



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

BIANCA TEIXEIRA NONATO

**REVISITANDO ESTUDOS SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO
DO SECRETARIADO: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA PRÁTICA PROFISSIONAL**

MACAPÁ-AP

2021

BIANCA TEIXEIRA NONATO

**REVISITANDO ESTUDOS SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO
DO SECRETARIADO: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA PRÁTICA PROFISSIONAL**

Artigo submetido ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Me. Eduardo César Pereira Souza

MACAPÁ-AP

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá
Elaborada por Cristina Fernandes– CRB-2/1569

Nonato, Bianca Teixeira.

Revisitando estudos sobre a inteligência emocional no âmbito do secretariado: contribuições para uma prática profissional. / Bianca Teixeira Nonato; orientador, Eduardo César Pereira Souza. – Macapá, 2021.
23 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Fundação Universidade Federal do Amapá, Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

1. Daniel Goleman. 2. Secretário Executivo. 3. Revisão bibliográfica. I. Souza, Eduardo César Pereira, orientador. II. Fundação Universidade Federal do Amapá. III. Título.

651.3741 N812r

CDD. 22 ed.

BIANCA TEIXEIRA NONATO

REVISITANDO ESTUDOS SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO DO SECRETARIADO: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA PRÁTICA PROFISSIONAL

Artigo submetido ao Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em 05 / fevereiro / 2021.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Eduardo César Pereira Souza, Me. (UNIFAP)
(Orientador)



Profa. Inajara Amanda Fonseca Viana, Me. (UNIFAP)
(Examinadora Interna)



Bruno Américo Lima Ferreira, Esp. (CREA-AP)
(Examinador Externo)

RESUMO

A Inteligência Emocional, doravante (IE), tornou-se o ingrediente principal de diversos estudos das áreas de Psicologia, Administração, Medicina, Enfermagem, Direito, Educação Física, e, também, no campo do Secretariado, pela necessidade de os profissionais se enquadrarem na necessidade latente das organizações por colaboradores inteligentes emocionalmente. Alguns dos motivadores para a construção desse cenário podem ser nomeados como dificuldades para trabalhar sob pressão, cobrança por resultados cada vez mais rápidos, além de sobrecarga de trabalho, dentre outros. Assim sendo, é importante que os trabalhadores tenham/desenvolvam a IE para poder lidar com as diversas situações de emoção que ocorrem durante a realização das atividades laborais, assim como criem um ambiente de trabalho saudável para colegas, chefia e até mesmo os clientes, já que é preciso ir muito além de preservar seu bem-estar físico e mental. Este trabalho tem como objetivo realizar uma revisão bibliográfica sobre a IE no âmbito do secretariado, destacando-se quais são as principais contribuições desses estudos para a prática profissional do secretário. No que diz respeito aos aspectos metodológicos, trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva e bibliográfica. Por meio da pesquisa bibliográfica foi possível mapear diversos trabalhos sobre a IE no contexto secretarial e descobrir que não é um tema tão novo como parece, já que o primeiro trabalho sobre a temática foi desenvolvido há 14 anos (BORGES; REIS; GOMES, 2006). Em contrapartida, o estudo permitiu descobrir que este tema tem se tornado cada vez mais frequente nos estudos da área secretarial, suscitando, desse modo, a importância de discussões inovadoras sobre o assunto.

Palavras-chave: Daniel Goleman. Secretário Executivo. Revisão bibliográfica.

1 INTRODUÇÃO

A utilização da Inteligência Emocional (IE) no dia a dia de trabalhadores pode ser sinalizada como a causa da mudança de vida de muitos deles, inclusive, dos profissionais de secretariado. Por esse motivo, ela tem sido objetivo de investigação pelas diferentes áreas, como da Administração, Filosofia, Educação, Sociologia, Psicologia, dentre outras, a fim de entenderem qual a importância dela, quais os tipos de comportamento dos colaboradores dentro das organizações e como eles irão atuar na facilitação e cooperação para a resolução dos conflitos que eventualmente possam surgir nas empresas.

Estudos realizados até a década de 1990 mostram que o Quociente Intelectual (QI) determinava o sucesso profissional de um indivíduo e, por isso, as organizações se baseavam nesses testes para identificar o QI de seus líderes e colaboradores. Com a evolução da ciência e da aplicação dos métodos *coaching*, assim como da Administração, Psicologia, Psiquiatria e, atualmente, da Neurociência, foi descobrindo-se que existiam diferentes fatores a determinar o sucesso e comportamentos das pessoas e organizações, chegando ao que hoje conhecemos por Quociente Emocional (QE) (COSTA, 2014).

O autocontrole das emoções pode trazer mudanças significativas, tanto no ambiente profissional quanto familiar e pessoal, uma vez que a pessoa se torna mais consciente de suas responsabilidades, usando as habilidades adquiridas e aprimoradas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e ou trabalha (GOLEMAN, 2007). Nas palavras de Goleman (1998, p. 14), “talvez minha maior surpresa tenha sido o impacto do QE no mundo dos negócios, principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários - uma forma de educação para adultos”.

O ser humano tem dificuldade de se motivar e, muitas vezes, está precisando apenas de um impulso externo de outra pessoa. Profissionais com formações sólidas, como o de secretariado, por exemplo, podem ajudar nessa tarefa, pois eles possuem a visão estratégica e emocional da maioria das situações e conseguirão aplicar os cinco pilares da inteligência emocional no seu dia a dia organizacional e pessoal, quais sejam: 1. Conhecer as próprias emoções; 2. Controlar as emoções; 3. Automotivação; 4. Empatia; e 5. Saber se relacionar interpessoalmente (DUBRIN, 2013).

