do QI, o qual sofre poucas mudanças após os anos de adolescência humana, a inteligência pode ser desenvolvida de forma contínua.

Para Goleman (2012), as aptidões da inteligência emocional estão divididas em cinco domínios principais que ele definiu como sendo: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais. A autoconsciência é a capacidade de reconhecer um sentimento quando ele ocorre, fundamental para o discernimento emocional e para a Autoconsciência. É o primeiro componente da inteligência emocional. A autorregulação é a capacidade de lidar com os sentimentos para que sejam apropriados a cada situação vivida. Esta aptidão se desenvolve na autoconsciência, é caracterizada pela capacidade de confortar-se, de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que podem deixar as pessoas incapacitadas.

A empatia é a capacidade de reconhecer as necessidades e desejos nos outros, colaborando para a construção de relacionamentos mais eficazes. Na visão de Goleman (2015) levar em conta os sentimentos dos colaboradores possibilita a empatia e a capacidade de sentir e entender os pontos de vista de pessoas próximas que participam de um mesmo grupo. As habilidades sociais consistem na capacidade de uma pessoa se relacionar com outras. Goleman (2012) afirma que este domínio determina a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. Os indivíduos com esta capacidade são bons em qualquer coisa que envolva interações com outros, tais pessoas são denominadas estrelas sociais.

No âmbito organizacional, Goleman (2010) explica que a competência técnica é menos relevante que o controle emocional e relaciona o que os empregadores esperam das pessoas que formam sua empresa: capacidade de ouvir, comunicação oral, adaptabilidade, respostas criativas e superação de desafios, eficácia interpessoal e grupal, cooperatividade, capacidade de trabalhar em equipe e de desenvolver negociação em situações de desacordo e liderança. Tais expectativas denotam a valorização de aspectos comportamentais definidos pelo controle das emoções no ambiente organizacional. Nessa perspectiva,

Pouco importa o que os líderes se disponham a fazer — seja formular estratégias ou mobilizar equipes: o êxito vai depender de como o fazem. Ainda que acertem em tudo o mais, se os líderes fracassam na tarefa primordial de conduzir emoções na direção certa, nada que façam funcionará tão bem como poderia ou deveria funcionar (GOLEMAN, BOYATZIS; MCKEE, 2018, p. 17).

A partir dessa contextualização, percebe-se que os domínios da inteligência emocional propostos por Goleman (2012) possibilitam os profissionais a reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, bem como, as compreender nos outros e construir uma rede de relacionamentos. Acredita-se que estas características são fundamentais na prática profissional do secretário executivo e que pode ser desenvolvida por meio de estágio supervisionado, tema abordado na seção a seguir.

2.2 Secretariado Executivo: a prática do estágio supervisionado e a inteligência emocional

O formando em Secretariado Executivo, assim como em outras áreas formativas, encontra no estágio supervisionado uma oportunidade para relacionar teoria e prática. Nessa perspectiva, um dos aspectos que pode ser desenvolvido na práxis secretarial em situações de estágio supervisionado diz respeito à inteligência emocional.

Ao possibilitar a assimilação da teoria adquirida no meio acadêmico por meio da prática de estágio, os estudantes têm a capacidade de desenvolver sua criticidade a partir da realidade vivida no contexto das organizações. Segundo Roesch (1996), o estágio supervisionado proporciona ao discente refletir e aplicar os conhecimentos teóricos, efetivando assim seu aprendizado. Não obstante, “a relação entre o saber e o praticar permite que exista identificação ou não por parte do graduando com sua área desde o início de sua escalada profissional” (SILVA *et. al.*, 2017, p. 97).

Servindo como ponto de partida para inserção no mercado de trabalho, o estágio supervisionado é uma fase adaptativa da carreira estudantil, na qual o aluno vivencia a área secretarial como futuro profissional. Considera-se que “[...] adquirir essa experiência desde cedo permitirá que o aluno possa amadurecer mais rapidamente e estar mais bem preparado para as oportunidades o que o mundo do trabalho oferece [...]” (SILVA, *et. al.*, 2017, p. 97). O estágio supervisionado é o período onde se pode aprender a fazer, a elaborar planos e projetos, a testar conhecimentos, testar possibilidades, onde o estudante tira dúvidas e modela um perfil para ser um bom profissional posteriormente.

A primeira que abordou questões relacionadas ao estágio supervisionado foi a Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977 (BRASIL, 1977), regulamentada pelo Decreto nº 87.497 em 18 de agosto de 1982 (BRASIL, 1982). A citada Lei abordava o estágio supervisionado de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e ensino profissionalizante do 2º Grau e Supletivo. O estágio supervisionado passou a ser considerado, como

atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante por meio da participação de estudantes em situações reais de vida e trabalho de seu meio (BRASIL, 1982). Segundo a Lei do Estágio, a Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008, o conceito de estágio atualmente é: “o ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos [...]” (BRASIL, 2008, p. 1).

