



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA CENTRAL
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

JUCELIA MOREIRA LIMA CORNÉLIO

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO MEDIADOR DA INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

TERESINA – PI

2022

JUCELIA MOREIRA LIMA CORNÉLIO

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO MEDIADOR DA INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI, Campus Teresina Central.

Orientador(a): Mestra Darlem Juliana Silva Santana.

TERESINA – PI

2022

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO MEDIADOR DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Jucélia Moreira Lima Cornélio¹
Darlem Juliana Silva Santana²

RESUMO

A carreira do profissional de secretariado é marcada por uma evolução constante e para acompanhar esse avanço é importante ampliar cada vez mais seu campo de conhecimento para que seu trabalho tenha destaque e garanta resultados satisfatórios. No mundo empresarial da atualidade os estudos mostram que os usos das emoções possuem influência no comportamento humano, ao tempo que a forma de realizar o atendimento ao público é fundamental para obter sucesso profissional. Este estudo tem como objetivo principal compreender como o profissional de secretariado executivo pode mediar o uso da inteligência emocional no atendimento ao público. A pesquisa trata-se de uma revisão sistemática da literatura sobre o profissional de secretariado como mediador da inteligência emocional no atendimento ao público. A pesquisa foi realizada no período compreendido entre março de 2021 a maio de 2022, onde foram inclusos 16 artigos e livros publicados entre 2010 e 2019, com relevância ao tema proposto. Através desse estudo, foi possível apontar, quais atitudes surgem efeito positivo no atendimento ao público aliado a inteligência emocional. Em razão disso, o tema em questão aborda dois quesitos de destaque em qualquer ambiente corporativo.

Palavras-chave: Secretariado; Inteligência Emocional; Atendimento ao Público.

THE SECRETARIAL PROFESSIONAL AS A MEDIATOR OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN SERVING THE PUBLIC

ABSTRACT

The career of the secretarial professional is marked by a constant evolution and to keep up with this advance it is important to increasingly broaden their field of knowledge so that their work stands out and guarantees satisfactory results. In today's business world, studies show that the use of emotions has an influence on human behavior, while the way of serving the public is

¹ Graduanda do Curso de Secretariado Executivo do Instituto Federal do Piauí – IFPI. E-mail: jucelia.moreira@gmail.com

² Professora Mestre do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí- E-mail: darlemj@ifpi.edu.br

fundamental to obtain professional success. The main purpose of this study is to understand how secretarial professionals can mediate the use of emotional intelligence in customer service. The research is a systematic review of the literature on the secretarial professional as a mediator of emotional intelligence in serving the public. The research was conducted in the period between March 2021 and January 2022, where 16 articles and books published between 2010 and 2019 were included, with relevance to the proposed theme. Through this study, it was possible to point out which attitudes have a positive effect on customer service allied to emotional intelligence. Because of this, the theme in question addresses two prominent issues in any corporate environment.

Keywords: Secretariat; Emotional Intelligence; Public Assistance.

1 INTRODUÇÃO

Para os profissionais da área secretarial houve uma evolução nas suas atribuições, em concordância com as necessidades do mercado que buscam um profissional polivalente que atenda às suas expectativas.

Desempenhar as atividades inerentes ao profissional de secretariado exige muitos conhecimentos como: boa comunicação, resolução de conflitos associado ao atendimento ao público. Uma ferramenta primordial para a resolução de várias situações e conflitos é o controle emocional, ou seja, a inteligência emocional.

A concepção de Inteligência Emocional foi difundida após a primeira publicação do livro do autor Daniel Goleman em 1995, com o título “Inteligência Emocional – a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente” (GOLEMAN, 2011). Após essa publicação, o conceito de inteligência emocional tornou-se bastante popular e conquistou reconhecimento, particularmente no ambiente de trabalho.

