



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,**  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**TIARA FERREIRA DA SILVA**

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL SOBRE O DESEMPENHO DOS**  
**ESTAGIÁRIOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**FORTALEZA**

**2016**

TIARA FERREIRA DA SILVA

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL SOBRE O DESEMPENHO DOS  
ESTAGIÁRIOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Joelma Soares da Silva.

FORTALEZA

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

S584i Silva, Tiara Ferreira da.

A influência da inteligência emocional sobre o desempenho dos estagiários acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará / Tiara Ferreira da Silva. – 2016.  
65 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2016.  
Orientação: Profa. Ma. Joelma Soares da Silva.

1. Inteligência emocional. 2. Secretariado Executivo. 3. Estágio. I. Título.

CDD 651.3741

---

TIARA FERREIRA DA SILVA

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL SOBRE O DESEMPENHO DOS  
ESTAGIÁRIOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Joelma Soares da Silva (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Elaine Freitas de Sousa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Conceição Maria de Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus por sempre ter guiado meus passos para que chegassem a este momento.

Aos meus pais José Orlando da Silva e em especial, a memória de minha mãe Elemita Ferreira da Silva que sempre acreditou em mim. A eles além da dedicatória desta conquista dedico a minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me ajudar a superar todas as dificuldades encontradas, iluminando meu caminho durante toda esta jornada.

Aos meus pais, José Orlando e Elemita Ferreira, por sempre me apoiarem e com muito carinho e apoio, não medirem esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. Em especial, à minha mãe, sua lembrança foi que me deu, em alguns momentos, a esperança para seguir.

Às minhas irmãs, Jamile Ferreira e Thayara Ferreira pela amizade, carinho e torcida para alcançar meus objetivos.

Ao meu namorado, Mardonio Farias, pessoa com quem amo partilhar a vida, pelo incentivo e pela força nos momentos de dificuldade.

Aos meus colegas de turma, pelas alegrias, tristezas e sofrimentos compartilhados durante esses quatro anos de convivência. Com vocês, as pausas entre um parágrafo e outro de produção deixaram tudo mais leve.

À estimada professora Joelma Soares, com quem contei na elaboração desta monografia, pelos seus ensinamentos e sugestões na medida certa, por sua valiosa orientação, suporte e paciência. Obrigada professora, sem o seu apoio esse trabalho não seria possível.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo que contribuíram na minha formação. Agradeço imensamente o aprendizado adquirido e compartilhado ao longo da graduação.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma fizeram parte da minha formação e contribuíram para a conclusão de mais uma etapa na minha vida.

“Pedras no caminho? Guardo todas, um dia vou construir um castelo...” (Fernando Pessoa)

## RESUMO

Dentro da organização habilidades interpessoais, de controle emocional, de gerenciamento de conflitos, de postura e ética são bastante valorizadas. Todas estas habilidades se relacionam com a inteligência emocional e quando o acadêmico está no estágio, sabe-se que é uma etapa de bastante relevância, uma vez que oportuniza a assimilação da teoria e da prática. Nesse contexto, a capacidade de lidar com as próprias emoções pode alavancar a experiência estudantil, desenvolver carreiras profissionais de sucesso e edificar vidas. A influência da inteligência emocional para o desempenho dos estagiários de Secretariado Executivo é o foco da presente pesquisa. O objetivo do trabalho consiste em analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados por uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC). O estudo foi feito a partir de uma pesquisa de campo de caráter qualitativa, quantitativa, descritiva e exploratória. A coleta de dados se deu através de um questionário estruturado em quatro etapas. Com intuito de alcançar o objetivo proposto foram abordados graduandos do curso de Secretariado Executivo da UFC atuantes em algum estágio da área. Como resultado da pesquisa, os dados revelaram que os domínios da inteligência emocional possibilitam os estudantes, como futuros secretários executivos, a reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir um rede de relacionamentos.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional. Secretariado Executivo. Estágio.

## **ABSTRACT**

Interpersonal, emotional control, conflict management, posture and ethics skills are quite valued in a company. All those skills are related to emotional intelligence. The internship done by undergraduate students is a very relevant stage, once it allows the assimilation of theory and practice. In such a context, the ability to deal with one's own emotions may propel student experience, develop professional careers and build lives. The influence of emotional intelligence on Executive Secretaryship interns' performance is the focus of this research. This study aimed at analyzing the main domains of emotional intelligence utilized by a sample of students of Executive Secretaryship of Federal University of Ceará (UFC) doing internships. The study consisted in a qualitative, quantitative, descriptive and exploratory field research. A four-stage questionnaire was used to collect data. Students of Executive Secretaryship of UFC, who undergo internships in the area, participated on the survey. Research results showed that the domains of emotional intelligence allow students, as future executive secretaries, to recognize and deal with their own feelings, manage their emotions, understand other people's emotions and build a relationship network.

**Keywords:** Emotional intelligence. Executive Secretaryship. Internship.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Atividades desenvolvidas no estágio relacionadas com a inteligência emocional.....	46
---	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Utilização da inteligência emocional.....	43
Tabela 2 – Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman .....	48
Tabela 3 – Emoções no ambiente de trabalho do estagiário.....	52

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

IES	Instituição de Ensino Superior
QI	Quociente de Inteligência
UFC	Universidade Federal do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Inteligência emocional: múltiplas abordagens.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>A inteligência emocional na perspectiva de Goleman (2012).....</b>	<b>19</b>
<b>2.3</b>	<b>A importância da inteligência emocional.....</b>	<b>23</b>
<b>3</b>	<b>ESTÁGIO EM SECRETARIADO EXECUTIVO.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>Estágio: tipos e características .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2</b>	<b>Estágio supervisionado em Secretariado Executivo .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3</b>	<b>O estágio como mecanismo de desenvolvimento da inteligência emocional dos discentes de Secretariado Executivo.....</b>	<b>33</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1</b>	<b>Classificação da pesquisa.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2</b>	<b>Instrumento de coleta de dados.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3</b>	<b>Universo e amostra.....</b>	<b>39</b>
<b>4.4</b>	<b>Apresentação e análise dos dados.....</b>	<b>40</b>
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Perfil dos sujeitos.....</b>	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Utilização da inteligência emocional.....</b>	<b>43</b>
<b>5.3</b>	<b>Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman.....</b>	<b>48</b>
<b>5.4</b>	<b>Emoções no ambiente de trabalho do estagiário.....</b>	<b>52</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>55</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>58</b>
	<b>APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional aborda os estudos das relações entre emoção e inteligência e pode ser definida como a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerenciar as nossas emoções nas relações intrapessoais e interpessoais.

Hoje 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, vem modificando 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. Estas habilidades estão intimamente relacionadas com os domínios da inteligência emocional. Nesse sentido, os graduandos de Secretariado Executivo, por meio do estágio, têm a oportunidade de desenvolverem essas habilidades que influenciarão o desenvolvimento de suas carreiras profissionais, pois é a partir do estágio que o acadêmico tem a oportunidade de fazer a assimilação da teoria e da 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.

A partir disso, tentando fazer uma relação da prática da inteligência emocional dentro das organizações com os estagiários de Secretariado Executivo, foi realizado este estudo, que tem como questão problema, saber: como a inteligência emocional influencia uma amostra de discentes estagiários de Secretariado Executivo? Buscando a solução do problema foi definido o objetivo geral que consiste em analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados por uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC). Para auxiliar nessa construção foram definidos como objetivos específicos:

- I. Descrever como a inteligência emocional ajuda no desenvolvimento profissional de uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC;

- II. Explicar a importância da inteligência emocional utilizada por uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC para o relacionamento com seus superiores e colegas de trabalhos;
- III. Verificar a percepção das emoções pela amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC em seu ambiente de trabalho.

O interesse pela inteligência emocional não é esgotar o assunto. A escolha é devido a relevância que a temática propõe, já que o perfil profissional vem passando por diversas mudanças que refletem no desenvolvimento de habilidades de conhecimento e controle emocional. Outra questão seria o fato de que os estagiários de Secretariado Executivo desenvolvem principalmente atividades de relacionamento interpessoal, onde é necessário saber lidar com suas próprias emoções, pois é exigido controle e maturidade emocional para lidar com as demandas exigidas no decorrer da prática do estágio.

É importante salientar que a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode minar a experiência acadêmica e acabar com futuras carreiras promissoras. É a partir disso que a necessidade de pesquisa na área da inteligência emocional com uma abordagem voltada para os acadêmicos que estão estagiando se mostra relevante, uma vez que esta habilidade pode determinar o êxito nos relacionamentos, no trabalho e até no bem-estar físico dos futuros profissionais.

Para isso, o estudo teve como base, principalmente, a teoria de Daniel Goleman (2012 e 2015) que propõe os cinco domínios da inteligência emocional. Esta teoria segue o raciocínio e baseia-se nas contribuições dos autores John Mayer e Peter Salovey (1990) para a área, que também são citados na pesquisa, assim como Bar-On (2000), Gardner (1994), Weisinger (2001) e Cooper e Sawaf (1997). Sobre a abordagem do estágio em Secretariado Executivo, os principais autores utilizados foram: Moraes (2008), Barros (2005) e Neiva e D'Elia (2009). Foi consultada também a Lei nº 11.788 de 25 de Setembro de 2008, a atual lei do estágio.

Para a metodologia utilizada neste estudo foi feita uma pesquisa de campo de caráter qualitativa, quantitativa, descritiva e exploratória. Para a coleta de dados o instrumento utilizado foi um questionário realizado com os estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

O presente trabalho está dividido em seis capítulos: o primeiro consiste na introdução deste estudo; o segundo e terceiro capítulos são destinados ao referencial teórico; o quarto capítulo trata-se da metodologia aplicada à pesquisa; o quinto capítulo é destinado à apresentação e análise dos dados; e por último consta as considerações finais do estudo.

## 2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional reflete, como o próprio nome já indica, os estudos das interações entre emoção e inteligência. A partir disso, esta seção reporta-se, primeiramente, à discussão das principais teorias sobre a inteligência emocional. Inclui-se também no mesmo capítulo um enfoque na perspectiva de Goleman (2012), e por fim, apresenta a importância da inteligência emocional para a vida das pessoas em especial para o cotidiano profissional.

### 2.1 Inteligência emocional: múltiplas abordagens

Para que se possa compreender a inteligência emocional, é necessário que a concepção de emoção esteja clara, uma vez que, os estudos que culminaram no entendimento da inteligência emocional derivam das pesquisas relacionadas às emoções dos indivíduos.

Dorneles (2014) afirma que a palavra emoção deriva do latim *movere* que significa movimento. A emoção é definida assim, pelo dicionário online Priberam como: “Psicol. Conjunto de reações, variáveis na duração e na intensidade, que ocorrem no corpo e no cérebro, geralmente desencadeadas por um conteúdo mental”. De acordo com Cooper e Sawaf (1997), as emoções são espécies de indicadores que expressam estados sentimentais das pessoas. Quando utilizadas adequadamente e de maneira apropriada, as emoções tornam-se ferramentas de grande estabilidade.

Sobre a classificação das emoções, Damásio (2012) as divide em primárias e secundárias. As primárias são inatas, evolutivas e partilhadas por todos, são o medo, a raiva, a tristeza e a alegria, enquanto as secundárias são estados afetivos de estrutura e conteúdos mais complexos que as primárias, já se constituem em sentimentos sensoriais, como por exemplo, pode-se citar o ciúme, a inveja e a vergonha.

As emoções desempenham um papel de extrema importância no ambiente organizacional, afinal, rotineiramente, o indivíduo enfrenta novas 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 produzirem resultados e consequências concretas nas organizações. Elas fazem parte da natureza humana tornando-se impossível a ausência delas em qualquer ambiente.

Guebur, Poletto e Vieira (2007, p. 87 e 88) afirmam que:

As emoções são produzidas por uma interação de pensamentos ou avaliações cognitivas, alterações fisiológicas e atitude ou tendência de ação. [...] há, ainda, um outro componente que pode influenciar em diferentes níveis as reações emocionais: o contexto emocional.

Assim sendo, aprender a controlar as próprias ações e redirecionar as emoções é imprescindível em ocasiões de extremo desgastante mental. Por isso, é necessário estimular a capacidade de utilizar a inteligência emocional, com o objetivo de fazer com que as emoções ajam a favor de resultados positivos tanto no aspecto pessoal como no aspecto profissional. Desse modo, o controle das emoções é um elemento essencial nas relações pessoais e profissionais, porque acabam por influenciar o desempenho e a satisfação no trabalho.