Barros (2005) declara que o estudante estagiário além de testar suas competências em experiências que não podem ser encontradas em livros e nem vividas em sala de aula, deparam-se com muitas novidades, como por exemplo, lidar com a hierarquia, melhorar a postura e a apresentação pessoal aprimorar o lado humano da pessoa, promover a cidadania e o compromisso com a ética.

O Ministério da Educação dispõe a Resolução N° 3 de 23 de junho de 2005, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo. Tal resolução prevê no projeto pedagógico dos cursos de Secretariado Executivo, o estágio supervisionado, que de acordo com o Art. 7º, é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados que são inerentes ao perfil do formando, sendo dever de cada instituição, aprovar o correspondente regulamento, com suas distintas modalidades de operacionalização.

No entanto, apesar de o estágio supervisionado ser uma atividade obrigatória aos cursos de Secretariado Executivo, a sua finalidade é essencialmente didática. Seu objetivo é auxiliar no desenvolvimento do aprendizado dos alunos, de forma que os conteúdos da estrutura curricular dos cursos se complementem com o mercado de trabalho. Barros, Alves e Araújo (2014) afirmam que o estágio supervisionado é uma obrigação com características de método complementar da educação.

O ensino proporcionado aos educandos de cursos de graduação, em especial curso de Secretariado Executivo que é caracterizado por sua interdisciplinaridade, demanda maiores condições de fornecer conhecimentos práticos em suas disciplinas. Nesse sentido, o estágio supervisionado pode ser

instrumento valioso para a aplicação dos conteúdos por meio da experiência prática. Os conhecimentos teórico-práticos que são desenvolvidos no estágio supervisionado se fazem necessários devido à profissão de Secretariado Executivo englobar “atividades intersetoriais e interdisciplinares que vão desde instruções técnicas e táticas até conhecimentos de gestão estratégica e da Ciência Aplicada.” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 168).

Percebe-se que o estágio tem papel decisivo na formação profissional do secretário executivo. Desta maneira, é essencial que ele seja orientado pela academia e acompanhado de acordo com a legislação vigente, pois o estágio supervisionado tem como principal característica, o entrosamento do acadêmico com o mundo do trabalho, ao mesmo tempo, que reconhece e aplica os conteúdos adquiridos na realidade do dia-a-dia da profissão.

Ao longo do tempo, a profissão de Secretariado Executivo vem modificando notoriamente o seu perfil em decorrência das transformações ocorridas no mercado de trabalho. Neste contexto, o estágio supervisionado passa a ser uma ferramenta que possibilita o aprendizado sobre os desafios da profissão, o conhecimento acerca da realidade do dia a dia e o aperfeiçoamento das habilidades do futuro profissional.

A profissão secretarial é caracterizada pela multiplicidade de atribuições e responsabilidades que abrangem os diversos níveis organizacionais. O secretário executivo, atuante no nível estratégico deve ter uma “[...] postura profissional, somada com a habilidade de comunicação, criatividade e empreendedorismo, é importante na construção desse profissional” (NOBRE, 2013, p. 14).

Concernente à inteligência emocional na atuação do secretário executivo, considera-se a dinamicidade das práticas de trabalho e, principalmente, as relações interpessoais no cotidiano secretarial, o controle das emoções se faz necessário para que seja possível o alcance de resultados positivos, pois “el control de las propias emociones y las del otro para que puedan ser canalizadas de forma eficaz y previsible y puedan ser usadas como sistema de intercambio y de valor” (SOLANA, 2015, p. 808).

Corroborar-se a ideia da “[...] importância da automotivação, do controle e conhecimento emocional no ambiente de trabalho, de modo a refletir

[...] no desempenho das funções do secretário executivo” (NOBRE, 2013, p. 12).

Atuado como assessor ou gestor secretarial esse profissional encontra diversos desafios em seu cotidiano que envolvem, entre outros aspectos, tomada de decisões e gerenciamento de conflitos. Nesse contexto,

As adversidades são uma constante na profissão, pois o secretário executivo é um profissional que convive em um cenário dinâmico, onde precisa, muitas vezes, prestar assessoria a mais de um executivo, gerenciar algumas áreas e as pessoas pertencentes aos setores que estão sob sua responsabilidade; é um canal entre os setores e os executivos. (BARROS; PRADO, 2010, p. 68).

Para superar situações dessa natureza, o secretário executivo necessita administrar sua inteligência emocional para que a mesma possa colaborar para a “[...] qualidade do seu desempenho na organização, é preciso que ele seja conhecedor de seus sentimentos, consiga controlar suas emoções, seja uma pessoa empática, automotivada e que saiba a melhor forma de lidar com o outro” (BARROS; PRADO, 2010, p. 74).

