

INSTITUTO FEDERAL DO PIAUI
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO
PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

IEDA ALVES DE ALMEIDA

TERESINA – PI

2021

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Iêda Alves de Almeida¹
José Carlos Raulino Lopes²

RESUMO:

Este artigo tem como objetivo, evidenciar a importância do relacionamento interpessoal como diferencial competitivo para o profissional de Secretariado, no mercado de trabalho. Para tanto, foram investigadas as ofertas de formação em Teresina – PI na área estudada, e analisada a matriz curricular de formação do Tecnólogo em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, identificando os temas que corroboram ao aumento das oportunidades relacionadas ao tema em estudo, na supracitada matriz e investigar a consequência das Relações Interpessoais para a elevação da competitividade no mercado laboral. Como metodologia, foi realizada uma pesquisa documental, coletando-se dados em fontes primárias. Como resultado, evidencia-se a possibilidade de aumento de competitividade para o profissional de Secretariado que investe no relacionamento interpessoal.

Palavras-Chave: Relação Interpessoal, Profissional de Secretariado, Diferencial Competitivo.

1. INTRODUÇÃO

A justificativa para escolha do tema vem da necessidade de se analisar a importância do relacionamento interpessoal para o profissional de secretariado, neste contexto em que a tecnologia, cada vez mais imprescindível, faz com que os indivíduos possuam o menor contato físico e presencial, e que interajam cada vez mais por meios eletrônicos.

Assim, buscou-se, por meio desta pesquisa, responder à seguinte questão: Como o Relacionamento Interpessoal no ambiente de trabalho, pode ser

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Teresina Central. E-mail: aiedalaves@gmail.com

² Orientador: Doutor na área de Transporte Ferroviário - Logística, pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Professor Titular do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, campus Teresina Central, no eixo Gestão e Negócios. E-mail: raulino@ifpi.edu.br

um diferencial competitivo para o profissional de Secretariado? Como hipótese, acredita-se que hoje, com o conhecimento disseminado de forma mais democrática, e as formações superiores niveladas em termos de conhecimento técnico profissional e desenvolvimento de habilidades, o diferencial competitivo do profissional de secretariado está na sua forma de se relacionar com os outros, com a sua dimensão atitudinal.

Nonato Júnior (2009) evidencia que a profissão de secretariado tem origem relacionada à atividade dos Escribas que, além de grande domínio de conteúdo, sobretudo a escrita, também exercia atividades de assessoria, secretariado, copista, arquivista, linguista e escritor, típicas do profissional de Secretariado atual, ainda exercia atividades de contador, geógrafo, historiador, dentre outras. Ressalta-se, portanto a sua posição de assessoria, confiança e guarda de sigilo pelos assuntos de seus líderes. Tal afirmação evidencia-se na própria etimologia da palavra Secretariado, do latim *secretum*, que significa segredo, particular, guarda, que nos remete às origens desta profissão.

Assim, este artigo teve como objetivo geral, evidenciar a importância do relacionamento interpessoal como diferencial competitivo para o profissional de Secretariado, no mercado de trabalho. Para tanto, tem-se como objetivos específicos: investigar as ofertas de formação em Teresina – PI na área estudada; analisar a matriz curricular de formação do Tecnólogo em Secretariado do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI; identificar os temas que corroboram ao aumento das oportunidades relacionadas ao tema em estudo, na supracitada matriz, e; investigar a consequência das Relações Interpessoais para a elevação da competitividade no mercado laboral.

2. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO PIAUÍ

Como dado histórico relevante, ressalta-se que o primeiro curso de Secretariado a ser registrado no Brasil foi o da Universidade Federal da Bahia (UFBA), no ano de 1969, apenas reconhecido em 1998, através do parecer da Câmara de Educação Superior do MEC Nº 311/98 que, em resposta ao processo: 23000.007231/96-10 autorizou à Associação Acreana de Educação e

Cultura/Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais Aplicadas – Rio Branco/AC, para funcionamento do curso de Secretariado Executivo, com 100 (cem) vagas totais anuais, com 50 (cinquenta) alunos em cada turma, nos turnos diurno e noturno como aponta Nonato Júnior (2009). Também se ressalta que o primeiro curso a ser regulamentado no Brasil, foi o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), ainda em 1978.