Em muitos ambientes, principalmente aqueles onde as atividades profissionais são desenvolvidas, a tendência a emocionar-se é considerada por algumas organizações um ponto fraco. Porém, descobriu-se com o desenvolvimento de estudos em inteligência emocional, a título de exemplo a obra de Goleman (2012), que a capacidade de lidar com as emoções é tão importante para o sucesso na vida quanto o Quociente de Inteligência (QI), é o que esclarece o referido autor. Para Goleman, Boyatzis e Mckee (2002), 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. Diante desse contexto, pode-se perceber que a inteligência emocional está relacionada com o aperfeiçoamento do conhecimento e o uso adequado das emoções.

Sobre a gênese e o desenvolvimento do conceito de inteligência emocional, Ângelo (2007) distingue os modelos ou teorias existentes em dois tipos fundamentais: os modelos de aptidões, como o de Salovey e Mayer (1990), e os modelos mistos, desenvolvidos por Bar-On (2000) e Goleman (1995). Somando-se as estas teorias, ainda existem outras variações acerca da inteligência emocional, como a proposta por Gardner por volta do ano de 1983, Weisinger (2001) e o modelo de Cooper e Sawaf (1997).

A introdução do termo inteligência emocional, no âmbito acadêmico, ocorreu na década de 1990 em um artigo intitulado *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence*, publicado em periódico científico internacional de Psicologia, escrito pelos autores Mayer, DiPaolo e Salovey. Nesta publicação, a inteligência emocional foi apresentada como sendo uma subclasse da Inteligência Social sendo definida inicialmente como a habilidade de monitorar e perceber as próprias emoções e as emoções nos outros, bem como de instrumentalizar as informações surgidas dessas emoções para orientar a ação e o pensamento, resolver problemas e regular o

próprio comportamento. (MAYER; DIPAOLLO; SALOVEY, 1990).

Peter Salovey e John Mayer (1990, p. 189) também afirmaram que a concepção de habilidade da inteligência emocional está relacionada ao “monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações”. Salovey e Mayer se basearam na teoria das inteligências múltiplas desenvolvida pelo psicólogo Howard Gardner, no ano de 1983.

Gardner (1994), afirma que a inteligência é uma competência complexa e multideterminada, podendo ser descrita em no mínimo, sete dimensões, que ele denomina de inteligências múltiplas: linguística, lógico matemática, espacial, musical, corporal-cinestésica e pessoal. Esta última subdividi-se em dos tipos: interpessoal (capacidade de perceber distinções nos outros) e intrapessoal (a capacidade de conhecimento de si mesmo para orientar o próprio comportamento).

De acordo com Freitas (2012), por volta da década de 1990 com a publicação de Daniel Goleman, em 1995, do livro intitulado *Emotional intelligence*, o assunto ficou bastante conhecido na mídia, chegando a ser tema de vários livros e de discussões em instituições de ensino educacional e empresas. Goleman (1995) propôs os seus cinco domínios da inteligência emocional afirmando que ela pode ser categorizada em cinco habilidades: 1) Autoconhecimento emocional; 2) Controle emocional; 3) Auto-motivação; 4) Reconhecimento de emoções em outras pessoas e 5) Habilidade em relacionamentos interpessoais. A perspectiva de Goleman (1995) seguiu o raciocínio e baseou-se nas contribuições de Salovey e Mayer (1990) para a área. A partir disso, ocorreu a ampliação e a agregação de mudanças na definição de inteligência emocional, passando a compreender aspectos da personalidade.

Foi então que em 1997, Mayer e Salovey propuseram uma redefinição do conceito de inteligência emocional:

A habilidade para perceber emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1997, p. 5, tradução nossa).

Com esta redefinição, o processamento de informações emocionais passou a ser explanado por Mayer e Salovey (1997) a partir de um sistema composto por quatro categorias, a saber: a) Percepção das emoções; b) A emoção como facilitadora do pensamento; c) Compreensão e análise de emoções; e d) Controle reflexivo de emoções para promover o

crescimento emocional e intelectual.

Na perspectiva de Bar-On e Parker (2004), a inteligência emocional é definida como um construto complexo que engloba as habilidades não cognitivas, emocionais, pessoais e interpessoais, tais habilidades interagem entre si e influenciam na capacidade de obter sucesso ao lidar com as pressões e exigências do meio. Ele também dividiu a inteligência emocional em cinco áreas amplas de competências: 1) Aptidões intrapessoais; 2) Aptidões interpessoais; 3) Adaptabilidade; 4) Administração do estresse; e 5) Humor geral.

Com relação às outras teorias existentes sobre inteligência emocional, podem-se citar 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), a inteligência emocional é simplesmente 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”.

Pode-se perceber que existem vários conceitos e abordagens diferentes sobre a 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.

## **2.2 A inteligência emocional na perspectiva de Goleman (2012)**

O crescente interesse pela inteligência emocional popularizou-se na década de 1990 através do psicólogo, jornalista, escritor e PhD da Universidade de Harvard, Daniel Goleman.

Goleman (2012) define a inteligência emocional como a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de administrar bem as nossas emoções em nosso interior e nas nossas relações interpessoais. Na sua perspectiva, a consciência das emoções é fator fundamental para o desenvolvimento da inteligência dos indivíduos. Sua teoria mostra como a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode consumir a experiência estudantil, destruir carreiras profissionais de sucesso e destruir vidas.

A proposta de Goleman (2012) defende que o sucesso de um grupo não é determinado pelo seu Quociente de Inteligência (QI), mas pela sua inteligência emocional. Para o referido autor, a inteligência emocional prevalece sobre o QI apenas nas áreas nas quais o intelecto é relativamente menos relevante para o sucesso, onde habilidades como, por

exemplo, autocontrole emocional e empatia podem ser mais significantes do que aptidões meramente cognitivas.

A partir de pesquisas e recentes descobertas sobre o funcionamento do cérebro, Goleman (2012) afirma que o QI contribui somente 20% para o sucesso na vida, deixando os 80% restantes por conta de outras variáveis, nas quais a inteligência emocional está incluída, sendo conceituada por ele como:

[...] a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação dos seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante. (GOLEMAN, 2012, p. 58).

Nesta perspectiva, o QI e Inteligência Emocional não são capacidades opostas, mas sim distintas e coincidentes. São competências que trabalham separadamente, tratam-se de duas entidades bastante independentes. Ou seja, 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.

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.

- **Autoconsciência:** é a capacidade de reconhecer um sentimento quando ele ocorre, fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão.

É o primeiro componente da inteligência emocional, significa segundo Goleman (2015, p.14) “uma compreensão profunda das próprias emoções, forças, fraquezas, necessidades e impulsos”. Pessoas que possuem um elevado nível desse domínio são honestas consigo e com os outros, reconhecem como seus sentimentos afetam a elas, as outras pessoas e seu desempenho profissional.

Com a autoconsciência também se relaciona à compreensão que as pessoas possuem de seus valores e metas. Goleman (2015) discorre que o indivíduo autoconsciente sabe quais são seus objetivos, para onde vai e por quê, são capazes de falar com precisão e abertamente sobre suas emoções e a influência que exercem em seu trabalho. Suas decisões tendem a se harmonizar com seus valores e conseqüentemente, quase sempre, acham seu trabalho estimulante.

A autoconsciência pode ser resumida como a capacidade de se autoavaliar de forma realista, ela se revela como franqueza. Os autoconscientes também podem ser reconhecidos por sua autoconfiança, pois eles têm uma compreensão firme de suas capacidades sendo menos passíveis de fracassarem. Por outro lado, reconhecem quando estão errados e sabem quando pedir ajuda, conhecem suas limitações e forças e se sentem à vontade conversando sobre elas.

- **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. Goleman (2012) também define esse domínio como a capacidade de manter o autocontrole e de suportar o turbilhão emocional que a vida nos proporciona, com o objetivo de manter o equilíbrio e não a supressão das emoções.

De forma objetiva, a autorregulação se refere à nossa capacidade de usar nossas emoções de modo a facilitar o bom desenvolvimento do dia-a-dia de nossas vidas. Segundo Goleman (2015, p. 17), os indivíduos que conseguem controlar seus sentimentos e impulsos são pessoas racionais, “capazes de criar um ambiente de confiança e equidade”. São produtivas e capazes de acompanhar as mudanças do mercado, mantendo-se competitivas.

Os sinais da autorregulação são fáceis de serem percebidos: uma tendência pela reflexão e ponderação e adaptação à ambiguidade e mudança.

- **Motivação:** é a capacidade de dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal.

Conforme Goleman (2012, p. 67), “pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade”. Ou seja, a motivação para o citado autor, consiste em saber adiar a satisfação e conter a impulsividade, utilizar as preferências mais profundas dos indivíduos para impulsioná-los e guiá-los na direção de seus objetivos.

As pessoas que possuem essa capacidade são propensas a serem mais produtivas, otimistas e eficazes em qualquer atividade que exerçam, perseverando diante de imprevistos e frustrações. São persistentes e estão ávidas por explorarem novas abordagens no trabalho que realizam.

Na perspectiva de Goleman (2015), indivíduos motivados possibilitam excelentes desempenhos, pois exibem uma energia incansável para fazer melhor as coisas, buscam desafios, adoram aprender e se orgulham de um serviço bem feito.

- **Empatia:** é a capacidade de reconhecer as necessidades e desejos nos outros, colaborando para a construção de relacionamentos mais eficazes.

A empatia é outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional. De acordo com Goleman (2015), de todos os domínios da inteligência emocional, a empatia é a mais facilmente reconhecida. “As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem.” (GOLEMAN, 2012, p. 67). Em consequência disso, os indivíduos tornam-se bons profissionais, principalmente, na área assistencial, no ensino, vendas e administração.

No processo de tomar decisões inteligentes, a empatia significa, na visão de Goleman (2015), levar em conta ponderadamente os sentimentos dos colaboradores. Isso mostra que a empatia possibilita a capacidade de sentir e entender os pontos de vista de pessoas próximas que participam de um mesmo grupo.

Em suma, os indivíduos com alto nível de empatia demonstram sensibilidade à perspectiva alheia, buscando maneiras de conquistar a confiança e aumentar o nível de satisfação dos outros. É reconhecer as emoções nos outros.

- **Habilidades sociais:** é a capacidade de uma pessoa se relacionar com outras.

Neste sentido, 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 denominados estrelas sociais.

Contudo, as habilidades sociais não são uma questão de mera cordialidade ou simpatia, mais exatamente, é a utilização da cordialidade voltada para um propósito: guiar as pessoas na direção daquilo que se deseja alcançar. Aqui, exercita-se a liderança, gerenciam-se conflitos, há colaboração e trabalho em equipe, ao mesmo tempo em que se constroem alianças e bons relacionamentos.

Sob este aspecto Goleman (2015) declara que as pessoas socialmente hábeis 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.

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, compreender as emoções dos outros e construir um rede de relacionamentos.

### **2.3 A importância da inteligência emocional**

Todas as pessoas têm a capacidade de desenvolverem a inteligência emocional, estejam elas inseridas no mercado de trabalho ou não. Este desenvolvimento pode ocorrer em vários aspectos de suas vidas.

Com relação à vida pessoal, os indivíduos têm a incumbência de gerenciar o seu tempo para conciliar com a família e as atividades profissionais, solucionar conflitos conjugais, dificuldades financeiras, manter a harmonia com os demais parentes e entre outras possíveis questões que possam comprometer a concordância familiar. Em razão disso, dificilmente os indivíduos terão um bom desempenho na vida pessoal e profissional sem desenvolverem suas inteligências emocionais.

A inteligência emocional também é importante para saúde mental e corporal do ser humano. De acordo com Irala (1977), a aplicação da inteligência emocional no controle das emoções é de extrema importância para a boa saúde da mente e do corpo físico das pessoas. Irala (1977), também afirma que as emoções negativas podem gerar malefícios ao corpo humano como tensão muscular, perturbação na digestão, circulação e respiração; efeitos psíquicos, entre os quais estão: fixação, obsessão, exageração, sentimentos mais fortes e repetidos, tendência ao pessimismo, insegurança, rancor e neurose, além de efeitos hormonais, que podem causar dores de cabeça, asma, artrite, hipertensão, fadiga, desnutrição, úlcera, diabetes e insônia.