“Durante muito tempo os administradores viam as emoções no local de trabalho como ruídos que atrapalhavam o funcionamento racional da organização”, (). Entretanto, na atualidade, as organizações têm reconhecido a inteligência emocional como uma forma de superar os desafios nas relações e alcançar os resultados almejados. “O que as organizações precisam agora é perceber os benefícios da liderança primordial, cultivando líderes que gerem a ressonância emocional necessária para o desenvolvimento de seus funcionários” (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018, p. 11).

A partir dessa realidade, considera-se que o estágio supervisionado é o *locus* para que o graduando em Secretariado Executivo possa exercitar, além do conhecimento técnico, construído na universidade, a capacidade de lidar com as suas emoções e as dos que o rodeiam em um ambiente organizacional, de modo que desenvolva as habilidades necessárias à inteligência emocional. Tal vivência poderá refletir-se em sua postura como futuro profissional secretário executivo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de caráter quantitativo, seus dados são analisados por meio de estatística descritiva, pois na visão de Marconi e Lakatos (2007, p. 20) os estudos descritivos abordam a “descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”.

O universo da pesquisa compreende 59 acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) que estavam estagiando no semestre letivo 2016.2. Esta informação foi fornecida pela agência de estágios da UFC. Para Marconi e Lakatos (2010), amostra é composta por uma parcela, convenientemente selecionada do universo. O instrumento de pesquisa foi enviado aos 59 acadêmicos, e a amostra delimitou-se ao total de 30 estudantes que aceitaram participar do estudo. O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa de campo foi um questionário semiestruturado composto 32 itens, sendo 30 questões objetivas e duas subjetivas distribuídas em quatro partes envolvendo aspectos acerca das atividades desenvolvidas pelos estagiários, relacionadas à temática inteligência emocional.

A construção do questionário tomou por base as orientações de Costa (2011) sobre as possibilidades de mensuração. Para o autor existem quatro clássicos de escalas: nominal, ordinal, intervalar e razão. A escala nominal faz o uso de números para classificar por meio da denominação. A escala ordinal utiliza os números para classificar por meio do ordenamento. A escala intervalar manipula os números para quantificar por meio de uma convenção de extremos. Por fim, a escala razão usa os números para quantificar por meio da razão da magnitude por uma unidade padrão.

O questionário foi estruturado em quatro partes. A primeira parte elencou o perfil do respondente contendo quatro itens, sendo classificada segundo a perspectiva de Costa (2011) como escala nominal. A segunda parte engloba 10 itens que buscaram identificar as principais atividades, desenvolvidas no estágio supervisionado, relacionadas com a utilização da inteligência emocional. A terceira parte contém 10 itens que buscaram identificar e analisar os domínios da inteligência emocional propostos pelo

Goleman (2012). Com relação à quarta e última parte, os oito itens abordados estão relacionados às emoções no ambiente de trabalho do estagiário. Utilizando a percepção de Costa (2011) na segunda, terceira e quarta partes do questionário foram utilizadas a escala de intervalo, uma vez que o principal objetivo foi verificar por meio de um intervalo que refletia o nível concordância com as assertivas propostas. Foram definidas as legendas: 1- Discordo totalmente; 2- Discordo parcialmente; 3- Indiferente; 4- Concordo parcialmente; 5 – Concordo totalmente.

O instrumento foi aplicado no período de 14 de novembro a 18 de novembro de 2016. A aplicação se deu de forma presencial e por meio de correio eletrônico.

A análise dos dados realizou-se a partir das categorias apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1 - Categorias e subcategorias analíticas

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	Utilização da inteligência emocional no estágio supervisionado
	Atividades desenvolvidas no estágio supervisionado relacionadas com a inteligência emocional
	Controle das próprias emoções a das de outros
DOMÍNIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	Inteligência emocional a partir de Daniel Goleman
EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO DO ESTAGIÁRIO	Aplicação das emoções no ambiente de estágio supervisionado

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os dados são apresentados em tabelas e analisados por meio de estatística descritiva. Para os dados das questões abertas foi utilizada a análise de conteúdo, conforme etapas definidas por Bardin (2011): pré-análise, organização, leitura e seleção das informações relevantes para os objetivos propostos; exploração do material, foi realizada a análise, a partir da síntese das informações a e codificação, quando os dados brutos foram transformados em textos explicativos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos sujeitos

A primeira parte do questionário versou sobre o perfil dos respondentes por meio de quatro perguntas. Verificou-se que dos 30 participantes, 23% são do sexo masculino e os 77% correspondem ao sexo feminino. Em relação à faixa etária, 87% possuem até 25 anos de idade, 10% estão entre 26 a 30 anos e apenas 3% possui de 31 a 35 anos. A distribuição dos alunos por semestre foi de 36% dos respondentes cursando o 8º semestre, 25% cursando o 6º semestre, 21% no 4º semestre e 18% cursando o 2º semestre. Nota-se que não há uma diferença muito significativa referente à distribuição dos alunos estagiários por semestre.