No estado do Piauí, local desta pesquisa, o curso de superior em Secretariado foi ofertado em três instituições de ensino: Centro de Ensino Superior do Vale do Parnaíba – CESVALE, com a primeira turma de bacharelado em Secretariado, ofertada em 1998 e encerramento da oferta em 2003; Centro de Ensino Unificado de Teresina – CEUT, atual Estácio de Sá, ofertando o curso de bacharelado em Secretariado, no período de 1998 e 2014, e; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, única instituição pública entre as três, que iniciou a oferta do curso em 2000, sendo a única a continuar ofertando o curso de Tecnologia em Secretariado no estado.

Apenas por meio da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, (BRASIL, 1985), com complementação em 10 de janeiro de 1996 pela Lei nº 9.261, (BRASIL, 1996) Secretariado foi reconhecido como profissão e não apenas uma atividade. Assim, é considerado Secretário aquele que tem o curso superior de Secretariado ou o profissional portador de diploma de nível superior, em qualquer área e que comprove o exercício efetivo da profissão, durante pelo menos trinta e seis meses com declarações de empregadores.

3. O QUE É RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Vergara (2001), destaca que o relacionamento interpessoal é um dos temas que mais contribui para a complexidade da atividade de gestão de pessoas. Não podemos escolher com quem trabalhar ou com quem devemos conviver, somos convidados a lidar com todo e qualquer tipo de diferença, principalmente no ambiente corporativo, portanto, e imprescindível manter um bom relacionamento, a chave para se ter um bom ambiente profissional depende da forma como você trata as pessoas a sua volta.

De acordo com Chiavenato (2010a), o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com as outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos”.

Costa (2002, p.21) aponta as relações interpessoais como um dos elementos que contribuem para a formação do relacionamento real na organização. O ser humano é movido por sentimentos, sensações e dificilmente pela razão, para que se crie relacionamentos saudáveis dentro da organização e necessário que haja flexibilidade, compreensão e respeito entre os membros da equipe para que as atividades e os objetivos impostos possam ser alcançados com maior facilidade.

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, a probabilidade de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consciente (CARVALHO, 2009, p.109).

Para Pereira e Santos (1995, p. 45) “toda pessoa é fruto de uma relação constante entre talentos e características que herdou e os vários meios que frequentou durante toda a vida”. Ao lidar com pessoas, lida também com uma complexa rede de relacionamentos e interações já existentes, as organizações são formadas por complexas teias de relações interpessoais tanto entre seus membros quanto com público externo, para que essas relações sejam benéficas para ambos, e necessário que haja um engajamento com o que já se sabe, com a abertura para absorver o que o novo ambiente pode lhe acrescentar.

3.1 AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Visto o conceito de Relacionamento Interpessoal, é necessário destacar que, em qualquer organização, são as pessoas que movem os negócios e estão por trás de todo bom resultado. Assim, constata-se a importância do investimento em Relações Humanas, no relacionamento interpessoal positivo que contribuirá

para a geração de um bom ambiente dentro da empresa, podendo gerar um aumento da produtividade.

O Capital humano é o capital de gente, de talentos e de competências. A competência de uma pessoa envolve a capacidade de agir em diversas situações, tanto para criar ativos tangíveis como intangíveis (Chiavenato, 2009a).

Se estimular as Relações Interpessoais, a empresa ganha em forma de produtividade e os colaboradores em seu autoconhecimento, agregando valor em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Idalberto Chiavenato (2010b), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas tende a aumentar proporcionalmente com a elevação do nível de capacitação, que gerará o desenvolvimento profissional, uma vez que pessoas treinadas e habilitadas tendem a trabalhar com mais facilidade e confiabilidade, além de maior prazer e felicidade, culminando com uma melhoria da qualidade e produtividade dentro nas organizações. Tudo isso também tende a gerar uma melhoria dos relacionamentos interpessoais, uma vez que o ser humano é um ser sistêmico, que precisa relacionar-se com outros.