O controle emocional está dentre as competências exigidas atualmente em todas as profissões e não seria diferente para o profissional de secretariado executivo. Com base nessa averiguação, é que se ratificou o tema, outrossim, a relevância desta pesquisa, na forma de desenvolvimento da percepção da inteligência emocional como ferramenta de auxílio na atuação do profissional de secretariado executivo quanto ao seu desempenho no atendimento ao público, favorecendo seu sucesso profissional.

Assim, este trabalho teve como problema de pesquisa: como o profissional de secretariado pode mediar o uso da inteligência emocional no atendimento ao público?

Considera-se que os profissionais de secretariado que desenvolverem habilidades da inteligência emocional no quesito atendimento ao público irão obter resultados satisfatórios estabelecendo o elo efetivo atendimento-empresa.

Por conseguinte, o objetivo geral desse trabalho busca investigar o profissional de secretariado como mediador da inteligência emocional no atendimento ao público. E como objetivos específicos conhecer as atribuições do profissional de secretariado executivo; especificar o papel do profissional de secretariado executivo e sua relação com atendimento ao público; identificar as capacidades emocionais que auxiliam nos princípios para o bom atendimento ao público.

O artigo classifica-se, metodologicamente, em acordo com a pesquisa bibliográfica no tema em questão e conforme os objetivos da pesquisa, como exploratório, por trabalhar com um tema relativamente novo e pouco debatido nas pesquisas em secretariado. Segundo à abordagem do problema, este trabalho classifica-se como uma pesquisa qualitativa, pois une qualidade de dados subjetivos para assim alçar uma base de conhecimento. E trata-se, também, de uma Revisão Sistemática da Literatura.

Este trabalho se inicia com o histórico da profissão de secretariado, desenvolvimento de suas habilidades, competências e após, descreve-se as novas atribuições e funções. A partir disso, enuncia-se a relação do profissional de secretariado com o atendimento ao público, apresentando quais características as empresas buscam nesse profissional. Na sequência, é feita uma explanação sobre as funções do cérebro emocional e como ele se comporta. Além disso, será descrito o conceito de inteligência emocional, suas características e qual sua aplicação na área secretarial, relacionando competências e habilidades.

2 TRAJETÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

A origem da profissão de secretariado não se sabe ao certo, mas diz que a primeira secretária foi Eva! Dizem ainda que a primeira secretária assessorou Napoleão Bonaparte, sendo demitida por ameaças da Josefina! Trabalhando com luvas e chapéus assim a primeira secretária, assessorou a Rainha Vitória e outras tantas histórias são relatadas sobre a origem dessa profissão. Entretanto no decurso de pesquisas históricas acredita-se que durante toda a Idade Antiga ela manifestou-se por intermédio dos escribas, profissionais distintos que atuavam junto aos povos dessa época e desenvolveram a escrita e o comércio (LIMA, 2017).

Portanto, já havia necessidade de um profissional de secretariado na Idade Antiga, tanto

que os escribas desempenhavam funções importantes e muito parecidas com as do secretário. Eles dominavam a escrita, redigiam leis, faziam contas, arquivavam documentos e eram conhecedores da cultura e da língua de seu povo (SANTOS, 2018).

Embora se apresentasse de modo distinto, o trabalho do secretário tem seu destaque com a revolução comercial, conforme Mazulo e Liendo (2010, p. 23):

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

Inicialmente a função era executada apenas por homens, porém na Primeira e Segunda Guerra Mundial, a mão de obra masculina ficou escassa e para suprir essa necessidade, as mulheres começaram a entrar no mercado de trabalho e, muitas delas, foram desenvolver a função de secretária.

De acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 8),

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

A expansão econômica e a industrialização contribuíram para o crescimento e reconhecimento da profissão do secretariado. Além disso, foi o ponto de partida para a inserção da mulher no mercado de trabalho.