No que diz respeito ao aspecto profissional, percebe-se que no cenário atual a globalização e a competitividade se fazem presentes no mundo dos negócios. Com isso, os profissionais procuram se aperfeiçoar, desenvolver várias habilidades e papéis dentro da organização para continuarem concorrentes no exigente mercado de trabalho. Eles têm a missão de se adaptarem aos altos fluxos de tarefas e às frequentes mudanças e tendências que ocorrem no cotidiano profissional. Neste sentido, a inteligência emocional se faz bastante importante, pois pode auxiliar os indivíduos a manterem uma postura adequada com relação ao seu comportamento emocional, uma vez que, o descontrole emocional, ainda que mínimo,

pode trazer consequências negativas à organização.

Percebe-se que para desenvolver uma carreira profissional promissora é fundamental saber lidar com as emoções. Para cada situação em que o indivíduo se defronta é necessária a adoção de uma postura adequada, por meio do controle emocional e da análise das circunstâncias. Não obstante, a inteligência emocional quando desenvolvida e aperfeiçoada pode ajudar no desempenho profissional, contribuindo para o gerenciamento das emoções. “As emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor.” (ROBBINS, 2005, p. 97).

Cooper e Sawaf (1997) revelam que a inteligência emocional atua como uma variável que tem uma importância decisiva durante os processos de tomada de decisão e liderança, auxiliando na capacidade de iniciativa; contribuindo para a comunicação honesta, para o relacionamento na base da confiança e do trabalho em equipe; proporcionando o descontentamento construtivo; favorecendo a criatividade, o gerenciamento da mudança e as inovações estratégicas e técnicas.

Nesta perspectiva,

A IE gera maior qualidade de vida às pessoas que passam a controlar melhor seus sentimentos e isso afeta diretamente o bem estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a se relacionar de maneira mais agradável e tendem a reduzir conflitos desnecessários e focarem no objetivo da empresa. (JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011, p. 4).

Contextualizando Goleman (2001), as pessoas que têm a inteligência emocional bem desenvolvida, sentem-se satisfeitas e tendem a ser eficientes em sua vida pessoal e profissional, aumentando sua produtividade. Caso contrário, na visão do autor, os indivíduos que não têm controle sobre a vida emocional tendem a travar batalhas internamente, que boicotam a sua capacidade de se concentrarem no ambiente profissional e de ter a clareza de pensamentos.

A partir do exposto, compreende-se que a inteligência emocional é importante tanto para o desenvolvimento do relacionamento interno (intrapessoal) que se refere à capacidade do indivíduo de conhecer a si mesmo, controlar suas emoções e administrar seus sentimentos, como do relacionamento externo (interpessoal) que se refere à relação com o próximo, é a competência através da qual o indivíduo se relaciona bem com as pessoas que interage. Ou seja, quando bem aplicada a inteligência emocional permite gerenciar emoções, promover a cooperação, tomar decisões adequadas, desenvolver o autoconhecimento e ter empatia pessoal.

A prática da inteligência emocional bem desenvolvida possibilita os indivíduos a se tornarem mais autoconfiantes, com a capacidade de persistirem nos seus objetivos, apesar das dificuldades. Permite também que as pessoas consigam controlar os seus impulsos e se mantenham em bom estado de espírito, não deixando que a ansiedade e o descontrole emocional interfiram em seu raciocínio.

Neste capítulo foi contextualizada a inteligência emocional e a sua importância, no capítulo seguinte é abordado o estágio em Secretariado Executivo.

### 3 ESTÁGIO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

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 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. Esta seção destina-se a discussão acerca da conceituação de estágio, os tipos existentes e as suas respectivas características. Posteriormente, dá ênfase na questão do estágio supervisionado em Secretariado Executivo. Para finalizar o capítulo, apresenta um debate sobre o estágio como mecanismo de desenvolvimento da inteligência emocional dos discentes de Secretariado Executivo.

#### 3.1 Estágio: tipos e características

Sabe-se que o estágio é uma etapa acadêmica de bastante relevância, uma vez que oportuniza a assimilação da teoria adquirida no meio acadêmico e o desenvolvimento da prática na experiência de trabalho. Por meio do estágio, os estudantes tem a capacidade de desenvolver sua criticidade a partir da realidade vivida dentro das organizações. Além disso, segundo Roesch (1996) o estágio proporciona ao discente refletir e aplicar os conhecimentos teóricos, efetivando assim seu aprendizado.

Servindo como ponto de partida para inserção no mercado de trabalho, o estágio 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 um bom profissional posteriormente. Nesta perspectiva, de acordo com Buriolla (2001, p.13):

o estágio é o locus onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e referida; volta-se para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e, por isso, deve ser planejada gradativa e sistematicamente. [...] o estágio é concebido como um campo de treinamento, um espaço de aprendizagem do fazer concreto [...], onde um leque de situações, de atividades de aprendizagem profissional se manifestam para o estagiário, tendo em vista a sua formação.

Diante do exposto, percebe-se que é a partir do estágio que o aluno entra em contato com a realidade das atividades profissionais que irá desempenhar, construindo neste período uma base para a vida profissional, através do desenvolvimento da postura, das habilidades e do conhecimento que serão necessários ao exercício da profissão. Neste sentido,

segundo a visão de Pimenta e Lima (2008), a finalidade do estágio é proporcionar ao estudante uma aproximação com a realidade que futuramente ele irá atuar.

Sobre a etimologia da palavra, de acordo com Colombo e Ballão (2014), o termo estágio, em latim medieval *stadium*, significa residência ou local para morar e foi citado pela primeira vez na literatura em 1080. Já no ano de 1630, o termo *stage* surgiu nas obras, em francês antigo, referindo-se ao período transitório de treinamento de um sacerdote para o exercício de seu mestre. A definição de estágio também pode ser encontrada no dicionário da língua portuguesa como “aprendizado de especialização que alguém faz numa repartição ou em qualquer organização, pública ou particular.” (FERREIRA, 2004, p. 821).

O conceito de estágio sofreu alterações ao longo do tempo, antes visto como uma simples atividade de acompanhamento prático a um mestre na Idade Média, para uma disciplina ou atividade curricular prática nos cursos ofertados pelas instituições educacionais da contemporaneidade. Com relação ao Brasil, as mudanças no conceito de estágio foram acompanhadas pela evolução da legislação educacional. Diversas normas legais buscaram regulamentar o estágio no Brasil, as principais delas comentadas a seguir nesta pesquisa são: a Portaria nº 1.002/67 do Ministério do Trabalho, a Lei nº 6.494/77, o Decreto nº 87.497/82 e por fim, a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008.

O Ministério do Trabalho e Previdência Social sancionou a Portaria nº 1.002/67 instituindo o estágio escolar nas faculdades e escolas técnicas. Nesta norma determinou-se que o estágio deveria ser firmado em um contrato contendo duração, carga horária, valor da bolsa e o seguro contra acidentes pessoais. Estabeleceu-se que não haveria vinculação empregatícia, encargos sociais, pagamento de férias ou de 13º salário. (BRASIL, 1967).

A Lei 6.494, de 7 de dezembro de 1977 foi a primeira lei tratando específica e exclusivamente do estágio, ela somente foi regulamentada pelo Decreto nº 87.497, em 18 de agosto de 1982. A referida lei determinava sobre o estágio de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e ensino profissionalizante do 2º Grau e Supletivo e dava outras providências. Já para efeitos do decreto mencionado, o estágio curricular passou a ser considerado, como as atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante pela participação em situações reais de vida e trabalho de seu meio. (BRASIL, 1982).

Sob o ângulo da atual Lei do Estágio, a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008, o conceito de estágio é atualmente “o ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos [...]” (BRASIL, 2008).

O período do estágio, que é um momento de associação da teoria com a prática, permite uma maior familiaridade com determinado ofício, com o objetivo de aprender mais sobre as competências técnicas, humanas e conceituais da área específica. Por este motivo, pode ser utilizado como uma ferramenta que ajuda na reflexão e maturação da área a ser seguida, uma vez que, segundo Morais (2008), o estágio configura-se como um momento favorável para experimentar circunstâncias verdadeiras de trabalho, despertar vocações, despertar potencialidades antes desconhecidas ou pouco delineadas e desenvolver competências, sendo essencialmente um ato educativo.

Barros (2005) declara que o estudante estagiário além de testar suas habilidades e 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.

Percebe-se que o estágio retrata uma oportunidade no qual o estudante almeja aprimorar as práticas profissionais com base nos conhecimentos adquiridos na universidade, tendo o acompanhamento de um supervisor que deverá auxiliar e orientar o aluno a desenvolver suas capacidades para a vida cidadã e para o trabalho.

O estágio tem função fundamental no desenvolvimento pessoal e profissional do acadêmico, pois é durante este período que é possibilitado ao aluno a chance de vivenciar um ambiente de trabalho, além de condições para ele adquirir experiência. Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) afirmam que o estágio traz benefícios para a aprendizagem, contribuindo no ensino do estagiário no que diz respeito à sua formação.

Com relação aos tipos de estágios existentes, há duas modalidades: estágio supervisionado e estágio não supervisionado, os denominados extracurriculares. Ambas as modalidades de estágio contribuem de forma efetiva para preparar o aluno para os desafios do mercado de trabalho.

A Lei do Estágio, Lei nº 11.788 de 25 de Setembro de 2008, em seu Art. 2º, indica que o estágio curricular supervisionado deve fazer parte do projeto pedagógico do curso, podendo ser de dois aspectos, obrigatório e não obrigatório, conforme determinação das diretrizes curriculares da etapa, modalidade, área de ensino e projeto pedagógico do curso. A referida Lei dispõe ainda no § 1º que “estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma.” (BRASIL, 2008). No inciso seguinte, § 2º, indica que “estágio não-obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória.”

(BRASIL, 2008).

O estágio supervisionado está sob orientação direta da Instituição de Ensino Superior (IES) onde estuda o graduando, devido ao fato de compor a matriz curricular do curso e sua carga horária está relacionada ao elemento da obrigatoriedade, sendo pré-requisito para a conclusão do curso. No entanto, não deve ser visto apenas como uma obrigação ou cumprimento de horas pré-estabelecidas, e sim como uma experiência de formação e aprendizagem que é de extrema importância ao complemento da educação superior e ao futuro da carreira profissional.

Já os estágios extracurriculares, respeitado o contexto, não são obrigatórios, na concepção do projeto pedagógico do curso. É realizado por livre escolha do estudante atendendo o seu interesse em iniciar-se na carreira profissional. Apesar de precipitar a sua aproximação com a futura área de atuação, não contribui nem exime o universitário da realização do estágio supervisionado obrigatório. Mesmo não existindo, necessariamente, um programa ou cronograma pré-estabelecido, deve haver um acompanhamento e a orientação por parte da IES.

É necessário explicar que o estágio é formado pelo discente, pela IES e pela parte concedente. Todos eles têm direitos e deveres. De forma objetiva, dentre os principais direitos dos estudantes podemos citar, jornada de trabalho não maior que 30 horas semanais (seis horas por dia) para no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular, e de 20 horas semanais (quatro horas diárias), no caso de estudantes de educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos; ter seguro contra acidentes pessoais no período do estágio; período de recesso de 30 dias sempre que o estágio tenha duração igual ou superior a um ano; e ter a carga horária reduzida pelo menos à metade, sem prejuízo na bolsa-auxílio, nos períodos de verificação de aprendizagem periódicas ou finais. (BRASIL, 2008). Os principais deveres dos estudantes são basicamente cumprir o estabelecido no Termo de Compromisso; obter frequência mínima de 75% na Instituição de Ensino; e ser responsável pelas atividades desempenhadas durante o estágio. (BRASIL, 2008).

Com relação à IES, faz parte de sua obrigação a celebração do termo de compromisso (contrato de estágio) e zelo pelo seu cumprimento; oferecer ao aluno instalações que correspondam ao aprendizado; indicar professor orientador, da área a ser desenvolvida no estágio, como responsável pelo acompanhamento e avaliação das atividades do estagiário; elaborar normas complementares e instrumentos de avaliação dos estágios de seus educandos; zelar pelo cumprimento do termo de compromisso, reorientando o estagiário para outro local

em caso de descumprimento de suas normas; e comunicar à parte concedente do estágio, no início do período letivo, as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas. (BRASIL, 2008). A IES tem o direito de exigir do educando a apresentação periódica, em prazo não superior a seis meses, de relatório das atividades. (BRASIL, 2008).

Já as obrigações da parte concedente se resumem em: celebrar termo de compromisso com a instituição de ensino e o educando, zelando por seu cumprimento; ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural; indicar funcionário de seu quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do estagiário, para orientar e supervisionar até 10 estagiários simultaneamente; contratar em favor do estagiário seguro contra acidentes pessoais, cuja apólice seja compatível com valores de mercado, conforme fique estabelecido no termo de compromisso; por ocasião do desligamento do estagiário, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho; manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio; e enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de seis meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao estagiário. (BRASIL, 2008).