Maria Lucena (1990, p.52), destaca que: “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas”. Corroborando com tal afirmação, Chiavenato (2010b) destaca que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Segundo Chiavenato (2002, p. 71-72), em vez de dividir, separar e isolar, tornou-se imprescindível juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações.

Uma maior competência para se relacionar pode melhorar o entrosamento com colegas, a qualidade do trabalho realizado, a comunicação, a cooperação, a

empatia e a satisfação, além de melhorar o relacionamento na família e com amigos.

4. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Comunicar-se faz parte do cotidiano das pessoas desde o início da história da humanidade, e através da comunicação que todas as relações são estabelecidas. Considerando o mercado de trabalho é possível afirmar que é difícil encontrar uma profissão que não demande a participação efetiva nas relações de comunicação na organização onde atue. O que o mercado busca hoje nos profissionais é que eles opinem, que questionem decisões, que cooperem, que construam conhecimento, que compartilhem esse conhecimento, que interajam com chefias, com colegas de trabalho, com público externo, a partir desta interação é possível um bom desenvolvimento no trabalho.

Comunicação é a transferência de informação e significado de uma pessoa para outra. É o processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para outra. É a maneira de se relacionar com as outras pessoas através de ideias, fatos, pensamentos e valores. A comunicação é o ponto que liga as pessoas para que compartilhem sentimentos e conhecimentos Chiavenato (2006, p. 75).

Segundo Robbins (2012, p.227), o processo de comunicação tem início em sua fonte, o emissor codifica uma mensagem e utiliza um meio para transmitir a mensagem ao receptor, que decodifica e recebe a mensagem. Em seguida, o receptor dá um retorno ao emissor quanto a recepção da mensagem, um feedback, para certificar que a mensagem foi plenamente recebida.

Durante o processo de comunicação pode haver interferências que dificultam e comprometam a finalidade da mensagem transmitida. “Ruído significa uma perturbação indesejável que tende a deturbar, distorcer ou alterar, de maneira imprescindível, a mensagem transmitida” (Chiavenato, 2006, p. 76). No ambiente de trabalho os ruídos da comunicação podem ocasionar queda de rendimento, possíveis desentendimentos e por consequência afetar a qualidade do clima organizacional e da vida dos funcionários.

O conceito de comunicação está sujeito a complicações adicionais quando se trata de comunicação humana. É que cada pessoa tem seu próprio sistema cognitivo, suas percepções, seus valores pessoais e suas motivações, construindo um padrão pessoal de referência que torna bastante pessoal e singular sua interpretação das coisas. (Chiavenato, 2006, p.77 e 78)

Ainda segundo Chiavenato (2006, p.80), existem 3 tipos de barreiras para comunicação humana: as barreiras pessoais, as barreiras físicas e as barreiras semânticas.

Barreiras pessoais: são interferências que decorrem das limitações, emoções e valores humanos de cada pessoa. (Chiavenato, 2006, p. 79)

Barreiras físicas: são as interferências que ocorrem no ambiente em que acontece o processo de comunicação (Chiavenato, 2006, p. 80);

Barreiras semânticas: são as limitações ou distorções decorrentes dos símbolos pelos quais a comunicação é feita.

Em outras palavras, a boa comunicação interpessoal consiste no domínio tanto da fala, escrita e expressão corporal quanto da escuta, leitura e observação. Não basta saber se expressar é preciso ser capaz de aprender e interpretar o que os outros têm a dizer (XERPA, 2020).