No que diz respeito à natureza da empresa que os estagiários atuam verificou-se que 77% dos estudantes trabalham em organizações públicas, 13% atuam no terceiro setor e os outros 10% atuam no ramo de empresas particulares. Por fim, com relação ao tempo de atuação que os estagiários possuem nas organizações, 40% atuaram nas empresas no período equivalente até 6 meses, 30% entre 7 a 12 meses, 13% trabalharam entre 13 a 18 meses e 17% entre 19 a 24 meses.

4.2 Utilização da inteligência emocional

Esta seção tem o intuito de descrever como a inteligência emocional contribui para o desenvolvimento profissional de estagiários e como pode ser utilizada pelos estagiários para o relacionamento com seus superiores e colegas de trabalho. Os dados obtidos estão representados na Tabela 1 para melhor visualização e compreensão da análise.

Tabela1: Utilização da inteligência emocional no estágio supervisionado

ASSERTIVAS	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
A inteligência emocional é importante para o desenvolvimento de suas atividades no estágio.	0%	0%	3%	34%	63%
Você como um estagiário emocionalmente inteligente tende a relacionar-se melhor com os colegas de trabalho e a minimizar conflitos desnecessários.	0%	0%	7%	30%	63%
Em suas atividades no estágio quando você está frente a um novo desafio, não desiste nas primeiras dificuldades.	0%	0%	0%	36%	64%
No estágio, quando algo dá errado você consegue superar seus sentimentos de frustração procurando aprender com as experiências negativas.	0%	3%	0%	44%	53%
Em seu ambiente de trabalho, quando tem alguma dificuldade de se relacionar com outra pessoa, procura conversar diretamente com ela, evitando fofocas e mal entendido.	7%	10 %	13%	33%	37%
Você consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvido com atenção por todos com quem se relaciona no estágio.	0%	13 %	20%	47%	20%
A capacidade de lidar com as emoções é tão importante quanto às competências técnicas do secretário executivo.	0%	0%	3%	20%	77%
Conhecer as próprias emoções e dos demais indivíduos possibilita uma maior eficácia no trabalho.	0%	0%	3%	14%	83%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os dados do Quadro 1 evidenciam um nível de concordância alto em todas as assertivas por parte dos respondentes em relação à utilização da inteligência emocional no ambiente de estágio. É perceptível que os estudantes compreendem o significado e abrangência das habilidades não cognitivas,

emocionais, pessoais e interpessoais da inteligência emocional conforme o pensamento de Bar-On (2004). Além destas, no estágio supervisionado, o acadêmico tem a oportunidade de desenvolver outras habilidades, servindo como um caminho para o seu desenvolvimento profissional.

Nessa perspectiva, Neiva e D'Elia (2009) comentam que, para o profissional de Secretariado Executivo, a Inteligência Emocional é uma competência vital no papel de agente facilitador. Para desenvolver uma carreira profissional promissora é fundamental saber lidar com as emoções.

Como acadêmico de Secretariado Executivo e futuro profissional, desempenhará diversas atividades que vão desde procedimentos técnicos até a habilidade de mediar conflitos e ser um facilitador das relações interpessoais, por exemplo. Sobre esse aspecto, retomamos as ideias de Solana (2015), ao considerar que o controle das próprias emoções, bem como das emoções dos outros podem canalizá-las eficazmente, de modo que sejam utilizadas para uma troca de valores.

Observa-se que a maioria dos estagiários concorda parcialmente ou concorda totalmente com as afirmações a respeito das atividades desenvolvidas no estágio relacionadas com a inteligência emocional. O estágio supervisionado é uma etapa relevante, uma vez que oportuniza a assimilação do conhecimento adquirido no meio acadêmico e o desenvolvimento da prática na experiência de trabalho. Por meio do estágio supervisionado, o estudante tem a capacidade de desenvolver suas habilidades a partir da realidade vivida no âmbito das organizações. Além disso, segundo Roesch (2006) o estágio supervisionado proporciona ao discente refletir e aplicar os conhecimentos teóricos, efetivando assim seu aprendizado. A Tabela 2 apresenta as opções que eles podiam selecionar e o número de vezes que determinada atividade foi marcada.