Tendo em vista as informações apresentadas, percebe-se que o estágio é um instrumento didático produtivo, vantajoso e necessário, independentemente da modalidade e deve ser parte integrante do processo de ensino e aprendizagem do estudante, já que para a formação educacional do universitário é imprescindível a vivência prática em sua futura área de atuação.

### **3.2 Estágio supervisionado em Secretariado Executivo**

O estágio é uma das atividades essenciais para o aprendizado do discente do curso de Secretariado Executivo, pois proporciona uma experiência real do mercado de trabalho e permite a aplicação prática dos conhecimentos, habilidades e atitudes exigidos para o exercício do futuro ofício, complementando a formação do estudante.

O estágio supervisionado curricular tem apresentado um papel relevante na formação dos profissionais de Secretariado, já que possibilita um acompanhamento mais detalhado da dinâmica do universo profissional na qual a relação teórica e prática proposta por grande parte das universidades se insere.

Pode-se perceber que esta relação entre teoria e prática no estágio supervisionado,

tem como finalidade fundamental fazer uma análise de como ocorre o desenvolvimento da aplicação desses dois aspectos tanto nas organizações como nas próprias universidades. Nesse sentido, considera-se que:

a aplicação real e efetiva da prática supervisionada curricular, para os profissionais de secretariado, tende a assumir um caráter científico, representando um papel decisivo na formação profissional e, por isso, resulta na busca de novas respostas criativas para enfrentar os desafios do mundo empresarial. (AGNES; LIMA; PAULA, 2007, p. 2).

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 do estágio supervisionado ser uma atividade obrigatória aos cursos de Secretariado Executivo, a sua finalidade é essencialmente didática, o 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 curricular é uma obrigação com características de método complementar da educação.

Com relação às atividades desenvolvidas no estágio supervisionado, o Ministério da Educação também prevê, no Art 7º, § 2º da Resolução N° 3 de 23 de Junho de 2005 que elas poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos que os estudantes poderão ter progressivamente, isto acontecerá até que os responsáveis por acompanhar, supervisionar e avaliar o estágio curricular possam julgá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

O ensino proporcionado aos educandos de cursos de graduação, principalmente ao curso de Secretariado Executivo que é caracterizado por sua interdisciplinaridade, integrando conhecimentos técnicos e teóricos para a formação do estudante, demanda maiores condições de fornecer conhecimentos práticos em suas disciplinas. Nesse sentido, o estágio supervisionado pode ser o melhor instrumento para a aplicação dos conteúdos por meio da experiência prática.

Esses conhecimentos teórico-práticos que são desenvolvidos no estágio

supervisionado se fazem necessários devido à profissão de Secretariado Executivo englobar “atividades inter-setoriais e interdisciplinares que vão desde instruções técnicas e táticas até conhecimentos de gestão estratégica e da Ciência Aplicada.” (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 168).

É necessário saber que como um acadêmico de Secretariado Executivo, o futuro profissional desta área devido à amplitude e à generalidade do campo de atuação, desempenha diversas atividades que vai desde procedimentos administrativos da rotina de trabalho, como produção de relatórios técnicos e planilhas até a habilidade de mediar conflitos e ser um facilitador das relações interpessoais, por exemplo. Garcia e D’Elia (2005) afirmam que somente um profissional com desenvolvimento holístico e uma visão abrangente atende de forma satisfatória o mercado de trabalho e suas constantes exigências.

Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 316), “a essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades”. Nesse sentido, para a formação em Secretariado Executivo exige-se uma pluralidade de conhecimentos: noções de administração, comunicação, economia, estatística, psicologia, contabilidade, matemática financeira, gestão empresarial e inglês que são algumas disciplinas que integram a grade curricular da graduação do curso.

Dessa maneira, o estágio supervisionado é um elemento de ligação que possibilita a atuação e trocas de saberes entre os ensinamentos propostos na academia e a aplicabilidade na sociedade, levando para as organizações uma bagagem de conceitos e fundamentos compartilhados na universidade, consolidando assim o processo de aprendizagem.

O estágio supervisionado curricular tem por finalidade fazer com que o estudante perceba se há alguma disparidade ou conformidade no que é ensinado na universidade com relação à aplicação no contexto mercadológico. Entende-se que à medida que os estudantes se familiarizam com as especificidades de sua profissão devem ser estimulados a conhecê-las e a refletir sobre a sua prática.

É necessário se ter conhecimento, que o estágio é totalmente influenciado pelo tripé que compõe o ensino superior, formado pelo ensino, pela pesquisa e pela extensão. Este tripé forma o eixo fundamental das Universidades brasileiras e não pode ser compartimentado. Assim, como o estágio supervisionado é orientado pela academia, decorre não somente do ensino nas salas de aula, mas também das atividades de pesquisa e extensão que os alunos têm a oportunidade de desenvolver.

Nesse contexto, se faz necessário a formação de um profissional capaz de atuar de

acordo com as diretrizes curriculares do curso, levando em consideração as demandas exigidas pelo mercado de trabalho. Sendo assim, Maçaneiro (2004) afirma que o aluno precisa estar preparado para solucionar as adversidades que dizem respeito ao seu campo de atuação, de maneira que seja possível a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante a graduação.

Ressalta-se que a profissão de secretariado é muito dinâmica, e na perspectiva de Albuquerque (2013), para atuar e atender as exigências e expectativas das organizações, o estudante como um futuro profissional da área, necessita se integrar com as Diretrizes Curriculares e legislação, atrelados com o curso de graduação em Secretariado, de maneira que o estágio possa ser um instrumento que possibilite alcançar seus objetivos.

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 da universidade com o mundo do trabalho, ao mesmo tempo, que reconhece e aplica os conteúdos adquiridos na realidade do dia-a-dia da profissão.

### **3.3 O estágio como mecanismo de desenvolvimento da inteligência emocional dos discentes de Secretariado Executivo**

Nos dias de hoje, os aspectos relativos ao controle das emoções podem ser um fator de diferenciação para o desenvolvimento de uma profissão, incluindo-se nessa realidade, a área secretarial, uma vez que o profissional de Secretariado Executivo lida diretamente com pessoas e utiliza constantemente habilidades de relacionamento interpessoal, comunicação, empatia, capacidade de resolver conflitos e autocontrole. Neiva e D'Elia (2009, p. 108) comentam que “para o profissional secretário, a Inteligência Emocional é uma competência vital no seu papel de agente facilitador”.

A partir desse contexto, é no estágio que o acadêmico tem a oportunidade de desenvolver tais habilidades que estão intimamente relacionadas com a inteligência emocional, servindo como um mecanismo de desenvolvimento para o sucesso profissional.

O mercado de trabalho está muito mais exigente, com isso, a demanda por profissionais cada vez mais competentes, capacitados e dedicados para desenvolverem atividades específicas de cada área profissional se faz necessária. Goleman (2012) afirma que a inteligência emocional é a maior responsável pelo sucesso e insucesso das pessoas.

Nesta perspectiva, para ingressarem no mundo competitivo do trabalho, os acadêmicos precisam expandir e aperfeiçoar seus conhecimentos e principalmente aprender a

fazer o gerenciamento das emoções, dado que as cobranças e exigências da rotina não só do trabalho como da vida pessoal podem minar o desenvolvimento profissional e pessoal.

Portanto, o uso das habilidades da inteligência emocional é essencial para a constituição de competências que são necessárias para a execução do trabalho profissional, devendo haver um equilíbrio entre os conhecimentos técnicos e teóricos e as aptidões. Com o desenvolvimento destas habilidades que Goleman (2012) define: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais, o indivíduo irá melhorar sua forma de atuar dentro da organização e assim obter o sucesso profissional.

É nesse ambiente organizacional que o estudante poderá fazer o uso da inteligência emocional através das diversas situações que enfrentará no dia-a-dia, solucionando conflitos, tendo um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, mantendo uma boa postura e comunicação, resolvendo problemas, mantendo o autocontrole e a empatia, motivando a si mesmo e aos outros e até exercendo um papel de liderança.

Através do período do estágio, o acadêmico prepara-se para o trabalho efetivo inserindo-se no ambiente organizacional onde terá a oportunidade de exercitar e aprimorar suas competências através da aplicação prática dos conhecimentos. Diante deste contexto, Lima (2013, p. 34) afirma que:

O estágio é uma oportunidade para os alunos e futuros profissionais aplicarem na prática os conhecimentos teóricos aprendidos no curso, tendo a possibilidade de avaliar e sugerir mudanças na organização, lidar com a resolução de problemas e de situações conflituosas com uma responsabilidade limitada, o que favorecerá sua experiência e refletirá no seu comportamento futuro.

É válido comentar que segundo MacCann *et al.* (2011), são várias as formas através das quais a inteligência emocional pode exercer influência sobre o desempenho acadêmico. Os referidos autores afirmam que os estudantes que têm a capacidade de regular emoções negativas são menos afetados pelas mesmas em situações de avaliação e aprendizagem, tendo a capacidade de gerar emoções positivas que conseqüentemente favorecerá os seus desempenhos. Afirmam também que a inteligência emocional se encontra associada ao estabelecimento de boas relações com os colegas e é essencial à manutenção de apoio social e bem-estar no ambiente educativo.

Deste modo, percebe-se que a influência da inteligência emocional também pode se manifestar através da capacidade para lidar com o stress inerente às avaliações, à colaboração ao nível dos trabalhos em equipe e às exigências sociais e emocionais impostas pela vida acadêmica.

Diante do exposto, observa-se que o estágio serve como um mecanismo de desenvolvimento da inteligência emocional, sendo que a sua aplicação no ambiente de trabalho facilita as interações e os relacionamentos e contribui para o crescimento pessoal e profissional dos indivíduos.

Esta etapa do estudo procurou abordar a temática do estágio em Secretariado Executivo e sua relação com a prática da inteligência emocional. No próximo capítulo é apresentada a metodologia aplicada à pesquisa.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta seção apresenta a metodologia utilizada para a realização desta pesquisa, informando a classificação, a estratégia, o instrumento de coleta de dados, o universo e a amostra dos sujeitos pesquisados e como será feita a apresentação e análise dos dados.

De acordo com Pradonav e Freitas (2013), a metodologia pode ser definida como a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para a construção do conhecimento, com o objetivo de demonstrar sua validade e utilização nos diversos âmbitos da sociedade. A metodologia de uma pesquisa é composta por várias etapas que envolvem desde a formulação do problema até a sua possível solução. Nesse sentido, Minayo (1996, p. 43) afirma que:

A metodologia não só contempla a fase de exploração de campo (escolha do espaço da pesquisa, escolha do grupo de pesquisa, estabelecimento dos critérios de amostragem e construção de estratégias para entrada de campo) como a definição de instrumentos e procedimentos para análise dos dados.

No entanto, é necessário entender também o que é uma pesquisa científica. Marconi e Lakatos (2007, p. 15) trazem a concepção de que a pesquisa é “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. A partir do exposto acima pode se perceber que a pesquisa científica procura fazer uma investigação planejada e desenvolvida com o intuito de solucionar problemas por meio de processos científicos. “Estes métodos, mesmo que, às vezes, não obtenham respostas fidedignas, são os únicos que podem oferecer resultados satisfatórios ou de total êxito.” (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 16).

### 4.1 Classificação da pesquisa

A pesquisa de campo é de caráter qualitativa, quantitativa, descritiva e exploratória.

O presente estudo traz a perspectiva dos autores Cooper e Sawaf (1997), Guebur, Poletto e Vieira (2007), Weisinger (2001), Salovey e Mayer (1990), Bar-On (2000 e 2004) e Gardner (1994) sobre emoções e inteligência emocional. Contudo, o embasamento teórico fundamentou-se, principalmente, na literatura acerca das emoções e da inteligência emocional na abordagem de Goleman (2001, 2012 e 2015). Sobre a parte teórica a respeito do estágio em Secretariado Executivo, os principais autores utilizados foram: Morais (2008), Barros (2005)

e Neiva e D'Elia (2009). Foi consultada também a Lei n° 11.788 de 25 de Setembro de 2008, a atual lei do estágio. A literatura pesquisada serviu de base para relacionar a inteligência emocional com a atuação do estagiário de Secretariado Executivo.

Segundo Silva e Menezes (2005), considera-se pesquisa qualitativa-quantitativa quando seu objeto de análise, partirá, necessariamente, de um problema. Esta pesquisa foi formulada a partir de uma problemática constituída. Nesse sentido, encaixa-se na classificação das referidas autoras. Giddens (2012) afirma que a pesquisa pode ser mista, ou seja, pode ser feita pelo método quantitativo e qualitativo ao mesmo tempo, com a finalidade de obter uma compreensão e explicação mais ampla do tema estudado.