A secretária do passado que executava somente tarefas operacionais não existe mais nas décadas de sessenta e setenta, além dos conhecimentos técnicos de sua área, possui conhecimentos administrativos, financeiros e contábeis, como Veiga (2010, p. 21) ressalta “A secretária deixou de desempenhar um papel passivo, de simples executora de ordens mecânicas e passou a ser uma profissional ativa e participante, cada vez mais integrada aos negócios”. Essa mudança nos faz interpretar como essa profissão se desenvolve a partir das necessidades e demandas que acontecem no mundo empresarial.

No quadro abaixo acompanhamos o desenrolar da profissão de secretariado, as mudanças, perfil e conquistas através do tempo de acordo com os autores Schumacher, Portela, Borth (2013) e as autoras Neiva e D’Elia (2014).

Quadro 1: Histórico das mudanças e conquistas do profissional de secretariado

1950	1960	1970
*Secretário executava apenas algumas técnicas secretariais como: taquigrafia, datilografia, arquivo, atendimento telefônico e anotações de recado.	*Início do treinamento gerencial. *Ter um profissional de secretariado passa a ser símbolo de status. Houve uma valorização na mentalidade do empresário brasileiro.	* Seu conhecimento é fruto da experiência profissional. * Seu salário é determinado pela empresa. *O Secretário é visto como um membro ativo na gerência, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados, com uma atuação mais dinâmica e abrangente, ganhando o respeito nas organizações.
1980	1990	Século XXI
* O grau de escolaridade é a sua ferramenta de comando. Torna-se confiante, procura ser cooperador, seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica. *Seu salário é negociado pela empresa. *O despertar da era da qualidade e da informática – ação conjunta entre chefes e secretários (administração participativa). O trabalho passa a ser em equipe. Nessa década, no dia 31 de agosto de 1988 foi criado em Curitiba – PR, os sindicatos das secretárias, intitulado *FENASSEC (*Federação Nacional das Secretárias e Secretários).	* Sua performance é sua ferramenta de comando. Curioso, independente, gerador de mudanças, facilitador, seu conhecimento é fruto da aplicação praticada na teoria. *Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho. *As megatendências obrigam um repensar destes profissionais. Desaparece a moça elegante, bem vestida e apenas digitadora. Nasce um novo perfil: Gestor, Assessor, Empreendedor e Consultor.	* O profissionalismo e sua equipe são a ferramenta do sucesso dele e dos outros. *Estudioso, tem visão global das coisas. Lidera mudanças, criativo. * Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe. *Atualmente esse novo perfil vem se desenvolvendo cada vez mais, ganhando credibilidade, assumindo algumas responsabilidades de alta direção da Organização. Assim, buscando nesse profissional habilidades, como por exemplo, conhecer técnicas secretariais com excelência, ser polivalente, ser negociador, ser participativo, habilidade em gestão de conflitos, inteligência emocional, dentre outras. *Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo, alinhado a ferramentas que possam engradecer e facilitar suas atividades no dia a dia.

Fonte: Elaboração própria (2022), de acordo com Schumacher, Portela, Borth (2013) e Neiva e D'Elia (2014).

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

A formação do profissional de secretariado permite atuar em diversos níveis da organização, bem como, realizar variadas tarefas. Essas habilidades, adquiridas pela sua

formação, “[...] engloba as atividades referentes à atuação secretarial, ao entendimento da dinâmica organizacional e a elementos relacionados ao comportamento pessoal e profissional em ambientes contemporâneos” (OLIVEIRA; MÜLLER, 2016, p. 282).

Ao tempo que, Mazulo e Liendo (2010, p. 19) afirmam que a “atuação da profissional de secretariado vem sofrendo drásticas mudanças para atender às necessidades das grandes organizações empresariais”.

A dinâmica que envolve o trabalho do profissional de secretariado em seus níveis de atuação envolve variadas funções e diferentes domínios de conhecimento, além de acompanhar as contínuas mudanças nos meios de comunicação, tecnologia e processos administrativos.