Última etapa do processo de comunicação, o *feedback* tem como principal objetivo ampliar a consciência e o redirecionamento das escolhas da pessoa que recebe

A palavra *feedback* é de origem inglesa, *feed* significa alimentar e *back* significa de volta, ou seja, realimentar ou realimentação (Nunes & da Silva, 2010). Ferreira (2012) afirma que o *feedback* é extremamente importante na gestão de desempenho da organização, pois, através dele, é possível proporcionar o desenvolvimento contínuo do colaborador em sua rotina. Por isso, é considerado um processo de ajuda e estímulo para mudança de comportamento nas organizações.

Já Souza (2008) afirma que essas práticas facilitam a construção de relacionamentos autênticos e com clima de compreensão mútua, empatia, além de facilitar o controle dos objetivos organizacionais que há a pretensão de atingir. Alonso (2002), por sua vez coloca que *feedback* é também uma fonte de ajuda e

mecanismo de correção para aquele que deseja aprender, favorecendo a relação interpessoal.

Para Fishbach e Finkelstein (2012) o feedback é essencial na busca de metas, pois habilita os indivíduos a ajustarem seus esforços e decidir quais metas perseguir e quais abandonar, pelo menos temporariamente. Fernando Dolabela (2006) pag. 108 diz que ao dar feedback é importante que ele:

Seja aplicável: a informação deve ser dirigida para o comportamento que o receptor pode modificar. Cite exemplos objetivos, que sempre auxiliam;

Seja neutro: a informação deve ser neutra, sem avaliação negativa, reprovação ou censura;

Seja específico: o feedback não pode ser generalizado e vago, devendo se restringir a uma dada situação;

Tenha comunicação direta: o feedback deve ser dado diretamente a quem ele diz respeito. O feedback dado por intermédio de outra pessoa poderá afetar definitivamente um relacionamento;

Seja Objetivo: o feedback deverá ser bastante claro, baseado em observações, e não em interferências;

Tenha forma adequada: o conteúdo do feedback poderá estar correto, mas, se for passado de forma inadequada, com tom de voz ríspido, com conotações pejorativas ("Não é possível que você tenha feito isso"), ou se refletir um desabafo do transmissor, o resultado dificilmente será favorável.

Ainda segundo Dolabela (2006), pag. 109 o receber feedback, à sua conduta deverá:

Ser receptiva: a postura corporal é importante quando se recebe um feedback! Coloque -se de peito aberto, mesmo sabendo que receber críticas gera sofrimento. O saldo será sempre positivo, ainda que o transmissor não seja exímio comunicador, pois a informação dada servirá como exercício de auto avaliação;

Demonstrar disposição para ouvir: o feedback dado deverá ser ouvido atentamente, procurando-se entender exatamente o que está sendo falado. Peça exemplos ou fatos, se isso for esclarecedor para a situação;

Revelar confiança no transmissor: ter uma postura positiva positivo, no sentido de acreditar que o transmissor esteja dando um feedback que contribuirá para seu crescimento pessoal, produzirá uma reação satisfatória, abrindo-lhe possibilidades para um relacionamento mais transparente. Em último caso, a aceitação do feedback e uma atitude de humildade, no sentido em que se demonstra confiança em si mesmo, disposição e prontidão para mudar;

Analisar o transmissor: é necessário confrontar o feedback dado com as reações de outras pessoas, para verificar se é preciso mudar seu comportamento de uma maneira geral, ou somente

algumas atitudes em relação ao transmissor. Campbell (1987), Fritzen (1978).

Moreira (2020) afirma que a comunicação nas organizações representa em síntese um conjunto de estratégias, que tem como objetivo melhorar, ou gerar uma boa imagem para a empresa, e que cada vez, mais está relacionada com seus públicos, sejam eles consumidores, fornecedores ou funcionários.

A comunicação é uma poderosa ferramenta capaz de transformar situações e resolver conflitos. Através da comunicação é possível influenciar pessoas e ainda construir uma imagem positiva, no ambiente de trabalho, e imprescindível que saiba expor ideias e opiniões, saber conversar com gestores com membros da equipe e também com público externo, sempre em tom de educação e gentileza.