Tabela 2 – Atividades desenvolvidas no estágio supervisionado relacionadas com a inteligência emocional

Atividades desenvolvidas	Frequência
Relacionamento interpessoal	29
Atendimento ao público	24
Gestão de informações	24
Trabalho em equipe	23
Resolução de conflitos	12

Assessoria executiva	10
Gerenciamento de compromissos	9
Treinamento e orientação de pessoal	7
Organização de eventos/reuniões	6
Atividades de liderança e motivação	5

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nota-se que todos os itens propostos foram selecionados pelos participantes. A maior frequência pontuada foi nas atividades que envolvem relacionamento interpessoal, atendimento ao público, gestão de informações e trabalho em equipe. Tais atividades fazem o uso das habilidades da inteligência emocional que é essencial para a constituição de competências necessárias para a execução do trabalho profissional. Conforme Goleman (2012) a inteligência emocional proporciona a eficiência interpessoal. Quanto ao trabalho em equipe, o citado autor, pondera que os resultados positivos de um grupo de deve pela inteligência emocional, e não pelo QI. No período do estágio supervisionado, é possibilitado ao aluno a chance de vivenciar um ambiente de trabalho, além de condições para ele possa adquirir experiência. Conforme destacado por Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) o estágio supervisionado traz benefícios para a aprendizagem, contribuindo no ensino do estagiário no que diz respeito à sua formação.

Ainda conforme a Tabela 2, outras afirmações que merecem destaque relacionam-se as situações que envolvem trabalho em equipe e resolução de problemas inesperados. Os alunos declararam que a inteligência emocional se faz útil para manter o equilíbrio emocional diante de situações adversas e ao facilitar a colaboração ao nível dos trabalhos em conjunto. Na percepção de Barros e Prado (2010), tais situações fazem parte da profissão secretarial, visto que atua em um contexto dinâmico no qual presta serviços a mais se um executivo gerencia setores e pessoas.

No item 14 foi pedido, aos alunos, que citassem situações vivenciadas por eles no desenvolvimento de suas atividades como estagiários, onde a inteligência emocional poderia contribuir para os seus desempenhos. Ao analisar as opiniões expressadas, percebe-se que a situação mais mencionada se refere ao relacionamento com os diversos públicos. A maioria dos discentes acredita que a inteligência emocional contribui significativamente

para lidar com os diferentes tipos de pessoas, ajudando assim, a fazer o gerenciamento das emoções. Junqueira, Couto e Pereira (2011) afirmam que a inteligência emocional proporciona maior qualidade de vida às pessoas, que passam a controlar melhor seus sentimentos e contribuir para o bem-estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a se relacionar melhor e tendem a reduzir conflitos desnecessários. Verifica-se que, na percepção dos participantes, a inteligência emocional oportuniza o desenvolvimento profissional ao facilitar as interações e os relacionamentos, ajuda na intermediação dos conflitos no ambiente de trabalho, contribui para o equilíbrio emocional nos momentos de pressão e estresse em situações contrárias e colabora para o crescimento pessoal e profissional dos acadêmicos.

4.3 Domínios da inteligência emocional

Buscou-se analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados pelos estagiários. Para melhor compreensão, as informações foram dispostas na Tabela 3.

Tabela 3 – Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman

ASSERTIVAS	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Você reconhece que é necessário possuir autoconsciência, capacidade de reconhecer as emoções no momento que ocorrem e tomar decisões assertivas diante das situações vivenciadas em seu ambiente de trabalho.	0%	0%	3%	14%	83%
A autorregulação, capacidade de lidar com as próprias emoções é útil para um melhor desempenho em suas atividades no estágio.	0%	0%	0%	23%	77%

Você considera que é necessário possuir motivação para o alcance de um objetivo individual ou coletivo.	0%	0%	0%	10%	90%
A empatia é importante para perceber e compreender as emoções dos colegas de trabalho.	0%	0%	7%	10%	83%
Para as suas atividades como estagiário de Secretariado Executivo é necessário possuir habilidades sociais, tais como relacionamento intrapessoal e interpessoal.	0%	0%	3%	20%	77%
Diante de outras pessoas, em seu ambiente de trabalho, você considera-se uma pessoa segura.	0%	3%	23%	34%	40%
É muito difícil você perder a paciência em momentos de tensão no estágio.	3%	3%	13%	34%	47%
As suas emoções e sentimentos influenciam seu comportamento no ambiente de trabalho.	7%	10%	10%	46%	27%
Você acha necessário controlar suas emoções no ambiente de trabalho.	0%	0%	0%	3%	97%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Tabela 3 evidencia que os respondentes tendem a se autoafirmar dominantes da inteligência emocional, assim assumem que conseguem manter o autocontrole e suportar o turbilhão emocional que a vida os proporciona, com o objetivo de manter o equilíbrio e não a supressão das emoções (GOLEMAN, 2012). A assertiva 22 apresentou uma maior distribuição de nível de concordância. Para alguns, inclusive, a emoção não influencia em seu comportamento no ambiente de trabalho. Tais respostas, de certa forma, contradizem as demais, já que todas dizem respeito ao uso da emoção na organização. Ao controlar, ou não, a paciência, a emoção e a segurança, há uma preocupação com as emoções e, fatalmente, isso é uma forma de influência. Em termos gerais, os estagiários preocupam-se com seu comportamento e demonstram consciência acerca dos aspectos que envolvem a temática proposta. Esse é um passo preliminar para o desenvolvimento assertivo da inteligência emocional.