Aponta-se nesse documento a categoria secretarial em dois níveis propostos de atuação e de formação. No quadro 2 é apresentado, de forma sintética, dois níveis e suas respectivas competências.

Quadro 2: Competências dos Técnicos e Tecnólogos em Secretariado Executivo

TÉCNICO EM SECRETARIADO	TECNÓLOGO EM SECRETARIADO
Nível Operacional	Nível Tático
Competências	
1. Dominar técnicas básicas de administração pública e privada; 2. Atuar com eficiência na gestão do expediente administrativo; 3. Intermediar as relações interpessoais internas e externas ao ambiente organizacional; 4. Revelar eficiente domínio da comunicação por diferentes meios, e 5. Executar atividades sob supervisão.	1. Deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação; 2. Assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada; 3. Assessorar os centros decisórios e equipes; 4. Dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas; 5. Ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões.

Fonte: Elaborado e compilado da FENASSEC (2019).

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

Portanto, segundo os autores, o profissional de secretariado executivo, acompanhou as mudanças ao longo do tempo, conforme conferimos no próximo tópico.

2.1 O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NA ATUALIDADE

O perfil do profissional de secretariado se adequou às mudanças da revolução industrial, do capitalismo, da globalização e da evolução da tecnologia buscando se adequar perante as realidades e evoluções do mercado de trabalho.

A área secretarial “[...] se fortaleceu com o avanço no perfil profissional e nas atribuições de seus profissionais, que deixaram de ser meros reprodutores de técnicas para assumir postos cada vez mais complexos [...]” (MÜLLER; OLIVEIRA; CEGAN, 2015, p. 133).

De modo geral para o profissional de secretariado, “[...] as novas exigências do mercado de trabalho, por si só, contribuíram expressivamente para o maior reconhecimento da profissão” (CIELO; SCHMIDT; WENNINGKAMP, 2014, p. 54). E ainda, de acordo com Adelino e Silva (2012, p. 10) “As mudanças no perfil [do profissional de Secretariado] se justificam pela necessidade de atualização ao mundo e ao mercado que os cerca [...]”. Assim o profissional de Secretariado deve buscar, sempre, se adaptar às novas demandas do mercado e às transformações por quais ele passa.

Conforme Souza, Antunes e Arruda (2016, p. 7) “O secretário de hoje não desempenha apenas atividades de secretaria, pois precisa ter competência suficiente para desenvolver atividades mais complexas como a assessoria executiva, a gestão e a consultoria secretarial.” O histórico do profissional de secretariado desencadeou sua reinvenção e suas ações se moldaram para que fossem satisfatórias na resolução de demandas pertinentes ao mundo atual. Dessa forma, “Por causa desse novo perfil, mais participativo e arrojado, os executivos passaram a enxergar esse profissional como peça fundamental para o alcance dos resultados organizacionais” (ORTEGA, 2013 apud SOUZA; MARTINS; MOREIRA, 2016, p. 29).

Essas demandas exigidas pelo mercado de trabalho englobam atribuições que o profissional necessita para atingir os resultados esperados. Nesse contexto Medeiros e Hernandes (2012, p.26) citam algumas atitudes que precisam ser desenvolvidas: “É necessário que o profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, seja líder que participa das tomadas de decisões, possua domínio de informática, seja responsável em relação aos clientes internos e externos da organização”. Dito isso, observou-se o papel de destaque do profissional de secretariado e da relação com o atendimento ao público.

2.2 A RELAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COM O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O profissional de secretariado exerce um elo entre a equipe de trabalho e os clientes, interagindo diretamente nessa relação, onde todos devem ser atendidos de forma satisfatória.

Segundo Leal (2014, p.05), “o atendimento é o momento da verdade, é nele que acontece a interação entre o cliente e a empresa, estabelecendo uma relação de confiança, fidelidade, respeito e que pode ser lucrativa para ambos”. O desejo do cliente é ser bem atendido por todos os setores por onde passar, e a empresa precisa investir em pessoas competentes e dispostas a fazer esse elo de bom atendimento-empresa.