Como esta pesquisa apresenta características tanto da abordagem qualitativa, como o aprofundamento da compreensão de um grupo social ou de um objeto de estudo e hierarquização das ações de descrever, compreender e explicar; quanto da abordagem quantitativa fazendo o uso de tabelas e utilizando técnicas estatísticas para analisar informações, está apoiada na perspectiva quali-quantitativa, já que ambas trabalham simultaneamente, de forma sistêmica e complementar de modo que possa propiciar uma maior interpretação da realidade pesquisada. Conforme Minayo (1993, p. 34):

A relação entre quantitativo e qualitativo [...] não pode ser pensada como oposição contraditória [...] é de se desejar que as relações sociais possam ser analisadas em seus aspectos mais 'concretos' e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente e vice-versa.

Com relação ao caráter exploratório da pesquisa, decorre do fato de ter como objetivo adquirir maior familiaridade com o problema pesquisado, tendo em vista torná-lo mais explícito ou construir hipóteses e a possibilidade de realização de novas pesquisas mais estruturadas. Minayo (2004, p. 22) define como “pesquisa exploratória [aquela] que tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias”. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, pois possibilita a consideração dos mais variados aspectos relativos ao tema estudado.

Ao utilizar as informações fornecidas pelos sujeitos pesquisados, a pesquisa descritiva torna-se viável para o estudo da inteligência emocional sobre o desempenho dos estagiários de Secretariado Executivo. A presente pesquisa também pode ser classificada de caráter descritivo, devido o fato de procurar estabelecer as informações prestadas pelos alunos estagiários com relação às atividades desempenhadas, descrevendo as mais relevantes no contexto da inteligência emocional dentro do estágio. Para Gil (2010, p. 27), as pesquisas descritivas “têm como objetivo a descrição das características de determinada população.

Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”. Elas são caracterizadas em decorrência dos fatos serem observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem interferência do pesquisador, utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e observação sistemática, por exemplo. 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”.

#### **4.2 Instrumento de coleta de dados**

Para alcançar os objetivos da pesquisa, o instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa de campo foi um questionário aplicado com os acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) que estão estagiando no período letivo do ano 2016.2.

Marconi e Lakatos (2010) definem questionário como sendo um instrumento de coleta de dados que se constitui por uma série ordenada de perguntas, na qual devem ser respondidas por escrito e o entrevistador não deve estar presente. O questionário deve ter natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de uma situação para outra. Possui a vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, possibilitando a coleta de informações e respostas mais verdadeiras. Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Tais autores afirmam que o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. (CERVO; BERVIAN, 2002).

O questionário contém 32 itens, sendo a maioria composto por questões objetivas e com algumas subjetivas envolvendo aspectos acerca das atividades desenvolvidas pelos estagiários relacionadas à temática inteligência emocional. Ele foi aplicado com 30 estudantes no período de 14 de novembro de 2016 até 18 de novembro de 2016.

Devido ao fato de economizar tempo, não exigir o treinamento de aplicadores, garantir o anonimato dos entrevistados permitindo maior liberdade e segurança nas respostas, proporcionar a possibilidade dos estagiários responderem no momento em que entenderem mais conveniente, proporcionar também a obtenção de respostas mais rápidas e mais precisas possibilitando mais uniformidade na avaliação, o questionário foi o instrumento mais viável para esta pesquisa.

O questionário foi elaborado baseado no referencial teórico do estudo que possibilitou formular questões que atendessem a solução dos objetivos da pesquisa. Com relação ao processo de construção do questionário “é longo e complexo: exige cuidado na seleção das questões, levando em consideração a sua importância, isto é, se oferece condições para obtenção de informações válidas.” (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 99).

De acordo com Costa (2011), há quatro possibilidades de mensuração, no qual pode ser utilizado para classificar o questionário da presente pesquisa. Costa (2011) cita os tipos clássicos de escalas, a saber: escala 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. Seguindo este raciocínio, 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 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 autor Daniel Goleman. 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 parte do questionário foram utilizadas a escala de intervalo, uma vez que o principal objetivo foi ordenar as percepções dos respondentes.

A aplicação do questionário foi feita através de formulários impressos e distribuídos aos alunos em suas respectivas salas de aula e através de e-mail enviado pela internet, que foram respondidos posteriormente da mesma forma.

### **4.3 Universo e amostra**

Para se falar sobre o universo e a amostra, é necessário antes conceituá-los. De acordo com Appolinário (2006), entende-se por população ou universo, um grupo de pessoas, objetos ou eventos que possui um conjunto de características comuns que o definem. Marconi e Lakatos (2010, p. 206) conceituam o universo ou população como “o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Ao delimitar o universo da pesquisa, as pessoas, coisas ou fenômenos a serem pesquisados são

especificados e suas características em comum são enumeradas. (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Quanto à amostra, pode-se conceituar como um subconjunto de sujeitos extraído de uma população por meio de alguma técnica de amostragem. Para Gil (2010) a amostra é um subconjunto já extraído do universo, ou seja, é a parte do universo a ser investigada, da qual obtém dados representativos. Silveira e Córdova (2009, p. 32) esclarecem que a amostra tem o objetivo de produzir informações aprofundadas e ilustrativas, podendo ela ser pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações.

Dessa maneira, o universo da pesquisa compreende os 59 acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) que estão estagiando no período letivo 2016.2. Esta informação foi fornecida pela agência de estágios da própria universidade através de contato via e-mail. A amostra delimitou-se ao maior número possível de respondentes do questionário aplicado aos discentes que estão estagiando no referido período, que correspondem ao total de 30 estudantes. O objetivo é fazer uma análise com o máximo de discentes que estão em algum estágio, sendo ele obrigatório ou não, no curso de Secretariado Executivo pela UFC.

Assim, para participar da pesquisa devem preencher os seguintes pré-requisitos: a) ser aluno de Secretariado Executivo pela UFC; b) estar estagiando no período letivo de 2016.2.

#### **4.4 Apresentação e análise dos dados**

A apresentação e análise dos dados da pesquisa consistem no agrupamento das informações pertinentes ao esclarecimento dos objetivos propostos.

Na perspectiva de Bisquerra, Sarriera e Martínez (2004, p. 15):

O propósito fundamental da análise de dados é organizá-los de tal forma que permitam responder ao problema colocado, e decidir se as hipóteses foram confirmadas ou rejeitadas. Além disso, os dados obtidos devem ser interpretados à luz do referencial teórico. Finalmente, pode-se chegar a uma generalização dos resultados, para além dos limites dos dados utilizados na análise.

A interpretação dos dados foi feita através da análise de conteúdo da pesquisa de campo sobre inteligência emocional e estágio, posteriormente foi feita a elaboração de tabelas formuladas a partir dos dados coletados nos questionários. A disposição dos dados em tabelas permite verificar com maior facilidade a relação entre eles. (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Cada tabela é explicada e conceituada de acordo com os resultados obtidos. Esta técnica é chamada de estatística descritiva, que é um ramo da estatística que aplica várias técnicas para descrever e sumarizar um conjunto de dados fazendo uso de tabelas, gráficos e resumos numéricos. “Refere-se apenas aos dados observados e compreende sua coleta, tabulação, apresentação, análise, interpretação, representação gráfica e descrição a fim de torná-los mais manejáveis, podendo, assim, compreendê-los e interpretá-los melhor.” (BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004, p. 17).

Segundo Guedes *et al.* (2015), a estatística descritiva tem o objetivo básico de sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão global da variação desses valores, assim sendo, ela organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas.

A partir desse contexto, os resultados foram obtidos por meio da compilação de informações contidas nas respostas do questionário aplicado, sendo dispostos em tabelas para melhor visualização e compreensão. Na análise e interpretação dos dados, verificou-se com que frequência as alternativas apareciam nas questões objetivas. O intuito foi de identificar as respostas predominantes em cada questão, sendo possível uma descrição e análise com base no referencial teórico. Nas questões dissertativas, todas as respostas foram lidas, organizadas e agrupadas por similaridades de conteúdo, também tendo como base fazer uma relação com o referencial teórico da pesquisa. No próximo capítulo será possível fazer a visualização da análise dos dados.

## **5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Neste segmento, apresentam-se os resultados da pesquisa realizada com os acadêmicos de Secretariado Executivo que estão estagiando no período letivo do ano 2016.2. Do total de 59 estagiários, apenas 30 responderam ao questionário. A fim de esclarecer os objetivos propostos, o questionário apresentou quatro etapas: 1) Perfil dos respondentes, 2) Utilização da inteligência emocional, 3) Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman e 4) Emoções no ambiente de trabalho do estagiário.

### **5.1 Perfil dos sujeitos**

A primeira etapa do questionário foi composta por quatro questões que permitiram a identificação do perfil dos alunos. A finalidade foi de constituir o gênero, a faixa etária, o semestre o qual está sendo cursado, o tipo de empresa que eles trabalham e o tempo de atuação no atual estágio.

Dos 30 respondentes, 23% apenas são do sexo masculino e os 77% restantes correspondem ao sexo feminino, o que indica que ainda há a predominância deste gênero no curso de Secretariado Executivo da UFC.

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. Pode-se considerar que os acadêmicos são bastante jovens.

A distribuição dos alunos por semestre foi de 36% dos respondentes cursando o 8º semestre, 25% cursando o 6º semestre, 21% no 4º período 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 77% dos estudantes trabalham em organizações públicas, 13% atuam no terceiro setor e os outros 10% atuam no ramo de empresas particulares. Pode-se perceber que as empresas públicas possuem a maior parcela de estudantes de Secretariado Executivo que atuam na área.

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. Conclui-se que o maior tempo de atuação compreendeu até 12 meses no mesmo estágio.

## 5.2 Utilização da inteligência emocional

A partir desta etapa do questionário buscou-se elucidar os objetivos da pesquisa. Esta seção teve o intuito de responder ao primeiro e segundo objetivos específicos do estudo, que se referem a descrever como a inteligência emocional ajuda no desenvolvimento profissional da amostra de estagiários e a explicar a importância da inteligência emocional utilizada pela amostra de estagiários para o relacionamento com seus superiores e colegas de trabalho. Foi composta por oito afirmações que permitia aos entrevistados escolher o quão concordam ou discordam de tais afirmativas, uma questão de múltipla escolha que permitia a seleção de uma ou mais alternativas e uma questão discursiva para uma análise mais abrangente da opinião dos respondentes. Os dados obtidos estão representados na tabela e no quadro abaixo para melhor visualização e compreensão da análise.

Tabela 1 - Utilização da inteligência emocional.

ASSERTIVAS	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	INDIFERENTE	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
5. A inteligência emocional é importante para o desenvolvimento de suas atividades no estágio.	-	-	3%	34%	63%
6. Você como um estagiário emocionalmente inteligente tende a relacionar-se melhor com os colegas de trabalho e a minimizar conflitos desnecessários.	-	-	7%	30%	63%
7. Em suas atividades no estágio quando você está frente a um novo desafio, não desiste nas primeiras dificuldades.	-	-	-	36%	64%
8. No estágio, quando algo dá errado você consegue superar seus sentimentos de frustração procurando aprender com as experiências negativas.	-	3%	-	44%	53%
9. 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%
10. Você consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvido com atenção por todos com quem se relaciona no estágio.	-	13%	20%	47%	20%
11. A capacidade de lidar com as emoções é tão importante quanto às competências técnicas do secretário executivo.	-	-	3%	20%	77%
12. Conhecer as próprias emoções e dos demais indivíduos possibilita uma maior eficácia no trabalho.	-	-	3%	14%	83%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na assertiva 5 ficou evidenciado que a maioria dos estagiários em Secretariado Executivo considera importante a inteligência emocional para o desenvolvimento de suas

atividades no estágio, 63% concordam totalmente e 34% concordam parcialmente. Bar-On (2004) afirma que a inteligência emocional é definida como um construto complexo que engloba as habilidades não cognitivas, emocionais, pessoais e interpessoais. É no estágio que o acadêmico tem a oportunidade de desenvolver essas e outras habilidades, servindo como um mecanismo de desenvolvimento para o sucesso profissional.