Tendo em vista a breve introdução aqui apresentada, este estudo pretende realizar uma revisão bibliográfica sobre a IE no âmbito do secretariado, destacando-se quais são as principais contribuições desses estudos para a prática profissional do secretário executivo. Assim sendo, busca-se responder à seguinte questão-problema: uma vez que os estudos sobre IE não são

recentes e, aparentemente, já há uma quantidade significativa de trabalhos sobre o assunto no secretariado, quais têm sido as contribuições deixadas por essas pesquisas? Ao considerar que se trata de trabalho científico, acredita-se que deixar um legado para a categoria profissional pode ser mais interessante que simplesmente construir uma investigação aleatória e que não traga nada de novo para as questões já descobertas sobre o tema em foco. Desse modo, entende-se que mapear as produções já publicadas sobre IE no secretariado será importante para conhecer o quanto já evoluímos ou não na temática, do mesmo modo que sinalizar novas perspectivas de pesquisa para o campo.

Em resumo, o trabalho está estruturado da seguinte forma: inicia-se com esta introdução, em seguida, tem-se com o referencial teórico, abordando na primeira parte o tópico IE em geral e, na segunda, a IE no secretariado. Depois, insere-se os aspectos metodológicos do estudo, assim como a apresentação dos resultados e discussões. Por fim, apresentam-se as considerações finais da pesquisa e listam-se as referências utilizadas na produção do texto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: COMPETÊNCIA DO SÉCULO?

O conhecimento voltado à gestão e controle dos processos emocionais e sentimentais, assim como a habilidade para compreender as atividades desenvolvidas por terceiros, é uma competência necessária no ambiente organizacional. Afinal de contas, além do conhecimento teórico-prático, o mercado de trabalho exige um conhecimento autônomo atrelado a outras autonomias como a motivação, gerenciamento de habilidades sociais e empatia (FONSECA et. al., 2016).

A Inteligência Emocional (IE) vem ganhando, cada vez mais, destaque no espaço organizacional e mostrando mecanismos para que o ambiente se altere por meio do controle psicológico do profissional. A IE, além de promover o bem-estar do profissional, desenvolve meios eficazes de organização e monitoramento, identificando falhas, e contribuindo para que o trabalhador mude as diretrizes no sentido de alcançar o resultado almejado, da mesma forma que reconhecer as qualidades direcionando, estimulando e impulsionando-as. No ambiente organizacional ela auxilia no trabalho e colaboração em equipe, nos relacionamentos em diversificados grupos, no gerenciamento de indivíduos com divergentes hábitos culturais, na comunicação qualificada e clara, na adaptação às alterações (SARRIONANDIA; GARAIGORDOBIL, 2017).

Temos diversos conceitos sobre Inteligência Emocional, alguns deles foram descritos pelos seguintes autores:

Goleman (1995, p. 48):

A IE inclui características como a capacidade de motivar a si mesmo, de perseverar no empenho apesar das frustrações, de controlar os impulsos, de adiar as gratificações, de regular os próprios estados de ânimo, de evitar a interferência da angústia nas faculdades racionais, de sentir empatia, de confiar nos demais, etc.

Como se pode ver na descrição de Goleman (1995), trata-se de um estado de autoconhecimento profundo e complexo. Evidentemente, ela não pode ser vista como algo fácil de se obter, já que envolve múltiplas áreas do viver pessoal e social.

Na visão de Mayer e Salovey (2007, p. 32):

A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão a emoção; a habilidade para acessar e ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a habilidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual.

Em complemento, parece oportuno destacar que Fulanetto (2012, p. 17) afirma que a IE está profundamente associada às habilidades de uma pessoa, como a “automotivação e a persistência diante de dificuldades vividas; o autocontrole, expor as emoções de maneira apropriada e conseguir extrair do próximo o melhor de sua personalidade apenas com a empatia”. Quer dizer, não se trata de uma competência passageira, mas de uma habilidade que possibilita a inserção nos diferentes espaços da vida cotidiana, a partir do uso da empatia, do saber se colocar no lugar do outro.

Lauer (2012, p. 103) também contribui na definição do termo IE. Para ele, ela deve ser considerada como “a capacidade de administrar as emoções para alcançar os objetivos”. Segundo este autor, os indivíduos quando entenderem do que se trata a IE, poderão encarar de forma mais eficaz suas insatisfações, emoções, medos e inseguranças, refletindo, dessa forma, em um ser humano bem-sucedido em suas jornadas diárias, pois é rotineiro uma pessoa agir por emoção e a IE está direcionada a pessoas que agem com prudência e sabedoria.

A IE contém 5 (cinco) competências envolvendo a emoção e situações básicas sociais que são classificadas por Goleman (2001, p. 338) como: “autopercepção, auto-regulamentação, motivação, empatia e habilidades sociais”. De maneira sucinta: a autopercepção diz respeito à um indivíduo que manipula e compreende, conscientemente e segura as suas emoções para desencadear um comportamento certo diante da situação, a qual enfrenta. Auto-regulamentação diz respeito a uma autonomia de controle pessoal, ou seja, a capacidade de uma pessoa de utilizar as emoções de maneira facilitada para o bom desenvolvimento diário, refletindo uma

melhoria na qualidade de vida. A motivação é a capacidade do ser humano de encaminhar suas emoções a uma situação com foco em um objetivo. Empatia volta-se a uma pessoa que percebe seus trabalhos e anseios de maneira positiva para que consiga desencadear uma aliança com um elevado número de indivíduos. E por último, a habilidade social que se caracteriza pelo desenvolvimento de relações interpessoais.