A comunicação, demonstrar vontade e criação de soluções são características que compõem o perfil do profissional de secretariado. Esses ingredientes de atendimento são cruciais, tanto para quem o atende, quanto para o cliente que precisa ser entendido para alcançar seu desejo. O profissional de secretariado possui ferramentas para desenvolver a habilidade de um facilitador de entendimento.

Mazulo e Liendo (2010) afirmam ainda que cabe ao profissional de secretariado o conhecimento das técnicas do gestor mas também um perfil capaz de liderar, motivar e comunicar-se efetivamente, além de habilidades para negociação e criatividade.

Já Sabino e Rocha (2004) expõem que durante a história do curso de secretariado um avanço significativo que merece ser destacado é a sua capacidade de saber adaptar-se às mudanças do mundo. Outro aspecto relevante é a utilização de instrumentos diversos para aperfeiçoar as tarefas secretariais e conseqüentemente o desenvolvimento de técnicas, resultando em mais resultados positivos para a organização (SABINO; ROCHA, 2004).

Conforme Goleman (2011), autoconhecimento e autoconfiança são características que enfatizam o trabalho na imagem do profissional. Ao reconhecer suas deficiências e investir em suas qualidades e pontos fortes, o secretário potencializa suas habilidades e se transforma em um profissional completo. Através de treinamentos, o secretário desenvolve os objetivos a serem alcançados, gerando motivação e sinergia.

O profissional de secretariado possui a missão de prestar um atendimento acima da média não somente por ser atributo das suas competências, mas pelo cenário desafiador do mundo empresarial, devendo estar preparado para dominar as ferramentas que um profissional precisa utilizar para obter um resultado positivo.

Como Marques (2012, p. 13), sublinha “quanto mais habilidades emocionais e domínio próprio o profissional de secretariado tiver, melhor será seu crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal”. Ao lidar com as emoções, o profissional de secretariado deve conhecer e se apropriar das ferramentas da inteligência emocional e usá-las a seu favor, conforme apresentado no tópico a seguir.

3 PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Em busca de um relacionamento interpessoal saudável, os profissionais procuram cada vez mais o domínio das emoções, aprendendo a lidar com as emoções alheias como também com as suas.

Goleman (2011, p. 63) define que inteligência emocional pode ser entendida como:

[...] capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de 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, 2011, p. 63).

E mais especificamente sobre as emoções, a partir da sua distinção em relação ao afeto e sentimentos, Goleman (2011) atenta para a necessidade se praticar o seu desenvolvimento:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas [...] as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento (GOLEMAN, 2011, p. 65).

O profissional de secretariado pode agregar um diferencial ao seu perfil ao utilizar a I E para monitorar o controle das suas emoções. Fávero (2009), relata sobre os conhecimentos requeridos para o desenvolvimento das atividades do profissional de secretariado,

[...] as atividades cotidianas dos secretários executivos requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância no desempenho de suas funções, pois são mais aplicados em soluções de problemas, que é o grande desafio na atribuição do secretário do novo milênio (FÁVERO, 2009, p. 39).

As reações e sentimentos que manifestam-se a partir das emoções sugestionam a maneira e as atitudes de vislumbrar a vida. As emoções igualmente instigam para o mal ou para o bem ou seja, emoções incitam a ação e a tomada de decisões assertivas ou drásticas atuando diretamente na vida profissional e/ou pessoal.

A inteligência emocional possui três expressões que devemos compreender: afeto, emoções e sentimentos. De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010), a partir do quadro 3:

Quadro 3: Expressões utilizadas pela IE

AFETO	EMOÇÕES	SENTIMENTOS
É um termo genérico que abrange grande número de sensações experimentadas pelas pessoas, englobando tanto emoções quanto sentimentos.	São expressões afetivas intensas dirigidas a alguém ou alguma coisa. Podemos dizer que as emoções são uma súbita ruptura do equilíbrio afetivo de uma pessoa.	(também chamados estado de ânimo ou humores) são estados afetivos menos intensos e mais duráveis do que as emoções e que geralmente não requerem um estímulo contextual para se manifestarem.