MacCann *et al.* (2011) acreditam que são várias as formas através das quais a inteligência emocional pode exercer influência sobre o desempenho acadêmico. Os referidos autores afirmam que a inteligência emocional se encontra associada ao estabelecimento de boas relações com os colegas e é essencial à manutenção de apoio social e bem-estar no ambiente educativo. Tal afirmação se valida na assertiva 6 ao se concluir que 63% dos estudantes concordam totalmente e 30% concordam parcialmente que o estagiário emocionalmente inteligente tende a relacionar-se melhor com seus companheiros de trabalho e diminuir possíveis conflitos.

Os dados apontaram que 70% dos acadêmicos concordam totalmente com a afirmação da assertiva 7 e os 30% restantes concordam parcialmente. Sendo assim, Maçaneiro (2004) afirma que o aluno precisa estar preparado para solucionar as adversidades que dizem respeito ao seu campo de atuação, de maneira que seja possível a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante a graduação. Percebe-se que os desafios encontrados não impedem os estudantes de realizarem suas atividades.

Ficou evidenciado, na assertiva 8, que ao se defrontarem com algum problema, os estagiários procuram superar a frustração e aprender com seus erros, pois 53% concordam totalmente e 44% concordam parcialmente com a afirmação. É válido comentar que para MacCann *et al.* (2011), os estudantes que têm a capacidade de regular emoções negativas são menos afetados pelas mesmas em situações de avaliação e aprendizagem, tendo a capacidade de gerar emoções positivas que conseqüentemente favorecerá os seus desempenhos.

Neiva e D'Elia (2009, p. 108) comentam que “para o profissional secretário, a Inteligência Emocional é uma competência vital no seu papel de agente facilitador”. Nesta perspectiva, o profissional de Secretariado Executivo lida diretamente com pessoas e utiliza constantemente habilidades de relacionamento interpessoal, comunicação, empatia, capacidade de resolver conflitos e autocontrole. A assertiva 9 demonstrou que os estagiários, como futuros profissionais, compreendem que o relacionamento com o próximo se faz necessário nos momentos de dificuldade, principalmente para evitar possíveis desentendimentos. Os dados deixaram claro que 37% concordam totalmente e 33% concordam parcialmente com a afirmação.

Saber se expressar e fazer com que as pessoas entendam claramente a sua mensagem é essencial para os futuros profissionais de Secretariado Executivo, uma vez que a comunicação e o relacionamento intrapessoal e interpessoal são intrínsecos a profissão. A assertiva 10 demonstrou que a maioria dos acadêmicos, 47% concordam parcialmente e 20% concordam totalmente com a sentença. No entanto, 20% se mostraram indiferentes e 13% discordaram parcialmente, ficando evidenciado que ainda é preciso trabalhar mais essa habilidade da comunicação e do relacionamento, necessários para o desenvolvimento da inteligência emocional, por parte de alguns dos estudantes.

Para desenvolver uma carreira profissional promissora é fundamental saber lidar com as emoções. Assim, como um acadêmico de Secretariado Executivo, o futuro profissional desta área devido à amplitude e à generalidade do campo de atuação, desempenhará diversas atividades que vai desde procedimentos técnicos até a habilidade de mediar conflitos e ser um facilitador das relações interpessoais, por exemplo. Garcia e D'Elia (2005) afirmam que somente um profissional com desenvolvimento holístico e uma visão abrangente atende de forma satisfatória o mercado de trabalho e suas constantes exigências. O estudante, devido às inúmeras atividades que desenvolve no estágio também se insere neste contexto, uma vez que está se preparando para a vida profissional. Os resultados confirmaram, na assertiva 11, que 77% dos alunos concordam totalmente e 20% concordam parcialmente que a capacidade de lidar com as emoções é tão importante quanto às competências técnicas do secretário executivo.

Aprender a controlar as próprias ações e redirecionar as emoções é imprescindível no ambiente organizacional. Por isso, é necessário estimular a capacidade de utilizar a inteligência emocional, com o objetivo de fazer com que as emoções ajam a favor de resultados positivos tanto no aspecto pessoal como no aspecto profissional. Desse modo, o conhecimento das próprias emoções e dos demais indivíduos é um elemento essencial nas relações pessoais e profissionais, porque acabam por influenciar o desempenho e a satisfação no trabalho. Tal fato pode ser percebido quando 83% dos estagiários concordam totalmente e 14% concordam parcialmente com a assertiva 12. Para Barbieri (2012) as emoções causam impactos nos relacionamentos e no desempenho profissional, capazes de produzirem resultados e consequências concretas nas organizações.

De uma maneira geral, observa-se que nas assertivas a maioria dos estagiários concorda parcialmente ou concorda totalmente com as afirmações a respeito das atividades desenvolvidas no estágio relacionadas com a inteligência emocional. Neste sentido, percebe-se que o estágio é uma etapa de bastante relevância, 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, os estudantes tem a capacidade de desenvolver suas habilidades a partir da realidade vivida dentro das organizações. Além disso, segundo Roesch (2006) o estágio proporciona ao discente refletir e aplicar os conhecimentos teóricos, efetivando assim seu aprendizado.

A utilização da inteligência emocional no estágio proporciona ao aluno entrar em contato com a realidade das atividades profissionais que irá desempenhar, construindo neste período uma base para a vida profissional, através do desenvolvimento da postura, das habilidades e do conhecimento que serão necessários ao exercício da profissão. Barros (2005) declara que o estudante estagiário além de testar suas habilidades e 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.

Na assertiva 13 foi solicitado aos estudantes selecionarem as atividades que desenvolvem em seus estágios e que acreditam que estão relacionadas com o uso da inteligência emocional. O quadro abaixo mostra as opções que eles podiam selecionar e o número de vezes que determinada atividade foi marcada.

Quadro 1 – Atividades desenvolvidas no estágio relacionadas com a inteligência emocional.

<b>Atividades desenvolvidas</b>	<b>Frequência</b>
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
Outras	0

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nota-se que dos itens propostos todos foram selecionados pelos alunos. Observa-se que 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. Percebe-se que é no período do estágio que é possibilitado ao aluno a chance de vivenciar um ambiente de trabalho, além de condições para ele adquirir experiência. Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2003) afirmam que o estágio traz benefícios para a aprendizagem, contribuindo no ensino do estagiário no que diz respeito à sua formação.

Foi perguntado também aos alunos, na assertiva 14, as 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, pode-se concluir que a situação mais mencionada refere-se ao relacionamento com os diversos públicos. A maioria dos alunos 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 contribuindo para o bem estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a se relacionarem melhor e tendem a reduzir conflitos desnecessários.

Outras opiniões 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.

Percebe-se que a inteligência emocional ajuda no desenvolvimento profissional dos estudantes analisados quando facilita as interações e os relacionamentos, ajuda na mediação dos conflitos no ambiente de trabalho, contribui para o equilíbrio emocional nos momentos de pressão e estresse em situações adversas e colabora para o crescimento pessoal e profissional dos acadêmicos. Entende-se também que a inteligência emocional utilizada pelos estudantes para o relacionamento com seus superiores e colegas é importante porque proporciona o desenvolvimento de habilidades de relacionamento interpessoal, comunicação, empatia, capacidade de resolver conflitos e autocontrole, além de estar associada ao estabelecimento de boas relações com os companheiros de trabalho, sendo necessária para a manutenção de apoio social e de um ambiente educativo agradável.

Assim sendo, o período do estágio, que é um momento de associação da teoria com a prática, permite uma maior familiaridade com determinado ofício, com o objetivo de aprender mais sobre as competências técnicas, humanas e conceituais da área específica. Por esta razão, pode ser utilizado como uma ferramenta que ajuda na reflexão e maturação da área

a ser seguida, uma vez que, segundo Morais (2008), o estágio configura-se como um momento favorável para experimentar circunstâncias verdadeiras de trabalho, despertar vocações, despertar potencialidades antes desconhecidas ou pouco delineadas e desenvolver competências, sendo essencialmente um ato educativo.

### 5.3 Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman

A terceira etapa do questionário envolveu nove afirmações, que assim como a segunda etapa, permitiu que os estudantes escolhessem o quão concordam ou discordam de tais afirmações. Para finalizar, possui uma questão discursiva que permitiu uma maior análise a respeito das opiniões dos alunos. Aqui, a intenção foi responder ao objetivo geral da pesquisa que consiste em analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados pela amostra de estagiários. Para melhor compreensão, as informações também foram dispostas em uma tabela que se segue abaixo.

Tabela 2 - Domínios da inteligência emocional de Daniel Goleman.

ASSERTIVAS	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	INDIFERENTE	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
15. 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.	-	-	3%	14%	83%
16. A autorregulação, capacidade de lidar com as próprias emoções é útil para um melhor desempenho em suas atividades no estágio.	-	-	-	23%	77%
17. Você considera que é necessário possuir motivação para o alcance de um objetivo individual ou coletivo.	-	-	-	10%	90%
18. A empatia é importante para perceber e compreender as emoções dos colegas de trabalho.	-	-	7%	10%	83%
19. Para as suas atividades como estagiário de Secretariado Executivo é necessário possuir habilidades sociais, tais como relacionamento intrapessoal e interpessoal.	-	-	3%	20%	77%
20. Diante de outras pessoas, em seu ambiente de trabalho, você considera-se uma pessoa segura.	-	3%	23%	34%	40%
21. É muito difícil você perder a paciência em momentos de tensão no estágio.	3%	3%	13%	34%	47%
22. As suas emoções e sentimentos influenciam seu comportamento no ambiente de trabalho.	7%	10%	10%	46%	27%
23. Você acha necessário controlar suas emoções no ambiente de trabalho.	-	-	-	3%	97%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De acordo com Goleman (2012), a autoconsciência consiste em reconhecer um

sentimento quando ele ocorre. Tal capacidade é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão. Os indivíduos que possuem um elevado nível desse domínio são honestos consigo e com os outros, reconhecem como seus sentimentos afetam a eles, as outras pessoas e seu desempenho profissional. Os resultados apontaram que a grande maioria dos respondentes concorda com a assertiva 15, 83% concordam totalmente e 14% concordam parcialmente.

Na assertiva 16 ficou evidenciado que a prevalência das respostas consistiu em concordar que a autorregulação é útil para um melhor desempenho nas atividades dos estagiários, sendo que 77% concordam totalmente e 13% concordam parcialmente. A autorregulação se refere à capacidade de usar as emoções de modo a facilitar o bom desenvolvimento do dia-a-dia da vida das pessoas. Segundo Goleman (2015, p. 17), os indivíduos com esta capacidade são pessoas racionais, “capazes de criar um ambiente de confiança e equidade”. Caracterizam-se por serem produtivos e capazes de acompanhar as mudanças do mercado, mantendo-se competitivos.

Sobre o posicionamento dos estagiários com relação à necessidade de possuir motivação para o alcance de objetivos, como mostra a assertiva 17, 90% concordam totalmente e 10% concordam parcialmente. Conforme Goleman (2012, p. 67), “pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade”. As pessoas que possuem essa capacidade são propensas a serem mais produtivas, otimistas e eficazes em qualquer atividade que exerçam, perseverando diante de imprevistos e frustrações.

Na perspectiva de Goleman (2015), a empatia é a capacidade de reconhecer as necessidades e desejos nos outros, colaborando para a construção de relacionamentos mais eficazes. Os indivíduos com alto nível de empatia demonstram sensibilidade à perspectiva alheia, buscando maneiras de conquistar a confiança e aumentar o nível de satisfação dos outros. Para os estagiários pesquisados 83% concordam totalmente e 10% concordam parcialmente que a empatia é importante para perceber e compreender as emoções dos colegas de trabalho, é o que demonstra a assertiva 18.

A assertiva 19 relaciona-se com as habilidades sociais, que segundo Goleman (2012) é a capacidade de uma pessoa se relacionar com outras. Goleman (2012) também 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 indivíduos. Neste sentido, 77% dos respondentes concordam totalmente e 20% concordam parcialmente que para as atividades desenvolvidas no estágio é necessário possuir

habilidades sociais.

A assertiva 20 está relacionada com a autoconsciência que na visão de Goleman (2015, p.14) significa “uma compreensão profunda das próprias emoções, forças, fraquezas, necessidades e impulsos”. A autoconsciência pode ser resumida como a capacidade de se autoavaliar de forma realista, ela se revela como franqueza. As pessoas com esta capacidade podem ser reconhecidas por sua autoconfiança, pois têm uma compreensão firme de seus potenciais sendo menos passíveis de fracassarem. Os dados revelaram que uma parcela dos estudantes pesquisados considera-se segura no ambiente de trabalho, esta parcela equivale a 40% que concordam totalmente e 34% que concordam parcialmente com a afirmação. No entanto, 23% mostram-se indiferentes e 3% discordam parcialmente da sentença.