Com isso, torna-se possível obter grandes benefícios para si e para outras pessoas, e através dessas 5 (cinco) competências, desenvolver aptidões que nos serão úteis em qualquer que seja a situação. As principais aptidões estão elencadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Principais aptidões adquiridas pela IE

Autoconsciência Emocional	Um melhor reconhecimento das próprias emoções, entendendo as causas desses sentimentos.
Controle das Emoções	Desenvolver uma maior tolerância à frustração controlando a raiva de modo a diminuir possíveis comportamentos agressivos; aumentar o sentimento positivo sobre si mesmo; diminuir a solidão com menos ansiedade social.
Canalizar Produtivamente as Emoções	Ser mais comunicativo e menos impulsivo desenvolvendo o autocontrole.
Lidar com Relacionamentos	Conseguir analisar melhor como ocorre cada relacionamento; procurar ser mais aberto e amistoso em sua forma de se relacionar com mais atenção e harmonia.
Empatia	Conseguir Visualizar como importante a perspectiva do outro melhorando sua forma de ouvir e desenvolvendo a sensibilidade aos sentimentos do próximo.

Fonte: Extraído de Goleman (1995, p. 302).

Conforme as informações supracitadas, é perceptível que a Inteligência Emocional, irá preconizar o potencial do profissional para adquirir os fundamentos de autonomia do domínio, conhecimento e emocional, além de controle destes. A autonomia do controle, provenientes dos resultados daquele que faz uso da inteligência emocional, as críticas habituais e aos pensamentos próprios e paradigmas aumentam o período de reação pré-determinada, possibilitando ao profissional uma base na tomada de decisões, principalmente nos períodos constantes de estresse, em uma quantidade elevada de variáveis, ou seja, informações armazenadas na memória (MOREIRA, 2017).

A seguir, apresenta-se o segundo tópico deste referencial teórico sobre a IE no secretariado.

2.2 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO SECRETARIADO: REALIDADE OU MODISMO?

O profissional de Secretariado Executivo busca, cada vez mais, um espaço participativo nas organizações. Além disso, é destacável seu processo de evolução ao longo dos últimos 30

anos, ainda mais quando se pensa em um mercado competitivo como o atual. Frente a esse cenário, o secretário executivo busca aprimoramento e ampliação de conhecimentos relacionados às suas atividades-típicas, afinal, trabalhar não é algo simples, no entanto, tem de ser considerado o fato que cada indivíduo apresenta uma maneira de agir e características particulares para lidar com as diárias, sejam elas no trabalho ou fora dele (PEREIRA et. al., 2019).

Aquele que exerce a profissão de secretário executivo se torna exposto a situações que colaboram para um descontrole das emoções, pois ele tem sob a sua responsabilidade a resolução de intensas demandas de uma determinada organização, sendo necessária a compreensão de todo o funcionamento, de forma genérica, da empresa e deve ter habilidade para comunicação dentro e fora dela. A habilidade é considerada uma característica autônoma dessa profissão, e pode fazer com que o secretariado executivo desenvolva uma elevada autocobrança, o que reflete em conflitos emocionais que muitas vezes são camuflados na tentativa de não prejudicar a atividade exercida, mas no fim isso afeta a produtividade no serviço e o relacionamento com os demais colegas (LOURENÇO; LELIS, 2019).

Além da desenvoltura de funções voltadas à gestão secretarial, o secretário executivo deve ter uma visão que envolva estratégia, atuando em conjunto com o executivo, como assessor. Nonato Junior (2009, p. 32) destaca que “o aparato técnico, tático e estratégico do Secretariado Executivo se reformulou quase que inteiramente nas últimas três décadas, tornando-se cada vez mais próximo das novas tecnologias e das demandas de mercado”, reformulando, assim, o papel dos assessores executivos em todos os lugares.

Segundo Sabino e Rocha (2004), torna-se imprescindível que o profissional de Secretariado Executivo saiba resolver diversos problemas e conflitos, pois ele é essencial no ramo executivo com os demais colaboradores de uma organização. Dessa forma, é necessário que esse trabalhador possua autocontrole de suas emoções, pois lida com o funcionamento geral da empresa, onde há exigências que envolvem a habilidade de se manter controlado e motivado para gerir o fluxo comunicacional.

Para esses profissionais, as adversidades são constantes, uma vez que o secretário executivo convive em um ambiente que pode sofrer alterações, de diversas naturezas, constantemente. Além disso, é sabido que ele necessita, por vezes, prestar assessoria para dois ou mais executivos, podendo, inclusive, gerenciar alguns setores e as pessoas que neles desenvolvem suas atividades, logo, estarão sob sua responsabilidade; tornando-se um mediador entre os setores da organização e o executivo. Todas essas atividades podem gerar algumas

situações desagradáveis, tais como o estresse e conflito de opiniões, o que pode desencadear opiniões que são distantes da realidade atual. Weisinger (1997, p. 50) relata que:

A tendência das situações perturbadoras, tais como ser repreendido por seu chefe ou estar zangado com um colega, é que elas venham a gerar estilos e padrões de raciocínio distorcidos que modificam sua percepção da realidade. Aprendendo a evitar o raciocínio distorcido você terá melhores condições de conseguir maior domínio sobre seus pensamentos automáticos e controlar suas emoções.

Diante do supracitado, o Secretário Executivo precisa buscar, constantemente, o equilíbrio emocional. Em consonância com a necessidade de equilíbrio emocional eficaz para o profissional de secretariado, Maurício e Lima (2017, p. 141) dizem que:

É fato, portanto, que as emoções interferem na conduta, no sentido de que podem auxiliar nas percepções e relações, sejam estas das mais concretas até àquelas mais abstratas. Assim, partindo-se dos pressupostos de que se deve aprender a lidar com as emoções de igual modo como se lida com os conhecimentos técnicos, nota-se, conseqüentemente, que a Inteligência Emocional contribui efetivamente no ambiente de trabalho, uma vez que estabelece os vínculos que tecem os relacionamentos, propiciando uma linha de conduta geral que pode resultar em desempenho eficaz.