Fonte: Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 92).

O profissional que deseja estar atualizado e busca qualificação, métodos que possam contribuir com o bom desempenho das suas atividades, certamente a IE trata-se de uma eficiente ferramenta a ser utilizada, efetivamente tratando-se de relação com pessoas e a melhor forma de satisfazê-las no ambiente laboral.

Em face das informações, se constata a aplicabilidade do uso da IE nas organizações, principalmente em trabalhos que exijam alto grau de interação social, pois conforme cada situação a que se é exposto, as emoções estão ligadas a questões subjetivas de um determinado sujeito e isso resulta uma reação positiva ou negativa, isso é um agir imediato, que trabalhado de forma adequada com a inteligência emocional, trará equilíbrio das emoções para que se possam alcançar os objetivos desejados na área pessoal e, conseqüentemente, profissional (BRUN, 2012, p. 45).

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

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

Ainda segundo Nobre (2013) as habilidades emocionais são fatores diferenciais para o secretário executivo e tornam seu trabalho mais eficaz dentro das organizações. Assim deixa nítido, que as habilidades emocionais permitem que o secretário executivo opere suas competências com êxito, aumenta a qualidade do trabalho e sua produtividade. Notadamente a inteligência emocional nesse aspecto é de grande importância para que o profissional de secretariado aplique e adeque em sua relação com atendimento ao público.

4 A LITERATURA ACERCA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O ATENDIMENTO AO PÚBLICO PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Uma competência exigida pelo mundo moderno nas organizações é a inteligência emocional. De acordo com Cordeiro e Rosa (2015, p.137) “com os avanços tecnológicos e com o mercado de trabalho cada vez mais exigente, é imprescindível que os profissionais mantenham-se preparados emocionalmente, social e tecnicamente para o exercício do atendimento ao cliente”. É uma competência constituída por habilidades como: criar e manter relacionamentos saudáveis, ter capacidade de liderança, motivar pessoas, trabalhar em equipe e ganhar credibilidade com clientes.

Conforme os resultados colhidos, os autores Goleman (2011), Tavares (2015), Nobre (2013) e Brun (2015) salientam a importância do controle emocional no desempenho positivo no atendimento que o profissional de secretariado realiza, nas relações interpessoais e inter-relacionais. No ambiente corporativo a IE auxilia na colaboração e no trabalho em equipe, nos relacionamentos com grupos diversificados, no gerenciamento de pessoas com diversas culturas, na comunicação clara e eficaz, na adaptação as mudanças.

Logullo (2016), aborda que muitas são as formas de alavancar a empresa, mas todas elas são relacionadas de uma forma ou outra ao cliente. O atendimento ao cliente é a chave para o sucesso empresarial. Mas não basta apenas atender de forma simpática ou ser sincero para que haja um diferencial competitivo em relação à concorrência, é preciso muito mais que isso. O atendimento além de poder intensificar os relacionamentos já existentes nas empresas, também possibilitam as fidelizações de novos e futuros clientes.

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

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

Nos dias de hoje, ser inteligente vai além da capacidade de aprendizado na vida escolar/acadêmica tradicional. No ambiente de trabalho, especificamente, faz-se necessário desenvolver inteligências além daquela exigida para saber executar uma tarefa. Dessa forma, para melhor compreensão selecionamos as habilidades secretariais essenciais conforme FENASSEC (2019), as capacidades mais relevantes da IE segundo Simionato (2010) e os três princípios para um bom atendimento de acordo com Logollu (2016) dispostos no quadro 4:

Quadro 4: Habilidades Secretariais, capacidades da IE e princípios para bom atendimento