Foi perguntado aos estudantes envolvidos na pesquisa (questão 24), se eles acreditavam que a inteligência emocional poderia ser o diferencial em

busca do sucesso da profissão e explicassem os motivos de sua resposta. Os 30 respondentes responderam “Sim”. As explicações que mais se destacaram estão relacionadas aos diferenciais para o desenvolvimento de um relacionamento interpessoal salutar, percepção das emoções nos outros e manutenção do equilíbrio emocional diante de situações desfavoráveis e de difícil solução.

Entre as explicações, destaca-se a resposta de um estudante ao ressaltar que utilizar a inteligência emocional é essencial para o relacionamento interpessoal, considerando que atualmente, nas organizações, não existe trabalho isolado e que o lado emocional afeta o desempenho. O pensamento desse discente é coincidente ao que Goleman (2015) declara acerca das pessoas socialmente hábeis. Para o autor, tais pessoas tendem a ter uma maior rede de relacionamentos e possuem a habilidade para chegar a um consenso com sujeitos de todos os tipos, desenvolvendo afinidades. Estes indivíduos tendem a ser bem eficazes em gerir relacionamentos quando conseguem entender e controlar suas próprias emoções.

Uma segunda opinião relata que saber identificar as emoções nas outras pessoas é essencial para a profissão de secretário executivo e por meio da inteligência emocional isto se faz possível. Sabe-se que as pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os mínimos sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem (GOLEMAN, 2012). Em consequência disso, os indivíduos tornam-se bons profissionais, principalmente, na área assistencial, no ensino, vendas e administração.

Observa-se que o ambiente do estágio supervisionado pode ser *lócus* de autoconhecimento dos alunos, mas carece desenvolver habilidades emocionais para lidar com realidades diversas. “Ao reconhecer suas deficiências e investir em suas qualidades e pontos fortes, o secretário potencializa suas habilidades e se transforma em um profissional completo” (NOBRE, 2013, p. 15). Mais do que aplicar teoria à prática técnica ou gestora, o estágio supervisionado proporciona momentos de reflexão acerca de aspectos emocionais por meio de experiências. Ressalta-se, porém, a duração de um estágio supervisionado, onde 70% dos participantes permaneceram de 6 a 12 meses é suficiente para o desenvolvimento de todas as competências

emocionais necessárias ao profissional.

4.4 Emoções no ambiente de trabalho do estagiário

Essa etapa da pesquisa colocou para os estudantes, situações em que eles poderiam usar sua inteligência emocional. São oito assertivas distribuídas na Tabela4:

Tabela 4 – Aplicação das emoções no ambiente de estágio supervisionado

ASSERTIVAS	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
No estágio, você procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensivo em relação aos momentos difíceis de outra pessoa.	0%	3%	7%	47%	43%
Você consegue expressar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno.	3%	3%	17%	40%	37%
No decorrer de suas atividades como estagiário, você consegue controlar suas emoções, mantendo a calma em momentos de estresse.	0%	3%	0%	60%	37%
Como estagiário você tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações.	0%	0%	3%	50%	47%
O conhecimento de suas emoções permite que você possa alterar seu comportamento e raciocínio para obter melhores resultados no estágio.	0%	3%	10%	27%	60%
Você é capaz de prever suas emoções e utilizá-las de forma racional.	3%	20%	30%	27%	20%
Expressar as emoções no ambiente de trabalho é antiprofissional e prejudicial para o desempenho de suas atividades como estagiário.	10%	34%	20%	23%	13%
Os estagiários de Secretariado Executivo normalmente tendem a reprimir suas emoções em seu ambiente de trabalho.	7%	33%	30%	17%	13%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Os resultados desta etapa da pesquisa foram os mais expressivos em termos de distribuição dos níveis de concordância. Percebe-se uma variabilidade de respostas para cada assertiva. Acredita-se que esse cenário é resultado do impacto de deparar com assertivas que os remetem a uma visualização e situações reais, as quais fazem parte do seu cotidiano no estágio supervisionado. Os respondentes puderam lembrar situações que já vivenciaram ou vislumbrá-las, caso ainda não tenham ocorrido em suas experiências. É certo que foi dada ao respondente a possibilidade de refletir sobre suas atitudes de forma mais aprofundada do que simplesmente responder se conhece ou reconhece as emoções como importantes. Diante dessa situação, as respostas divergiram quando comparadas com as respostas da Tabela1.

Enquanto as respostas fornecidas na segunda etapa da pesquisa, que versava sobre o reconhecimento da importância da inteligência emocional para o ambiente de trabalho apresentaram um alto nível de concordância, as respostas sobre a realidade de sua aplicabilidade por parte dos estagiários se revelaram bastante distribuídas. Nesse caso, é preciso considerar que as respostas são contextualizadas, diferentemente das assertivas iniciais da pesquisa que tratavam de uma concordância teórica. Os discentes, certamente, fizeram o movimento de aplicação.