Desse modo, compreende-se que o equilíbrio emocional adequado é determinado por mecanismos de análise e observação das diversas situações do dia a dia, já que cada resultado exige a adoção de diferentes meios de controle e atitudes. O hábito de controlar as emoções é de importante para que reflita de forma direta em uma melhor qualidade de vida, tanto físico quanto mental.

No que diz respeito as características do profissional de secretariado executivo, é perceptível no atual cenário que a competitividade e globalização se fazem presentes nos ambientes organizacionais. Com isso, o secretariado executivo deve estimular o desenvolvimento de suas atividades e habilidades se aperfeiçoar cada vez mais para que isso se resulte em mantê-lo numa boa concorrência no mercado de trabalho (SILVA, 2016).

Esses profissionais possuem o objetivo de se agregarem a elevados números de tarefas e as frequentes alterações e tendências que ocorrem no dia a dia secretarial. Nesse sentido, a IE se faz imprescindível, pois auxilia esses colaboradores a manterem uma postura considerada adequada (envolvendo a ética e a moral) com relação ao seu comportamento emocional, uma vez que, a perda do controle das emoções, ainda que minimamente, pode resultar em conseqüências negativas tanto para organização, quanto para o profissional, este podendo adquirir problemas psicológicos, inclusive (GONÇALVES; CARDIM, 2018).

Em resumo, não se pode perder de vista que o secretário executivo possui diferentes papéis nas organizações (de técnico a assessor especializado) e sua atuação envolve as relações interpessoais que administra. Desse modo, a visão global da organização, a criatividade na

relação personalizada com a clientela são aspectos que irão facilitar a convivência com fornecedores, clientes, colegas e o executivo, de tal forma que isso se torna uma realidade imprescindível no mundo atual (NEIVA; D'ELIA, 2009). Naturalmente, também está em jogo a questão do uso da inteligência emocional no trabalho.

No tópico que segue, disserta-se sobre os aspectos metodológicos da pesquisa.

3 METODOLOGIA

Para fins de direcionamento metodológico, neste estudo, adotam-se os agrupamentos de Santos (1999), quando diz que as pesquisas podem ser classificadas quanto aos objetivos, quanto aos procedimentos de coleta e quanto às fontes de informação.

Nesse sentido, no tocante aos objetivos da pesquisa, pode-se entender que se trata de um trabalho bibliográfico, pois busca “[...] discutir sobre ideologias ou ainda [...] conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado sobre um determinado assunto, tema ou problema” (GARCIA, 2016, p. 293). Ou seja, realizar uma revisão bibliográfica sobre a IE no âmbito do secretariado, destacando-se quais são as principais contribuições desses estudos para a prática profissional do secretário executivo.

Quanto aos procedimentos de coleta, tem-se que ele é de natureza bibliográfica, pois, segundo Fonseca (2002, p. 32), “[...] existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta”. Além disso, o estudo é de base qualitativa, à medida que procura realizar análise interpretativista dos achados.

Sobre as fontes de informação, recorreu-se às bibliografias publicadas no campo secretarial, notadamente os artigos científicos das revistas, capítulos de livros e monografias. Embora houvesse o interesse de mapear as dissertações e teses produzidas sobre IE no secretariado, nenhum trabalho foi encontrado. No que diz respeito aos periódicos, quais sejam: Expectativa (e-ISSN 1982-3029), Secretariado Executivo em Revist@ (e-ISSN 1809-2802), Capital Científico (e-ISSN 2177-4153) e Revista de Gestão e Secretariado (e-ISSN 2178-9010), a escolha se deu pelo fato de que ambos estão no WebQualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e que são revistas com publicações recorrentes sobre o secretariado. No tocante ao recorte temporal, 2009-2019, o período pretende apresentar o estado da arte para o tema “inteligência emocional” nos últimos 10 anos. Sabendo

disso, o quadro, a seguir, contribui para conhecer o universo da pesquisa nas revistas selecionadas.

Quadro 2 – Informações sobre os periódicos investigados

Periódico	Edição de lançamento	Total de artigos publicados	Total de artigos considerados a partir do recorte temporal
Expectativa	2001	198	119
Secretariado Executivo em Revist@	2005	106	76
Capital Científico	2003	285	237
Revista de Gestão e Secretariado	2010	236	236
		Total: 825	Total: 668

Fonte: Elaborado pela autora.

Para elaboração do quadro 3, que será apresentado no tópico “Resultados e Discussões”, realizou-se uma pesquisa nos sites das revistas investigadas, buscando-se pelo termo “inteligência emocional”. Na Expectativa, encontraram-se 3 (três) artigos; na Secretariado Executivo em Revist@, 4 (quatro); na Capital Científico, 0 (zero); e na Revista de Gestão e Secretariado, 2 (dois). Vale lembrar que os resultados, para serem considerados neste estudo, deveriam ter relação com o secretariado. Destaca-se, ainda, que, embora o recorte temporal seja de 2009-2019, a Revista de Gestão e Secretariado só começou a publicar em 2010, logo, em 2009, ela ainda não existia. De modo resumido, do total de 9 (nove) artigos identificados, em nossas análises, consideram-se 7 (sete) deles, haja vista de 2 (dois) foram publicados em 2005 e 2007, respectivamente, e nosso recorte é 2009-2019.

Para ajudar nas análises, fez-se uma leitura do resumo e das considerações finais, de todos os trabalhos identificados, de modo que fosse possível identificar quais as contribuições dos estudos, numa perspectiva de mapeamento do estado da arte. Desse modo, será possível estabelecer relações com produções anteriores, identificar temáticas recorrentes, apontando novas perspectivas, consolidando uma área de conhecimento e constituindo-se orientações de práticas pedagógicas para a definição dos parâmetros de formação de profissionais para atuarem na área, segundo Rocha (1999).