HABILIDADES SECRETARIAIS	CAPACIDADES DA IE:	PRINCÍPIOS PARA BOM ATENDIMENTO:
1. Deter sólidos domínios tecnológicos específicos de seu campo de atuação; 2. Assessorar na gestão de processos administrativos na gestão pública e privada; 3. Assessorar os centros decisórios e equipes; 4. Dominar os diferentes meios de comunicação no seu idioma nativo e outros idiomas; 5. Ser articulador em negociações que precedam à tomada de decisões (ter postura reflexiva e visão crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas).	Consciência emocional: a capacidade de distinguir as diversas emoções e ter o controle sobre elas, ter a capacidade de reconhecer os sinais fisiológicos que mostrem possível surgimento de novas emoções, ser capaz de compreender as causas que desencadeiam tais emoções, é ser capaz de dispor da autoconfiança visando o crescimento. Controle emocional: exercer controle sobre impulsos e emoções, a capacidade de controlar possíveis emoções negativas e molda-la para algo positivo assim evitando sofrimento. Capacidade de saber motivar-se: a capacidade de canalizar as emoções dirigindo-as à realização de um objetivo, ser capaz de reagir com otimismo sobre os fracassos ou frustrações. Capacidade empática: capacidade de reconhecer e se colocar no lugar dos outros a sua volta, ser sensível a opiniões alheias afim da sintonia positiva de diversas pessoas. Gerência eficaz das relações interpessoais e habilidade social: capacidade de negociar conflitos visando a melhor comunicação de forma eficaz para a solução do problema.	1. Compreender o cliente: A empresa deve distinguir o que o cliente procura e será possível obter essas respostas através de perguntas e investigações. Para isso é preciso que a empresa se coloque no lugar do cliente para que se possa entender a sua necessidade ou seu desejo. Em razão disso, é fundamental que a equipe que for realizar o atendimento esteja preparada e consciente desses fatos. 2. Apreciar em servir: É de extrema relevância que as empresas empreguem pessoas que sintam prazer no que se faz, que se sintam motivadas pelo fato de presenciar desafios constantes e que tenham capacidade de resolver os problemas que são colocados pelos clientes. 3. Tipo de Atendimento: Deve ser sempre analisado a forma de como proceder um bom atendimento. O atendimento deve dispor sempre de simpatia, demonstrar para o cliente que se importam e tem interesse em recebê-lo no estabelecimento. Deve ter empatia, buscar sempre se colocar no lugar do cliente, para que possa compreender e entender a melhor forma de conhecê-lo, servi-lo e atendê-lo da melhor maneira possível.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Observou-se a partir do quadro que a inteligência emocional viabiliza refletir e avaliar situações circunstanciais da rotina e sobrecarga de trabalho e garante as relações interpessoais mais tranquilas e satisfatórias. O trabalho de ouvi-los atentamente durante altos níveis de estresse, de tratar os outros com presteza sem prejuízo das partes, de estabelecer o padrão de comportamento ético, desenvolver empatia, gostar do que está fazendo, são algumas formas de estabelecer um bom atendimento agregando ferramentas da IE. Oferecendo às pessoas especialistas em secretariado e sujeitos de interesse comum às condições para desenvolver o controle emocional diante desses fatores circunstanciais, é de fato, uma missão intensa e primorosa, mas possível quando se cria estratégias para sua resolutividade.

De acordo com Goleman (2011), autoconhecimento e autoconfiança são características que enfatizam o trabalho na imagem do profissional. Ao reconhecer suas deficiências e investir em suas qualidades e pontos fortes, o secretário potencializa suas habilidades e se transforma em um profissional completo. Através de treinamentos, o profissional de secretariado poderá desenvolver objetivos a serem alcançados, gerando motivação, sinergia e resultados valorosos.