Conforme tratado anteriormente e referenciado por Goleman (2012), as emoções desempenham um papel significativo no dia a dia, em casa, no campo profissional e nos diversos espaços onde o ser humano se defronta com suas emoções e com as dos outros. As emoções precisam ser gerenciadas e não reprimidas.

O estágio supervisionado pode ser considerado como ponto de partida para inserção no mercado de trabalho. Este é uma fase adaptativa da carreira estudantil, na qual o aluno vivencia a sua experiência como futuro profissional. É o período onde se pode aprender a fazer, a elaborar planos e projetos, a testar conhecimentos, testar possibilidades, onde o estudante tira dúvidas e modela um perfil para ser, posteriormente, um profissional competente em múltiplos sentidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inteligência emocional tem sido requerida nas organizações e os profissionais de Secretariado Executivo, assim como de outras áreas, necessitam adaptar-se aos altos fluxos de tarefas e às frequentes mudanças e tendências que ocorrem no cotidiano profissional. No entanto, antes de ingressarem no mundo do trabalho os futuros profissionais têm a oportunidade de trabalhar suas habilidades por meio do estágio supervisionado, que lhes possibilita o aprimoramento de práticas profissionais com base nos conhecimentos adquiridos na universidade.

Os estudantes de Secretariado Executivo, ao realizarem atividades no estágio supervisionado, desenvolvem as competências técnicas, bem como as que estão relacionadas com a inteligência emocional e pode ser considerado como um mecanismo que oportuniza o início da trajetória profissional. Este estudo possibilitou algumas considerações acerca da influência da inteligência emocional para o acadêmico de Secretariado Executivo.

Inicialmente, foram identificadas as contribuições da inteligência emocional para o desenvolvimento profissional de estagiários de Secretariado Executivo da UFC. Os dados revelaram que, como estagiário de Secretariado Executivo, os estudantes se relacionam diretamente com pessoas e utilizam constantemente habilidades de relacionamento interpessoal, como: comunicação, empatia, capacidade de resolver conflitos e autocontrole. Estas habilidades estão relacionadas com a inteligência emocional e ao utilizá-las em suas atividades, os estudantes têm melhor qualidade nas relações com o público, reduzem conflitos desnecessários, controlam seus sentimentos, a mantêm o equilíbrio emocional diante de situações adversas e, conseqüentemente, contribuem para o bem-estar no ambiente organizacional por meio do trabalho em equipe e das inter-relações com superiores.

Acerca da importância da inteligência emocional para os relacionamentos interpessoais de acadêmicos de Secretariado Executivo da UFC, no âmbito do estágio supervisionado, o estudo denotou que os

participantes consideram a inteligência emocional relevante para manter o equilíbrio das emoções diante de problemas inesperados e para facilitar a colaboração ao desenvolverem atividades em grupo, além de proporcionar a empatia, facilitar as interações e os relacionamentos.

Verificou-se a percepção das emoções pelos acadêmicos de Secretariado Executivo da UFC, no ambiente de estágio supervisionado. Sobre esse aspecto, observou-se a influência que as emoções possuem nos comportamentos, raciocínios, desempenho das atividades, nas relações interpessoais e intrapessoais dos estagiários envolvidos na pesquisa, e que no estágio supervisionado, além de desenvolverem as competências técnicas, eles desenvolvem, também, as competências emocionais.

A análise sobre os principais domínios da inteligência emocional utilizados pelos acadêmicos evidenciou aspectos relacionados às proposições de Goleman (2012), as quais possibilitam aos estudantes, como futuros secretários executivos, a o desenvolvimento de habilidades que os auxiliem a reconhecer os próprios sentimentos, gerenciar e compreender as suas emoções e as emoções dos outros e construir uma rede de relacionamentos.

Quanto à influência da inteligência emocional na atuação de uma amostra de discentes estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará Percebeu-se que as habilidades desenvolvidas pelos estagiários durante o estágio supervisionado estão envolvidas com os domínios da inteligência emocional. Nesse sentido, os graduandos de Secretariado Executivo, por meio do estágio supervisionado, podem iniciar o processo de desenvolvimento de competências tanto técnicas e emocionais que influenciarão as suas carreiras profissionais. Infere-se, portanto, que a inteligência emocional é essencial para o desenvolvimento das atividades dos estagiários de Secretariado Executivo participantes da pesquisa, pois proporcionam o sucesso e o desenvolvimento de sua futura profissão.

Quanto às limitações do estudo, ressalta-se a dificuldade para localizar os estudantes de forma presencial para aplicação do instrumento. Por tratar-se de um tema pouco abordado no que se refere ao estágio supervisionado, sugere-se a realização de pesquisas que possibilitem a ampliação e o aprofundamento das discussões, como: estudar cada domínio da inteligência

emocional na atuação de estagiários em Secretariado Executivo e a percepção de superiores acerca da temática.