4 RESULTADOS E DISSCUSSÕES

Nesta parte do trabalho, apresentam-se os achados e suas respectivas interpretações, haja vista que o objetivo é realizar uma revisão bibliográfica sobre a IE no âmbito do secretariado, destacando-se quais são as principais contribuições desses estudos para a prática profissional do secretário executivo.

O quadro, que segue, traz informações sobre as produções científicas catalogadas, no que diz respeito aos artigos científicos.

Quadro 3 – Informações sobre os artigos catalogados

ARTIGOS PUBLICADOS EM PERIÓDICOS			
Título	Autores	Revista	Ano de publicação
1. A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de secretariado executivo	Conceição de Maria Pinheiro Barros, Keiliany Moreira do Prado	Expectativa	2010
2. A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo	Luciana da Silva Palma, Loiva Maria Vidal Medeiros	Secretariado Executivo em Revist@	2011
3. Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado	Rosane Fontanella	Revista de Gestão e Secretariado	2011
4. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho	Adriana Brun, Graziela Cechet, Susana Neumann	Secretariado Executivo em Revist@	2012
5. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo	Elizomar Assis Nobre	Expectativa	2013
6. Espiritualidade corporativa: realidade ou mito na visão do profissional de secretariado?	Cibelle da Silva Santiago, Lidiane Reis, Maria Lizitana Conceição dos Santos	Revista de Gestão e Secretariado	2014
7. A influência da inteligência emocional no desempenho dos estagiários de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará	Tirara Ferreira da Silva, Joelma Soares Silva, Thays Lyanny da Cunha Garcia da Rocha, Conceição de Maria Pinheiro Barros	Expectativa	2019

Fonte: Elaborado pela autora.

No conjunto de artigos publicados sobre IE, entre 2010 e 2019, notou-se certa tendência para pesquisar sobre a relação entre competência emocional e desempenho do profissional de secretariado, já que esse termo aparece nos títulos de três das sete obras identificadas: Barros e Prado (2010), Palma e Medeiros (2011) e Silva *et al.* (2019).

Além disso, com base nas informações disponibilizadas nos resumos desses textos, foi possível constatar que três são classificados como bibliográficos e de campo, um bibliográfico, um teórico-bibliográfico e um de campo. No resumo de Fontanella (2011), não há dados sobre a metodologia empregada no trabalho. Em síntese, parece necessário destacar que os estudos científicos, quase sempre, partem de bibliografias para se desenvolverem. Portanto, esperam-se outras informações metodológicas dos autores, além do que já parece ser óbvio.

Outros dois trabalhos, publicados em 2011 e 2014, tiveram propostas um tanto diferenciadas, como em Fontanella (2011), buscando mostrar como o profissional de secretariado consegue executar e administrar a sua função ao assessorar executivos com tipos comportamentais diferentes; ou em Santiago, Reis e Santos (2014) procurando identificar a existência ou não das práticas da espiritualidade corporativa numa fundação cultural, através da percepção do profissional de secretariado. Em ambos os casos, parece haver certa inovação temática para se conhecer outros elementos da relação entre IE e o campo secretarial.

Por fim, tem-se Brun, Cechet e Neumann (2012) investigando sobre a evolução das funções secretariais e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho, tratando-se, portanto, de uma revisão bibliográfica; e, ainda, Nobre (2013) buscando demonstrar como as características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de gestão secretarial, projetando os profissionais para atividades gerenciais e agirem como agentes facilitadores da empresa ou instituição onde trabalham. No caso do artigo de Nobre (2013), nota-se que o foco é na relação da IE com as funções estratégicas do secretário executivo, o que pode ser visto como um olhar diferenciado para o problema de pesquisa.

No plano das contribuições para o secretariado, Barros e Prado (2010) conseguiram perceber que é importante para o profissional ser emocionalmente inteligente, tendo em vista que ele saberá utilizar as emoções a seu favor; Palma e Medeiros (2011) concluíram que o uso da inteligência emocional é essencial para o bom desempenho dos secretários executivos no âmbito empresarial e familiar e que tais profissionais preferem organizações que estimulam o desenvolvimento dessa inteligência; já para Silva et al. (2019), o estudo permitiu revelar que os domínios da inteligência emocional possibilitam aos estudantes, como futuros secretários executivos, reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir uma rede de relacionamentos.

Fontanella (2011, p. 102) concluiu “que as pessoas são extremamente diferentes umas das outras, em sua forma de pensar, agir e interagir; porém essas diferenças são necessárias para o crescimento e desenvolvimento da empresa”. Além disso, “vê-se a diversidade comportamental como algo positivo nas organizações, podendo esta enriquecer os trabalhos desenvolvidos, trazer benefícios às empresas [...]”. Santiago, Reis e Santos (2014), por sua vez, chegaram à conclusão de que a espiritualidade corporativa ainda não é uma prática existente na instituição investigada.

Brun, Cechet e Neumann (2012, p. 49) chegaram à conclusão de que o estudo empreendido pelas autoras

[...] se apresenta como uma contribuição para uma reflexão, com a possibilidade de abrir novas discussões sobre a gestão secretarial relacionada às transformações intelectuais e ao equilíbrio das emoções no exercício profissional do secretariado executivo nas organizações.

Nobre (2013, p. 18-19) destacou que “novos conhecimentos, habilidades e atitudes, requisitadas no ambiente corporativo, atualmente são importantes para um profissional no desempenho de suas funções”. Ademais, que “esse equilíbrio é fundamental para alicerçar todas as demandas que um secretário executivo possui no seu dia a dia e que lhe será extremamente útil para gerir suas atividades, sua carreira e sua vida”.

A seguir, tem-se as considerações sobre os capítulos de livro catalogados.