Conforme Goleman (2012), a motivação consiste em saber adiar a satisfação e conter a impulsividade, utilizar as preferências mais profundas dos indivíduos para impulsioná-los e guiá-los na direção de seus objetivos. A assertiva 21 pretendeu analisar se os estudantes pesquisados colocam suas emoções a serviço de uma meta ou lhes falta paciência e agem com impulsividade. Nota-se que 47% concordam totalmente e 34% concordam parcialmente com a sentença 21, conseguindo manter a paciência em momentos de tensão.

A autorregulação é caracterizada pela capacidade de confortar-se, de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que podem deixar as pessoas incapacitadas. Goleman (2012) define esse domínio como a capacidade de manter o autocontrole e de suportar o turbilhão emocional que a vida nos proporciona, com o objetivo de manter o equilíbrio e não a supressão das emoções. Nesta perspectiva, 46% dos acadêmicos concordam parcialmente e 27% concordam totalmente que as emoções e sentimentos influenciam o comportamento dos mesmos no ambiente de trabalho, como pode ser observado na afirmativa 22.

Goleman (2012) define a inteligência emocional como a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de administrar bem as nossas emoções em nosso interior e nas nossas relações interpessoais. O controle das emoções no ambiente do trabalho está relacionado com a teoria do referido autor de mostrar como a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode consumir a experiência estudantil, destruir carreiras profissionais de sucesso e destruir vidas. Os resultados apontaram, na assertiva 23, que 97% concordam totalmente e 3% concordam parcialmente que é necessário o controle das emoções no ambiente de trabalho.

Na assertiva 24 foi perguntado aos estudantes envolvidos na pesquisa, se eles acreditavam que a inteligência emocional poderia ser o diferencial em busca do sucesso da

profissão. Dos 30 respondentes todos responderam que sim. As opiniões que mais se destacaram estão relacionadas com o relacionamento interpessoal, controle das emoções, administração de sentimentos, percepção das emoções nos outros e manutenção do equilíbrio emocional diante de situações adversas e de difícil solução.

Dentre algumas dessas opiniões, um estudante ressalta 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. Sob este aspecto Goleman (2015) declara que as pessoas socialmente hábeis 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 através da inteligência emocional isto se faz possível. “As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem” (GOLEMAN, 2012, p. 67). Em consequência disso, os indivíduos tornam-se bons profissionais, principalmente, na área assistencial, no ensino, vendas e administração.

Em suma, conclui-se que os domínios da inteligência emocional propostos por Goleman (2012) possibilitam os estudantes, como futuros secretários executivos, a reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir um rede de relacionamentos. No estágio, o estudante poderá fazer o uso da inteligência emocional através das diversas situações que enfrentará no dia-a-dia, solucionando conflitos, tendo um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, mantendo uma boa postura e comunicação, resolvendo problemas, mantendo o autocontrole e a empatia, motivando a si mesmo e aos outros.

Através do período do estágio, o acadêmico prepara-se para o trabalho efetivo inserindo-se no ambiente organizacional onde terá a oportunidade de exercitar e aprimorar suas competências através da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos na universidade. Observa-se que o estágio serve como um mecanismo de desenvolvimento da inteligência emocional, sendo que a sua aplicação no ambiente de trabalho facilita as interações e os relacionamentos, proporciona o controle emocional, desenvolve a capacidade de motivação e compreensão e contribui para o crescimento pessoal e profissional dos indivíduos.

#### 5.4 Emoções no ambiente de trabalho do estagiário

A última etapa do questionário possibilitou responder o terceiro objetivo específico, cujo objetivo é verificar a percepção das emoções no ambiente de trabalho pela amostra de estagiários analisada. Esta quarta etapa engloba oito questões, que equivalente às etapas anteriores possibilitou que os respondentes escolhessem o quão concordam ou discordam das afirmações.

Tabela 3 - Emoções no ambiente de trabalho do estagiário.

ASSERTIVAS	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO PARCIALMENTE	INDIFERENTE	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO TOTALMENTE
25. No trabalho, você procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensivo em relação aos momentos difíceis de outra pessoa.	-	3%	7%	47%	43%
26. Você consegue expressar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno.	3%	3%	17%	40%	37%
27. No decorrer de suas atividades como estagiário, você consegue controlar suas emoções, mantendo a calma em momentos de estresse.	-	3%	-	60%	37%
28. Como estagiário você tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações.	-	-	3%	50%	47%
29. O conhecimento de suas emoções permite que você possa alterar seu comportamento e raciocínio para obter melhores resultados no estágio.	-	3%	10%	27%	60%
30. Você é capaz de prever suas emoções e utilizá-las de forma racional.	3%	20%	30%	27%	20%
31. Expressar as emoções no ambiente de trabalho é antiprofissional e prejudicial para o desempenho de suas atividades como estagiário.	10%	34%	20%	23%	13%
32. 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).

Cooper e Sawaf (1997) comentam que as emoções são espécies de indicadores que expressam estados sentimentais das pessoas e quando utilizadas adequadamente e de maneira apropriada tornam-se ferramentas de grande prestabilidade. A assertiva 25 questionou a respeito da compreensão do estagiário para com as dificuldades do próximo. Constatou-se que a maioria, 47% concordam parcialmente e 43% concordam totalmente com a afirmação.

Na questão 26, os dados revelam que 40% dos estudantes pesquisados concordam parcialmente e 37% concordam totalmente que são capazes de expressar suas emoções de acordo com as situações. Essa afirmação corrobora-se com a ideia apresentada nos capítulos anteriores de que é fundamental saber lidar com as emoções e que para cada situação em que o indivíduo se defronta é necessária a adoção de uma postura adequada, por meio da análise das circunstâncias.

Sobre o controle das emoções em momentos de estresse no desenvolvimento das atividades do estágio, a assertiva 27 aponta que 60% concordam parcialmente e 37% concordam totalmente que conseguem controlar suas emoções nessas circunstâncias. Guebur, Poletto e Vieira (2007) afirmam que as emoções são produzidas por meio de uma interação de pensamentos ou avaliações cognitivas, alterações fisiológicas e atitude ou tendência de ação, além do contexto emocional, que é outro componente que pode influenciar em diferentes níveis as reações emocionais. Assim sendo, aprender a controlar as próprias ações e redirecionar as emoções é essencial em ocasiões de desgastante mental.

Na afirmação 28, os resultados mostram que 50% concordam parcialmente e 47% concordam totalmente que os estagiários analisados têm uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações. Robbins (2005, p. 97) afirma que “as emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor”. Neste sentido, saber quais são seus pontos fortes e fracos no ambiente organizacional, ajuda a perceber o que o indivíduo tem de melhor e o que precisa ser desenvolvido. A utilização das emoções, neste caso, contribui para a motivação dos sujeitos.

De acordo com Weisinger (2001), 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. É o que fica evidenciado na assertiva 29 quando 27% dos respondentes concordam parcialmente e 60% concordam totalmente com a afirmação. Percebe-se que as emoções desempenham um papel de extrema importância no ambiente organizacional, afinal, rotineiramente, o indivíduo enfrenta novas situações o tempo todo.

Na assertiva 30, os resultados apresentados mostraram que há divergência de opiniões entre os alunos envolvidos na pesquisa. Enquanto que 3% discordam totalmente que são capazes de prever suas emoções e utilizá-las de forma racional, 20% discordam parcialmente, 30% são indiferentes, 27% concordam parcialmente e 20% concordam totalmente. Apesar da diferença de opiniões, sabe-se que as emoções fazem parte da natureza humana tornando-se impossível a ausência delas em qualquer ambiente. No entanto, a capacidade de prever as emoções ainda não se faz possível, pois de acordo com o dicionário online Priberam, as emoções são um “conjunto de reações, variáveis na duração e na intensidade, que ocorrem no corpo e no cérebro, geralmente desencadeadas por um conteúdo mental”. Dessa forma, entende-se que os indivíduos não seriam capazes de prever suas emoções com exatidão. Embora não seja possível prever as emoções, os indivíduos são capazes de utilizá-las de forma racional.

Na assertiva 31, as opiniões ficaram bem distribuídas entre as alternativas. Ficou

apontado que 34% dos estagiários discordam parcialmente que expressar as emoções no ambiente de trabalho é antiprofissional e prejudicial para o desempenho das atividades, 20% são indiferentes e 23% concordam parcialmente. Goleman (2012), afirma que a capacidade de lidar com as emoções é tão importante para o sucesso na vida quanto o Quociente de Inteligência (QI). Diante desse contexto, pode-se perceber que expressar as emoções, desde que seja de maneira adequada, contribui para o desempenho das atividades não só profissionais, mas também como das atividades pessoais.

Para finalizar os questionamentos, na assertiva 32, foi interrogado aos estagiários se eles tendem a reprimir suas emoções no ambiente de trabalho. Os dados analisados demonstraram que 33% discordam parcialmente da assertiva e 30% mostram-se indiferentes. Para Goleman, Byatzis e Mckee (2002), 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. Conforme explicado nos capítulos anteriores desta pesquisa, as emoções precisam ser gerenciadas e não reprimidas.

Nesta etapa da análise foi possível verificar a percepção das emoções pelos estagiários pesquisados no ambiente de trabalho. Foi possível perceber a influência que as emoções possuem nos seus comportamentos, raciocínios, desempenho das atividades, nas relações interpessoais e intrapessoais, e que no estágio, além de desenvolverem as competências técnicas, os estudantes desenvolvem também as competências emocionais.

Por fim, de modo geral, servindo como ponto de partida para inserção no mercado de trabalho, o estágio 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 um bom profissional posteriormente.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O interesse pela inteligência emocional vem crescendo consideravelmente ao longo dos anos, principalmente, a partir da década 1990 quando houve a popularização do conceito. Ela pode ser definida como a habilidade de motivar a si mesmo, de persistir nos objetivos mesmo quando há dificuldades, de autocontrole e de se manter em bom estado de espírito impedindo que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante.

Nos dias de hoje, essa habilidade é bastante requerida nas organizações e os profissionais vêm buscando se adaptarem aos altos fluxos de tarefas e às frequentes mudanças e tendências que ocorrem no cotidiano profissional. No entanto, antes de entrarem no mercado de trabalho os futuros profissionais têm a oportunidade de trabalharem suas habilidades por meio do estágio, que é uma ferramenta que ajuda os estudantes a aprimorarem as práticas profissionais com base nos conhecimentos adquiridos na universidade.

Nesse sentido, os estudantes de Secretariado Executivo ao desenvolverem suas atividades no estágio, desenvolvem as competências não só técnicas, mas também as que estão relacionadas com a inteligência emocional, servindo como um mecanismo de desenvolvimento para o sucesso da profissão.

Esse estudo fez uma relação entre os estagiários de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) com a utilização da inteligência emocional no desenvolvimento de suas atividades. Todos os objetivos propostos foram alcançados.

O primeiro objetivo específico consistiu em descrever como a inteligência emocional ajuda no desenvolvimento profissional de uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC. Os dados revelaram que como estagiário de Secretariado Executivo, os estudantes lidam diretamente com pessoas e utilizam constantemente habilidades de relacionamento interpessoal, 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 passam a se relacionar melhor com o público, a reduzir conflitos desnecessários, a controlar melhor seus sentimentos contribuindo para o bem estar no ambiente de trabalho, a trabalhar melhor em equipe e a manter o equilíbrio emocional diante de situações adversas.

O segundo objetivo específico buscou explicar a importância da inteligência emocional utilizada por uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC para o relacionamento com seus superiores e colegas de trabalhos. O estudo mostrou que

a inteligência emocional aborda bastante o relacionamento interpessoal, dessa forma, os alunos declararam que a inteligência emocional se faz útil para manter o equilíbrio das emoções diante de problemas inesperados e ao facilitar a colaboração ao nível dos trabalhos em equipe, além de proporcionar a empatia, facilitar as interações e os relacionamentos. Percebeu-se também que a inteligência emocional se encontra associada ao estabelecimento de boas relações com os colegas e é essencial à manutenção do apoio social e bem-estar no ambiente educativo.

Com relação ao terceiro objetivo específico, o intuito foi verificar a percepção das emoções pela amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC em seu ambiente de trabalho. Foi possível perceber 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, além de desenvolverem as competências técnicas, eles desenvolvem também as competências emocionais.

O objetivo geral foi analisar os principais domínios da inteligência emocional utilizados por uma amostra de estagiários do curso de Secretariado Executivo da UFC. Verificou-se que os domínios da inteligência emocional propostos por Goleman (2012) possibilitaram os estudantes, como futuros secretários executivos, a reconhecerem e lidarem com seus próprios sentimentos, gerenciar as emoções, compreender as emoções dos outros e construir um rede de relacionamentos.