5. COMO DESENVOLVER A PRÁTICA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

O comportamento das pessoas dentro das organizações é complexo e dependentes de fatores internos (decorrentes de suas características de personalidade, como capacidade de aprendizagem, motivação, percepção do ambiente interno e externo, atitudes e emoções, valores e etc.) e fatores externos (decorrentes do ambiente que o envolve das características organizacionais, como sistemas de recompensas e punições, fatores sociais, políticos, coesão grupal existente e etc.). (Chiavenato,2009b).

O comportamento de um profissional e a forma como ele se comunica e se relaciona com sua equipe pode ser um fator determinante para o seu sucesso ou fracasso. A busca por profissionais que exercem e influenciam bons relacionamentos no ambiente de trabalho, tem feito com que cada vez mais profissionais tenham buscado essa ferramenta como diferencial competitivo.

De acordo com Martins (2005, p.21), algumas atitudes são fundamentais para assertividade.

- **Autoestima:** é o que você pensa sobre si mesmo. A qualidade de autoestima depende da aceitação, da confiança e do respeito que você tem por si mesmo.

- **Determinação:** é o que faz você não desistir perante os obstáculos, ter foco e clareza sobre onde quer chegar.
- **Empatia:** é a capacidade de se colocar no lugar do outro. Somente as pessoas maduras conseguem estabelecer a empatia.
- **Adaptabilidade:** é adequar seu estilo de comunicação, seja sua interlocutora uma criança, um idoso, com nível cultural alto ou baixo.
- **Autocontrole:** usar a racionalidade para gerenciar as emoções, não perdendo o controle das situações.
- **Tolerância a frustração:** aceitar a diversidade humana, não ouvimos só “sins”, mas também “nãos”.
- **Sociabilidade:** é se preocupar com os bem-estar do outro e com seu próprio. É tratar as pessoas com naturalidade, sem ideias preconcebidas.

Para que essa empreitada seja bem-sucedida, as empresas precisarão estar preparadas para reformular suas atuações, adotando práticas que em poderem (em Power) seus colaboradores e reflitam as motivações das pessoas para obtenção de resultados. Em suma, criando condições favoráveis para a emergência de lideranças inspiradoras e integradoras, equipes entusiasmadas e comprometidas e indivíduos competentes, éticos, dotados de sensibilidade e intuição. (KRAUSZ, 1999).

6. METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa documental, coletando-se dados em fontes primárias. Como resultado, evidencia-se a possibilidade de aumento de competitividade para o profissional de Secretariado que investe no relacionamento interpessoal.

Como forma didática para apresentação deste estudo, utilizou-se uma estrutura composta por: referencial teórico, que busca desenvolver ideias relacionadas ao entendimento da profissão de secretariado, assim como os conceitos de Relacionamento Interpessoal, de Comunicação Interpessoal, destacando como desenvolver a prática do Relacionamento Interpessoal.

Na sequência, serão descritos os procedimentos metodológicos, culminando com os benefícios da prática do relacionamento interpessoal como diferencial competitivo. Ao final, serão realizadas as considerações finais, acerca

do estudo em tela, e referenciadas as obras consultadas no mesmo. De acordo com Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa documental é a coleta de dados em fontes primárias, como documentos escritos ou não.

7. ANALISE E DISCURSSÃO DE RESULTADOS.

As empresas precisam de conhecimento de pessoas preparadas para atuar de forma participativa, interdependentes e autocontroladas, voltada para resultado não só curtos, mas também a médio e longo prazo, por isso a importância do profissional de secretariado como um agente de contribuição da cultura, pois se relaciona com toda a empresa. Rodighero e Grzybovski (2009, p. 160), descrevem que “o papel do secretário executivo está sendo revisto constantemente, visto que o profissional está diretamente envolvido nos processos de gestão, atuando em cargos de assessoria, direção, gerência, supervisão ou como encarregado administrativo de secretarias”

Como já pontuamos por alguns autores na pesquisa documental que o profissional de secretariado deve atuar de forma estratégica, onde tem um desafio que é gerenciar o conhecimento, as informações que chegam por diversas formas e precisam ser filtradas e aproveitadas de forma satisfatória com o conhecimento que trazem, ou seja, as competências devem ser o foco principal de todo e qualquer profissional para uma boa colocação no mercado de trabalho.