Quadro 4 – Informações sobre os capítulos de livro

CAPÍTULOS DE LIVRO			
Título	Autores	Livro	Ano de publicação
1. Inteligência emocional e social: a resiliência em secretariado	Cibele Martins, Luiz Genghini	Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade	2013
2. O conhecimento emocional do secretário executivo a partir do Aplicativo Core Quality	Fernanda Maria Alves Lourenço	Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado	2015
3. Inteligência emocional focada em sala de aula	Lu Paranhos, Solange Costa	O futuro do secretariado: educação e profissionalismo	2019

Fonte: Elaborado pela autora.

No grupo de capítulos de livro identificados, publicados entre 2013 e 2019, os temas se mostraram mais complexos, conforme seguem: em Martins e Genghini (2013), os autores dissertaram sobre a inteligência emocional e social como forma de resiliência para o secretariado; Lourenço (2015) buscou estabelecer uma relação do conhecimento emocional do secretário executivo com o Aplicativo *Core Quality*; por fim, Paranhos e Costa (2019) focaram na inteligência emocional para os docentes.

Martins e Genghini (2013) inferiram que a resiliência, enquanto “característica da inteligência emocional e social, é um diferencial imprescindível e indispensável ao desenvolvimento e competitividade do profissional, em especial, o de secretariado [...]”. Já Lourenço (2015), concluiu que o secretário executivo, além das rotinas do dia a dia, “também precisa saber gerenciar suas emoções e particularidades, tendo em mente que estas são peças-chave para o seu bom desempenho profissional e pessoal, [...]”. As autoras Paranhos e Costa (2019) entendem que ao reconhecer as emoções das pessoas ao seu redor, o professor estaria

criando um canal fértil e acessível para a interação equilibrada. De mais a mais, oferecem algumas dicas para a sala de aula, tais como: exercite a empatia, incentive o autoconhecimento, aponte o caminho, vença os “sabotadores” e seja proposital.

Tendo concluída a apresentação dos artigos e dos capítulos de livro, segue-se com a mostra das monografias.

Quadro 5 - Informações sobre as monografias

MONOGRAFIAS			
Título	Autores	Monografia de graduação	Ano de publicação
1. Avaliando o quociente de inteligência emocional do profissional de secretariado no trabalho	Maíra Guimarães Ribeiro	Monografia	2010
2. A inteligência emocional e sua importância para a atuação dos profissionais de secretariado executivo nas organizações	Larissa Estherphane Cacho de Oliveira	Monografia	2010
3. A inteligência emocional como facilitadora da gestão de conflitos: visão dos estudantes de secretariado executivo	Sibelly Azevedo Silva	Monografia	2010
4. A utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho e sua importância para relações interpessoais: estudo de caso dos profissionais de secretariado da Universidade Federal de Sergipe	Dayane Carvalho de Sousa	Monografia	2013
5. A inteligência emocional e a resolução de conflitos interpessoais no cotidiano do secretário executivo	Nathalia Ingrid Simões Ramos	Monografia	2013
6. Inteligência emocional e a atuação do secretário, uma análise dos depoimentos dos acadêmicos e egressos	Alyne Silva Dutra Shadia Ribeiro dos Santos	Monografia	2013
7. Inteligência emocional e percepção das atitudes e competências do profissional no ambiente corporativo	Allayne Tavares	Monografia	2014
8. A inteligência emocional no ambiente de trabalho do secretário executivo	Karla Thayany Souza Martins	Monografia	2016
9. A influência da inteligência emocional sobre o desempenho dos estagiários acadêmicos de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará	Tiara Ferreira da Silva	Monografia	2016
10. Inteligência emocional e o desenvolvimento das competências do profissional de Secretariado Executivo	Josefa Hércila de Oliveira Fontes	Monografia	2018

11. Inteligência emocional e resultados corporativos do profissional de secretariado: um estudo de caso	Soleane Teixeira da França	Monografia	2019
---	----------------------------	------------	------

Fonte: Elaborado pela autora.

No plano das monografias, identificou-se onze trabalhos, defendidos entre 2010 e 2019. Desse total, conseguiu-se ter acesso a apenas oito deles. Os três não encontrados na internet foram: 1) A inteligência emocional e sua importância para a atuação dos profissionais de secretariado executivo nas organizações (OLIVEIRA, 2010); 2) A utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho e sua importância para relações interpessoais: estudo de caso dos profissionais de secretariado da Universidade Federal de Sergipe (SOUSA, 2013); e 3) Inteligência emocional e percepção das atitudes e competências do profissional no ambiente corporativo (TAVARES, 2014).

De modo geral, pelos títulos, dois estão situados no plano de procurar saber se a IE é algo importante ou não, como é o caso de Oliveira (2010) e Sousa (2013); outros dois procuram relacionar a IE com a gestão de conflitos: Silva (2010) e Ramos (2013); Tavares (2014) e Fontes (2018), por sua vez, enveredam sobre o universo das competências secretariais e o lugar da IE; numa direção similar, Dutra e Santos (2013) e Martins (2016) querem saber como vai a conexão entre IE e o ambiente de trabalho do secretário, ou seja, na prática da atuação; e, por fim, três estudos se mostram mais ou menos preocupados com os mesmos objetos, quais sejam: quociente de IE, influência da IE no desempenho secretarial e IE/resultados corporativos: Ribeiro (2010), Silva (2016) e França (2019).

Em Silva (2010) tem-se a constatação de que existe, por parte dos estudantes de secretariado executivo, a eficácia em gerenciar os conflitos à luz da inteligência emocional como forma de se favorecer o crescimento pessoal e organizacional. Já em Ramos (2013), constatou que o uso da inteligência emocional é primordial para a resolução dos conflitos interpessoais na organização.

Fontes (2018) identificou que a IE representa fator fundamental para que o secretário executivo exerça com eficiência suas competências profissionais.