A problemática da pesquisa que consistia em saber como a inteligência emocional influencia uma amostra de discentes estagiários de Secretariado Executivo, também foi solucionada. Percebe-se que as habilidades desenvolvidas pelos estagiários durante o momento do estágio estão envolvidas com os domínios da inteligência emocional: autoconsciência, autorregulação, motivação, empatia e habilidades sociais. Nesse sentido, os graduandos de Secretariado Executivo, por meio do estágio, desenvolvem suas competências tanto técnicas como emocionais que influenciarão o desenvolvimento de suas carreiras profissionais. No decorrer do estágio, habilidades de relacionamento interpessoal, comunicação, gerenciamento de conflitos e emoções, empatia e compreensão são utilizadas pela maioria dos estagiários de Secretariado Executivo no decorrer de suas atividades.

Algumas limitações foram observadas no trabalho, como apenas a metade do número de respostas obtidas. Acredita-se que isto ocorreu devido à dificuldade de encontrar os estagiários em sala de aula para responderem o questionário. Outra limitação a ser mencionada é que a literatura encontrada para o estudo abordava a inteligência emocional apenas no contexto organizacional, sem fazer maiores relações com o período do estágio, não

possibilitando o confronto de ideias.

Conclui-se então que a inteligência emocional é essencial para o desenvolvimento das atividades dos estagiários de Secretariado Executivo, pois proporcionam o sucesso e o desenvolvimento de sua futura profissão.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Valéria Maria de Souza. **O estágio supervisionado na formação profissional do estudante de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará - UFC**. 2013. 70 f. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000011/00001198.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.
- ÂNGELO, Inês Salgueiro. **Medição da inteligência emocional e sua relação com o sucesso escolar**. 2007. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Ciências, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2007. Disponível em: <<http://repositorio.ul.pt/handle/10451/1288>>. Acesso em: 4 out. 2016.
- ANGNES, Juliane Sachser; LIMA, Luiz Fernando de; PAULA, Everson Rodrigo de. A Efetividade do Estágio Supervisionado Curricular: Um Estudo de Caso com o Curso de Secretariado Executivo da Unicentro. IX SEMISEC – **Seminário Multiprofissional Integrado de Secretariado Guarapuava - 2007**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/c\\_artigos\\_trabalhos\\_cientificos\\_ix\\_semisec.html](http://www.fenassec.com.br/c_artigos_trabalhos_cientificos_ix_semisec.html)>. Acesso em: 20 out. 2016.
- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.
- BARBIERI, Ugo Franco. **Gestão de pessoas nas organizações: práticas atuais sobre o RH estratégico**. São Paulo: Atlas, 2012.
- 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, Henrique Lima de; ALVES, Eraldete Carneiro; ARAÚJO, Richard Medeiros. 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, Marco Antonio. A qualidade é uma conquista a seis mãos. In: \_\_\_\_\_. **A qualidade dos estágios e sua importância sócio-profissional**. São Paulo: CIEE, 2005.
- BIANCHI, Anna Cecília de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Manual de orientação: estágio supervisionado**. 3.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- BISQUERRA, Rafael; SARRIERA, Jorge C.; MARTÍNEZ, Francesc Matínez. **Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BRASIL. **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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d87497.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6494.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **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/11788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20072010/2008/lei/11788.htm)>. Acesso em 20 out.2016.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 1.002, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, de 29 de setembro de 1967.** Institui nas empresas a categoria de estagiário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.prex.ufc.br/formularios/estagios/legislacao/portaria1002.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Resolução Nº. 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](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.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COLOMBO, Irineu Mário; BALLÃO, Carmen Mazepa. Histórico e aplicação da legislação de estágio no Brasil. **Educar em Revista**, Paraná, n. 53, p. 171-186, jun. 2014. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/educar/article/view/36555>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

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

COSTA, Francisco José da. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração.** Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2011.

DAMÁSIO, António. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano.** São Paulo: Editora Companhia das Letras, 2012.

DORNELES, Tatiana Machado. As bases neuropsicológicas da emoção: um diálogo acerca da aprendizagem. **Revista Acadêmica Licencia&acturas**, Ivoti, v. 2, n. 2, p. 14-21, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ieduc.org.br/ojs/index.php/licenciaeacturas/article/view/41/0>>. Acesso em: 9 nov. 2016.

EMOÇÃO. In: \_\_\_\_\_. **Dicionário Priberam da língua portuguesa.** 2008. Disponível em: <<https://www.priberam.pt/dlpo/Default.aspx>>. Acesso em: 4 out. 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa/ Aurélio Buarque Ferreira**. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.

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

FREITAS, Lénia Carina Vieira. **A inteligência emocional e a leitura: um estudo com crianças do 1º Ciclo do Ensino Básico**. 2012. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Educação) – Departamento de Psicologia e Estudos Humanísticos, Universidade da Madeira, Funchal, 2012. Disponível em: < <https://scholar.google.com.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB/Thomson, 2005.

GARDNER, Howard. **Estruturas da mente: a Teoria das Múltiplas Inteligências**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994. Publicado originalmente em inglês com o título: *The frames of the mind: the Theory of Multiple Intelligences*, em 1983.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. Tradução: Sandra Regina Netz. 6 ed. Porto Alegre: Artmed, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard ; MCKEE, Anne. **O Poder da inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia**. Tradução: Cristina Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002, 299 p.

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

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

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

\_\_\_\_\_. Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GUEBUR, Andréa Z.; POLETO, Cleusa A.; VIEIRA, Daicy M. S. Inteligência emocional no trabalho. **Revista Intersaberes**, Curitiba, n. 3, p. 71-96, 2007. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/108>>. Acesso em: 5 out. 2016.

GUEDES, T. A.; MARTINS, A. B. T.; ACORSI, C. R. L.; JANEIRO, Vanderly. **Projeto de ensino: aprender fazendo estatística**. São Paulo. 2015. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/>>. Acesso em: 01 de nov. 2016.

IRALA, Narciso. **Controle cerebral e emocional**. 23. ed. São Paulo: Loyola, 1977.

JUNQUEIRA, F. C.; COUTO, E. de S. A.; PEREIRA, M. K. da S. A importância da inteligência emocional na atuação de um líder. VIII SEGeT – **Simpósio de Excelência em**

**Gestão e Tecnologia** – 2011. Disponível em:

<<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf>>. Acesso em 24 set. 2016.

LIMA, Juliana de Albuquerque Portela. **A importância do estágio para o desenvolvimento de competências estratégicas do administrador**. 2013. 65 f. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/000015/0000159e.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.

MACCANN, C.; FOGARTY, G.; ZEIDNER, M.; ROBERTS, R.. **Coping mediates the relationship between emotional intelligence (EI) and academic achievement**. *Contemporary Educational Psychology*, 36, p. 60-70, 2011.

MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. **Estágio curricular supervisionado: uma proposta ao curso de secretariado executivo**. *Revista Capital Científico*, Guarapuava – PR, v. 2, n. 1, p. 97-108 jan/dez. 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6. ed. 2. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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](http://unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1997MSWhatIsEI.pdf)>. Acesso em 04 out. 2016.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 373 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2004.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. **Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade?** In: *Caderno de Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública da Fiocruz*, jul./set., 1993.

MORAIS, Diana Maria Cavalcante. **As competências profissionais demonstradas pelos egressos de administração da Universidade Federal do Ceará oriundos dos programas**

**de estágio.** Fortaleza UFC, 2008. Dissertação (Mestrado em administração) Faculdade de Economia, Administração, Atuárias, Contabilidade e Secretariado Universidade federal do Ceará, 2008. Disponível em:

<[http://www.teses.ufc.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=15548](http://www.teses.ufc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=15548)>. Acesso em: 20 out. 2016.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado.** 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

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

PIMENTA, Selma Garrido; LIMA, Maria Socorro Lucena. **Estágio e docência.** 3.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

PRADANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do Trabalho Científico:** Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prenuce Hall, 2005.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **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.

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](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf)>. Acesso em: 04 out. 2016.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação.** 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p. Disponível em: <<http://scholar.google.com.br/>> Acesso em : 31 set. 2016.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CORDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

Este questionário é referente à monografia desenvolvida no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (UFC), nomeada “A influência da inteligência emocional sobre o desempenho dos estagiários acadêmicos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará” e tem o intuito analisar os domínios da inteligência emocional propostos pelo autor Daniel Goleman utilizados pelos estagiários em Secretariado Executivo da UFC. A pesquisa é de autoria da aluna Tiara Ferreira da Silva, e as informações têm finalidades estritamente acadêmicas.

### PERFIL DO RESPONDENTE

1. Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino Idade \_\_\_\_\_
2. Qual o semestre você está cursando? \_\_\_\_\_
3. Tempo de atuação no atual estágio: \_\_\_\_\_ meses
4. Qual tipo de empresa que você trabalha: ( ) Privada ( ) Pública ( ) Terceiro Setor

### PARTE 1 – UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Responda as questões com um X de acordo com a seguinte legenda:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

<b>Assertiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.</b> A inteligência emocional é importante para o desenvolvimento de suas atividades no estágio.					
<b>6.</b> Você como um estagiário emocionalmente inteligente tende a relacionar-se melhor com os colegas de trabalho e a minimizar conflitos desnecessários.					
<b>7.</b> Em suas atividades no estágio quando você está frente a um novo desafio, não desiste nas primeiras dificuldades.					
<b>8.</b> No estágio, quando algo dá errado você consegue superar seus sentimentos de frustração procurando aprender com as experiências negativas.					
<b>9.</b> 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.					
<b>10.</b> Você consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvido com atenção por todos com quem se relaciona no estágio.					

11. A capacidade de lidar com as emoções é tão importante quanto às competências técnicas do Secretário Executivo.					
12. Conhecer as próprias emoções e dos demais indivíduos possibilita uma maior eficácia no trabalho.					

13. Selecione as atividades que você desenvolve em seu estágio e que você acredita que estão relacionadas com o uso da inteligência emocional.

- ( ) Atendimento ao público.  
 ( ) Resolução de conflitos.  
 ( ) Relacionamento interpessoal.  
 ( ) Trabalho em equipe  
 ( ) Assessoria executiva  
 ( ) Treinamento e orientação de pessoal.  
 ( ) Organização de eventos/reuniões.  
 ( ) Gerenciamento de compromissos  
 ( ) Gestão de informações  
 ( ) Atividades de liderança e motivação  
 ( ) Outras.Qual? \_\_\_\_\_

14. Em quais situações no desenvolvimento de suas atividades, você como estagiário de Secretariado Executivo, acredita que a inteligência emocional contribui para o seu desempenho?

---



---



---

## PARTE 2 – DOMÍNIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

<b>Assertiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. 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.					
16. A auto-regulação, capacidade de lidar com as próprias emoções é útil para um melhor desempenho em suas atividades no estágio.					
17. Você considera que é necessário possuir motivação para o alcance de um objetivo individual ou coletivo.					
18. A empatia é importante para perceber e compreender as emoções dos colegas de trabalho.					
19. Para as suas atividades como estagiário de Secretariado Executivo é necessário possuir habilidades sociais, tais como relacionamento intrapessoal e interpessoal.					
20. Diante de outras pessoas, em seu ambiente de trabalho, você considera-se uma pessoa segura.					

21. É muito difícil você perder a paciência em momentos de tensão no estágio.					
22. As suas emoções e sentimentos influenciam seu comportamento no ambiente de trabalho.					
23. Você acha necessário controlar suas emoções no ambiente de trabalho.					

24. Você acredita que a Inteligência Emocional pode ser o diferencial em busca do sucesso profissional? Se sua resposta for positiva, explique rapidamente.

---



---



---

### PARTE 3 – EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO DO ESTAGIÁRIO

<b>Assertiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. No trabalho, você procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensivo em relação aos momentos difíceis de outra pessoa.					
26. Você consegue expressar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno.					
27. No decorrer de suas atividades como estagiário, você consegue controlar suas emoções, mantendo a calma em momentos de estresse.					
28. Como estagiário você tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações.					
29. O conhecimento das suas emoções permite que você possa alterar seu comportamento e raciocínio para obter melhores resultados no estágio.					
30. Você é capaz de prever suas emoções e utilizá-las de forma racional.					
31. Expressar as emoções no ambiente de trabalho é antiprofissional e prejudicial para o desempenho de suas atividades como estagiário.					
32. Os estagiários de Secretariado Executivo normalmente tendem a reprimir suas emoções em seu ambiente de trabalho.					