REFERÊNCIAS

BARBIERI, U. F. **Gestão de pessoas nas organizações**: práticas atuais sobre o RH estratégico. São Paulo: Atlas, 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAR-ON, R. Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. *In*: R. Bar-On & J. D. A. Parker (Org.). **The Handbook of Emotional Intelligence**. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

BAR-ON, R.; PARKER, James. D. A. **Manual de inteligência emocional**: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BARROS, H. L. ALVES, E. C. ARAÚJO, R. M. Estágio supervisionado em secretariado executivo: a visão do graduando concluinte. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 5, n. 2, p 179-198, mai./ago. 2014. Disponível em: < <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/267>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

BARROS, M. A. A qualidade é uma conquista a seis mãos. *In*: _____. **A qualidade dos estágios e sua importância sócio-profissional**. São Paulo: CIEE, 2005.

BARROS, C. M. P.; PRADO, K. M.P. A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**. v. 9, n.1, 2010. p. 61-76. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/index/search/search?simpleQuery=intelig%C3%Aancia+emocional&searchField=query>. Acesso em: 16 fev. 2019.

BIANCHI, A. C. M. ALVARENGA, Marina. BIANCHI, Roberto. **Manual de orientação**: estágio supervisionado. 3.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BRASIL. **Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977**. Dispõe sobre os estágios de estudantes de estabelecimento de ensino superior e ensino profissionalizante do 2º Grau e Supletivo e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6494.htm>. Acesso em: 16 nov. 2016.

_____. **Decreto nº 87.497, de 18 de agosto de 1982**. Regulamenta a Lei nº 6.494, de 07 de dezembro de 1977, que dispõe sobre o estágio de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de 2º grau regular e supletivo, nos limites que especifica e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d87497.htm>. Acesso em: 16 nov. 2016.

_____. **Resolução N° 3 de 23 de Jun 2005**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 20 out. 2016.
BURIOLLA, Marta A. Feiten. **O estágio supervisionado**. 3.ed. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

_____. **Lei Nº 11.788 de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre os estágios de estudantes. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20072010/2008/lei/l11788.htm>. Acesso em 20 out. 2016.

COOPER, R. K. SAWAF, Ayman. **Inteligência emocional na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

COSTA, F. J. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

GOLEMAN, R.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. **O poder da inteligência emocional : como liderar com sensibilidade e eficiência**. Rio de Janeiro : Objetiva, 2018.

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

_____. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

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

_____. **Liderança: a inteligência emocional na formação de um líder de sucesso**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAURÍCIO, M. LIMA, T. Inteligência emocional: estudo acerca da atuação do profissional em Secretariado Executivo no ambiente organizacional. **Revista Espaço Acadêmico**. v. 16, n. 191, 2017, p. 134-144. Disponível em: <https://doaj.org/article/b14a05cf11b94976ac211e6f2ccd593e>. Acesso em: 17 fev. 2019.

MAYER, J. D., DI PAULO, M.; SALOVEY, P. **Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence**. Journal of personality assessment, v. 54, n.3-4, p. 772-781, 1990.

MAYER, J. D. SALOVEY, P. **What is emotional intelligence?** In: Salovey, P. & D. J. Sluyter (Org.). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books, 1997, p. 3–31, 1997. Disponível em: <http://unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1997MSWhatIsEI.pdf>. Acesso em 04 out. 2016.

NEIVA, E. G. D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NOBRE, E.A. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**. v.12, n.12, 2013. p.43-54. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191>. Acesso em: 16 fev. 2019.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**: a Fundação das Ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SILVA, F.A.B.; BARROS, C.M.P.B.; SILVA, J.S; SOUSA, E.F. Estágio em Secretariado Executivo: panorama de oferta por meio da Universidade Federal do Ceará. **Revista Expectativa**. v.16, n. 16, p. 80-100, 2017. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/16835/11751>. Acesso em: 17 fev. 2019.

SOLANA, R.M. La cuestión de la inteligencia emocional. **Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.** v.35, n.128, Madrid, 2015.p. 801 – 814. Disponível em: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352015000400008. Acesso em: 16 fev. 2019.

SALOVEY, P. MAYER, J. D. **Emotional intelligence**: Imagination, Cognition and Personality. p. 185-211, 1990. Disponível em: <http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf>. Acesso em: 04 out. 2016.

VILLAMEDIANA, J.; DONADO, Antonio.; ZERPA, C.E. Estilos de manejo de conflitos, inteligência emocional y desarrollo moral. **Dimensión Empresarial**. v. 12, n. 3, 2014, p. 73-94. Disponível em: www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf. Acesso em: 17 fev. 2019.

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I. E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.