Dutra e Santos (2014) concluíram que o uso da inteligência emocional é fundamental para a atuação do profissional em secretariado executivo no âmbito organizacional e Martins (2016) identificou que os profissionais de secretariado reconhecem a relevância que a inteligência emocional possui no ambiente de trabalho e a utilização dos fatores que envolvem esta inteligência.

Por fim, Ribeiro (2010) descobriu que os profissionais de secretariado possuem, em sua maioria, um bom nível de inteligência emocional e todos eles preocupam-se em desenvolvê-la, tanto no ambiente de trabalho como também, na vida pessoal. Por sua vez, Silva (2016) constatou que os domínios da inteligência emocional possibilitam aos estudantes, como futuros secretários executivos, a reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir uma rede de relacionamentos. E França (2019) aponta que a opção pelo uso da resiliência frente às situações adversas e o exercício da inteligência emocional na forma de silêncio e aceitação em empresa que não oferece oportunidade de ascensão profissional, desemboca em uma não abertura para o diálogo e fluidez da comunicação com vistas ao aprimoramento dos serviços executados no âmbito operacional.

De modo preliminar, é possível constatar que nos estudos de Ribeiro (2010), Silva (2010), Ramos (2013), Dutra e Santos (2014), Martins (2016) e Fontes (2018) há certa previsão para os resultados das pesquisas, pois os objetivos delas não eram complexos, logo, já se previam quais seriam os possíveis achados. No entanto, nas investigações das autoras Silva (2016) e França (2019) constata-se resultados mais consistentes e interessantes do ponto de vista científico.

Sobre os aspectos metodológicos dos oito trabalhos catalogados, notou-se uma preferência por estudos do tipo descritivo e de campo, já que aparece em quatro pesquisas. Depois, há um caracterizado como de revisão da literatura, um bibliográfico, exploratório e descritivo, um descritivo, exploratório e de campo e um descritivo e bibliográfico. Com base nisso, constata-se certa tendência em descrever o fenômeno da inteligência emocional, mas não se nota profundidade nas análises, talvez pelo fato das pesquisas serem de graduação.

Uma vez concluída a apresentação e discussão dos resultados, passam-se para as considerações finais desta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado de trabalho para o profissional de secretariado tem se mostrado crescente e com novas formas de atuação para ele. Naturalmente, demanda-se para o desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e até psicológicas, pois o espaço organizacional lhe exige um controle na postura e no emocional e que são consideradas adequadas frente as situações adversas dos escritórios.

Desse modo, este estudo teve como objetivo realizar uma revisão bibliográfica sobre a IE no âmbito do secretariado, destacando-se quais são as principais contribuições dos estudos científicos para a prática profissional do secretário executivo. Assim sendo, buscou-se responder à seguinte questão-problema: uma vez que os estudos sobre IE não são recentes e, aparentemente, já há uma quantidade significativa de trabalhos sobre o assunto no secretariado, quais têm sido as contribuições deixadas por essas pesquisas?

De acordo com os resultados obtidos, possuir uma saudável inteligência emocional é importante para o profissional de secretariado no âmbito do trabalho, já que auxilia na diminuição da carga de estresse, propicia um aumento na produtividade, promove uma boa relação entre esse profissional e seus colegas, superiores, clientes, fornecedores e um desempenho dentro e fora da organização. Para atingir estas metas, é fundamental que o secretário executivo faça uso da IE, adquirindo, exercitando e aplicando os componentes como: habilidades sociais, empatia, motivação, consciência autônoma e saber lidar com a emoção.

Além disso, foi possível catalogar vinte e um trabalhos relacionando a IE e o secretariado, sendo: sete artigos científicos, três capítulos de livro e onze monografias. Infelizmente, não se encontrou teses e dissertações sobre o tema no campo secretarial. No âmbito das contribuições, os artigos e os capítulos de livro se mostraram mais colaborativos do ponto de vista do objetivo da pesquisa/achados, o que não aconteceu com a maioria das monografias identificadas.

Parece que a relação entre inteligência emocional e secretariado ainda está limitada às discussões sobre a importância do assunto para o campo, sobre as implicações que sua ausência pode causar no trabalho secretarial, sobre como usá-la no ambiente organizacional etc. A impressão que se tem é que, mesmo depois de quase quinze anos de pesquisas sobre IE no secretariado, os problemas das investigações ainda são embrionários, em sua maioria.

Este estudo representa um mapeamento inicial das pesquisas sobre o tema na área e, naturalmente, deixa incógnitas para estudos futuros, como: é possível desenvolver pesquisas mais complexas relacionando IE e secretariado? Como avançar nas reflexões sobre a prática do secretariado e suas conexões com o uso da IE?

REFERÊNCIAS

BARROS, C. M. P.; PRADO, K. M. A influência da inteligência emocional no desempenho profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 9, n. 1, p. 61-76, dez. 2011. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/5871>>. Acesso em: 25 set. 2020.

BRUN, A.; CECHET, G.; NEUMANN, S. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo fundo, v. 8, n. 8, p. 36-51, 2012. Disponível em: <<http://www.upf.edu.br/seer/index.php/ser/article/view/3024/2030>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

COSTA, F. J. **Mensuração e desenvolvimento da inteligência emocional**. Rio de Janeiro. Ciência moderna. 2014.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Thomson, 2013.

DUTRA, A. S. **Inteligência emocional e a atuação do secretário, uma análise dos depoimentos dos acadêmicos e egressos**. 2014. Monografia (Tecnologia em Secretariado) - Universidade Federal do Paraná. Setor de Educação Profissional e Tecnológica, 2014.