As relações que construímos ao longo da vida, são partes da nossa identidade pessoal e estão ligadas ao nosso comportamento tanto na vida pessoal, como em âmbito profissional. A maneira como lidamos com as situações, as emoções que empregamos nela, nossa desenvoltura ao lidar com os conflitos, a forma como abordamos um determinado assunto, como expressamos uma ideia ou uma ordem para um membro da nossa equipe, toda a imagem que passamos é reflexo de algo construído com base nas relações.

Dutra (2006) ao afirmar que o profissional Secretariado Executivo tornou-se um componente chave na empresa, por meio de uma postura gerencial em harmonia com as convergências do mercado atual, englobando gestão de pessoas, comunicação interpessoal e comportamento organizacional.

Compreendendo a posição do profissional de secretariado, e considerando o quão benéficas são as relações dentro do ambiente de trabalho, afirma-se que os bons resultados estão intimamente ligados a capacidade deste profissional em administrar seus posicionamentos, comportamentos e relacionamentos tanto com público interno quanto externo.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que as relações interpessoais são de suma importância para a formação e desenvolvimento de todos os indivíduos, é que essas relações implicam diretamente nas relações de trabalho. Faz-se necessário portanto que, os profissionais cultivem bons relacionamentos interpessoais, com base na comunicação saudável, direta e objetiva afim de promover um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

Este trabalho promove também a abertura de um olhar analítico para que as organizações passem a elaborar políticas de treinamento não só para os profissionais da linha de frente, como e o caso do profissional de secretariado, quanto para os demais integrantes da equipe, a fim de melhorar as relações dentro das organizações, para que novas práticas sejam adotadas, para que as pessoas entendam a necessidade e importância de relações saudáveis para um ambiente mais produtivo dentro das organizações.

Durante todas as fases da vida, nosso caráter, comportamentos, costumes e crenças são moldados pelos relacionamentos e as interações que ocorrem no meio onde estamos inseridos. Os relacionamentos que construímos são responsáveis pela construção da nossa imagem e implicam diretamente no nosso comportamento, no trato com as pessoas, com a forma de como resolvemos conflitos, de como expressamos nossas emoções e principalmente na forma como construímos nossa carreira profissional.

Competência de relacionamento: o relacionamento em rede e reconhecido como uma ação fundamental para o desenvolvimento profissional. Ela demanda do empreendedor a capacidade de criação e fortalecimento de uma imagem

de confiança, uma boa reputação, compromisso e conduta junto a redes de relacionamentos (PAIVA JUNIOR, p.11,2006).

E necessário, portanto, que possamos extrair o melhor de todas as relações, de todas as experiências que vivemos, que tenhamos bagagem o suficiente para criarmos e lançarmos para a sociedade uma imagem positiva, para que possamos gozar dos benefícios desta prática tanto em âmbito profissional como pessoal.

ABSTRACT

This article aims to highlight the importance of interpersonal relationships as a competitive differential for the Secretarial professional in the job market. To this end, the training offers in Teresina - PI in the studied area were investigated, and the curriculum for the training of the Technologist in Secretariat of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Piauí - IFPI was analyzed, identifying the themes that support the increase in opportunities related to the subject under study, in the aforementioned matrix and to investigate the consequence of Interpersonal Relations for the increase of competitiveness in the labor market. As a methodology, a documentary research was carried out, collecting data from primary sources. As a result, the possibility of increasing competitiveness for the Secretariat professional who invests in interpersonal relationships is evident.

Key words: Interpersonal Relationship; Secretarial Professional; Competitive Differential.

REFERÊNCIAS

ALONSO, M. E. C. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Edições Pulsar, 2002.

BRASIL. Lei n. 7.377 de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.html> Acesso em: 02 de out. 2019.