FULANETTO, T. C. **Inteligência emocional**. Escola de Educação [S. I.]. 2012. Disponível em: <<http://www.din.uem.br/ia/emocional/>>. Acesso em: 23 jul. 2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FONSECA, L.; VALLE, T. M.; REIS, R.; MESQUITA, K. Inteligência Emocional: uma competência da atualidade. In CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 12., 2016, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: UFF, 2016. p. 1-23. Disponível em: <https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_216.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2019.

FONTANELLA, R. Os tipos comportamentais dos executivos e a postura do profissional de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 2, p. 79-104, maio 2012. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/56>>. Acesso em: 25 set. 2020.

FONTES, J. H. O. **Inteligência emocional e o desenvolvimento das competências do profissional de Secretariado Executivo**. São Cristóvão, SE, 2018. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

FRANÇA, S. T. **Inteligência emocional e resultados corporativos do profissional de secretariado: um estudo de caso**. 2019. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) – Departamento de Secretariado Executivo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019.

GARCIA, E. Pesquisa bibliográfica versus revisão bibliográfica: uma discussão necessária. **Revista Línguas & Letras**, v. 17, n. 35, p. 291-294, 2016. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/linguaseletras/article/view/13193/10642>>. Acesso em: 15 ago. 2020.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente** - Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva 1998.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva 2007.

GONÇALVES, R. P.; CARDIM, H. **Gestão de Conflitos: a importância da inteligência emocional**. São Paulo. SP. 2018.

LAUER, C. O que é inteligência emocional. **Carreira & Sucesso**. [S. I.]. 2012. Disponível em <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/o-que-e-inteligenciaemocional>>. Acesso em: 23 jul. 2020.

LOURENÇO, F. M. A. O conhecimento emocional do Secretário Executivo a partir do Aplicativo Core Quality. In: MARTINS, C. B.; D'ELIA, B. (Orgs.). **Modelos de Gestão no Contexto do Profissional de Secretariado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, 2015, p. 91-112.

LOURENÇO, S. S. F.; LELIS, M. G. A inteligência emocional no trabalho do secretário executivo. In ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 6., 2019, Viçosa. **Anais [...]**. Viçosa: UFV/ABPSEC, 2019. p. 1-16.

MARTINS, K. T. S. **A inteligência emocional no ambiente de trabalho do secretário executivo**. 2016. 57 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2016.

MARTINS, C. B.; GENGHINI, L. A. Inteligência emocional e social: A resiliência em Secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Orgs.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios. Como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competência e qualidade**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013, p. 241-249.

MAURÍCIO, F.; LIMA, T. Inteligência emocional: estudo acerca da atuação do profissional em Secretariado Executivo no ambiente organizacional. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 16, n. 191, p. 134-144, 2017. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/33044>>. Acesso em: 20 ago. 2019.

MAYER, J. D., SALOVEY, P. Qué es la inteligencia emocional? In J. M. M., Navas, & P. F., Berrocal. (Coord.). **Manual de inteligencia emocional**. Madrid: Anaya, 2007. p. 25-45.

MOREIRA, V. L. A importância da inteligência emocional nas organizações. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v. 3, n. 1. 2017.

NEIVA, E. G.; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: IOB A. Thompson. 2ª Ed. 2009.

NOBRE, E. A. Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, v. 12, n. 1, p. 43-54, jul. 2013. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/8191>>. Acesso em: 25 set. 2020.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundamentação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009. 257p.

PALMA, L. S.; MEDEIROS, L. M. V. A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, p. 64.

PARANHOS, L.; COSTA, S. Inteligência emocional focada em sala de aula. In: D'ELIA, B.; ALMEIDA, W. (Orgs.). **O futuro do secretariado**: educação e profissionalismo. São Paulo: Liretare Books, 2019. p. 39-46

PEREIRA, M. S.; MACIEL, S. E. V.; CLERICUZI, A. Z.; DEUS, K. R. G. Gestão comportamental na profissão de secretariado executivo: um estudo na Universidade Federal da Paraíba, campi I e IV. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, v. 15, n. 1, p. 21-41, jan./jun. 2019.

RAMOS, N. I. S. **A inteligência emocional e a resolução de conflitos interpessoais no cotidiano do secretário executivo**. 2013. 54 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2013.

RIBEIRO, M. G. **Avaliando o quociente de inteligência emocional do profissional de secretariado no trabalho**. 2010. 63 f. Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2010.

ROCHA, E. A. C. **A pesquisa em Educação Infantil no Brasil**: trajetória recente e perspectiva de consolidação de uma pedagogia da educação infantil. Florianópolis: UFSC, Centro de Ciências da Educação, Núcleo de Publicações, 1999.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro, Brasport, 2004. 192p.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP & A, 1999.

SANTIAGO, C. S.; REIS, L.; SANTOS, M. L. C. Espiritualidade corporativa: realidade ou mito na visão do profissional de secretariado? **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 3, p. 94-118, dez. 2014. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/269>>. Acesso em: 25 set. 2020.

SARRIONANDIA, A.; GARAIGORDOBIL, M. Efectos de un programa de inteligencia emocional en factores socioemocionales y síntomas psicossomáticos. Effects of an emotional intelligence program on socioemotional factors and psychosomatic symptoms. **Revista Latinoamericana de Psicología**, v. 49, n. 2, p. 110-118, 2017.

SILVA, S. A. **A inteligência emocional como facilitadora da gestão de conflitos: visão dos estudantes de secretariado executivo.** 2010. 74 f. Monografia (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza-CE, 2010.

SILVA, T. F. **A influência da inteligência emocional sobre o desempenho dos estagiários acadêmicos de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará.** 2016. 65 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2016.

SILVA, T. F. et al. A influência da inteligência emocional no desempenho dos estagiários de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará. **Revista Expectativa**, v. 18, n. 1, p. 99-126, out. 2019. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/18191>>. Acesso em: 25 set. 2020.

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho.** Rio de Janeiro: Editora Objetiva 1997.