BRASIL. Lei n. 9.261 de 10 de janeiro de 1996. **Altera a redação dos incisos I e II do art 2º, o caput do art.3º, o inciso do VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377**, de 30 de setembro de 1985. DOU 11/01/1996. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1> Acesso em: 02 nov. 2019.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal**: Como preservar o sujeito coletivo. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, I. **Construção de Talentos**. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2002.

RODIGHERO, DEISE, AND DENIZE GRZYBOVSKI. "**Gestão do conhecimento e o profissional secretário executivo.**" **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo (2009)

CHIAVENATO, **Recursos Humanos**: o capital humano das organizações. 8º ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010a.

CHIAVENATO, **Administração de Recursos Humanos**: Fundamentos básicos. 7ªed. São Paulo: Manole, 2009a.

CHIAVENATO, **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**: como incrementar talentos na empresa. 7º ed. São Paulo: Manole, 2009b.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010b.

COSTA, W. S. **Resgate da humanização no ambiente de trabalho**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo: PPGA/FEA/USP, v. 09, n. 2, p. 13-23, abr.-jun. 2002

Dolabela, Fernando. **O segredo de Luísa**. 30. ed. rev. e atual. São Paulo: Editora de Cultura, 2006.

FERREIRA, D. S. **A importância do feedback no processo de avaliação de desempenho nas organizações da zona da mata mineira**. Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, ano MMXII, Nº. 000015, 23/11/2013.

FISHBACH, A.; FINKELSTEIN, S. R. **How Feedback Influences Persistence, Disengagement, and Change in Goal Pursuit**. In: AARTS, Henk, ELLIOT, Andrew J. Goal-direct behavior, New York: Psychology Press, 2012.

KRAUSZ, R.R. **Trabalhabilidade**. São Paulo: Editora Nobel, 1999.

LAKATOS, E. M MARCONI; M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

LUCENA, M. D. da S. **Planejamento de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1990.

MARTINS, Vera. **Seja Assertivo**. São Paulo: Campus, 2005.

MOREIRA, T. S. O que é comunicação empresarial. Disponível em:<
<http://gerindoareputacao.wordpress.com/2011/04/26/o-que-e-comunicacao-empresarial-3/>> Acesso em: 20 abr. 2020.

NONATO Júnior, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado. Executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NUNES, A. B. DA SILVA, C. Q. M. **Feedback e comunicação: uma díade para melhoria do desempenho humano nas organizações**. Revista de administração da Fatea, v3, n.3, p. 2-107, jan./dez., 2010.

PEREIRA, H. J.; SANTOS, S. A. **Criando seu próprio negócio**. São Paulo: USP, 1995.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2012.

SOUZA, R. A. R. **A comunicação interpessoal pela percepção de líderes e liderados em um instituto de pesquisa**. 2008. 163 p. Tese (Mestrado em Gestão de Recursos Socioprodutivos) – Curso de Gestão e Desenvolvimento Regional do Departamento de 20 Revista de Administração |FW| v. 13|n. 23| p.3-20|ago. 2015 Economia, Contabilidade, Administração e Secretariado da Universidade de Taubaté,. Universidade de Taubaté, Taubaté – SO, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant; DAVEL, Eduardo. **Subjetividade, sensibilidades e estratégias de ação**. Capítulo 12. In: DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant (org.). Gestão com pessoas e subjetividade. São Paulo: Atlas, 2001.

XERPA. **Comunicação Interpessoal: A chave para profissionais de sucesso**. Disponível em: <https://www.xerpa.com.br/blog/comunicacao-interpessoal/>> Acesso em: 27 mar. 2020.

MELLO, S. C. B.; LEÃO, A. L. M. S.; PAIVA JÚNIOR, F. G. **Competências empreendedoras de dirigentes de empresas brasileiras de médio e grande porte que atuam em serviços da nova economia**. Revista de Administração Contemporânea, v. 10, n. 4, p. 47-69, 2006.

DUTRA, JOEL, SOUZA. **GESTÃO DE PESSOAS: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.