5 METODOLOGIA

O presente estudo foi construído a partir da pesquisa bibliográfica com uma revisão sistemática acerca do tema proposto e, conforme os objetivos traçados para a pesquisa, classifica-se como exploratório, por trabalhar com uma temática, um tanto nova e pouco discutido nas pesquisas em secretariado. De acordo com Santos (2016, p. 183), “a pesquisa exploratória se caracteriza pela existência de poucos dados disponíveis. Objetiva aprofundar e aperfeiçoar ideias e a construção de hipóteses, ou seja, elaboração de respostas antecipadas”.

Referente à abordagem do problema, este trabalho classifica-se como uma pesquisa qualitativa e utilizou-se para isso, como procedimento, o método bibliográfico, sendo este entendido como revisão de literatura e parte essencial a qualquer modalidade de pesquisa, a pesquisa bibliográfica objetiva contextualizar uma pesquisa, mostrando o que já existe sobre o objeto investigado (PAIVA, 2019).

Lakatos e Marconi (2008) explicam que a pesquisa qualitativa busca analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornece análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento.

O estudo também se utilizou da revisão sistemática da literatura (RSL) sobre o profissional de secretariado como mediador da inteligência emocional no atendimento ao

público. Esta pesquisa é aquela que mostra uma discussão teórica dos conhecimentos existentes sobre um determinado assunto, a partir da análise e interpretação da bibliografia disponível.

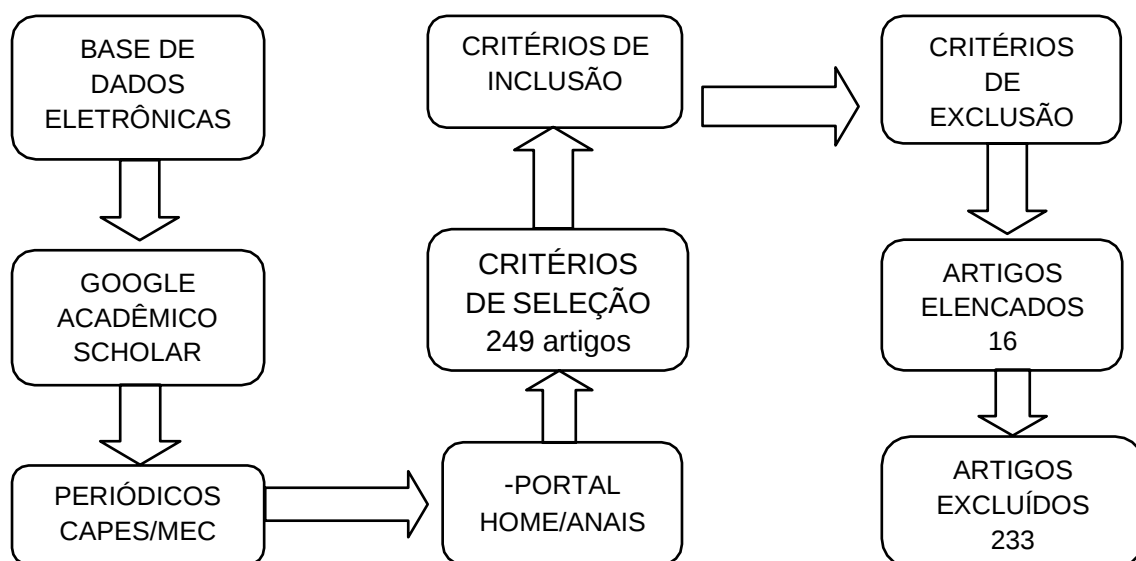
A revisão sistemática da literatura enquadra-se na categoria de avaliação e síntese (DEPAEPE, VERSCHAFFEL, & KELCHTERMANS, 2013) e diferencia-se através da formulação da questão de investigação, estabelecimento de estratégias de diagnóstico crítico e exigência na transparência para estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos estudos (DAVIES, 2007).

Deste modo, a pesquisa foi realizada no período compreendido entre março de 2021 a maio de 2022, no qual foi realizada uma busca em artigos científicos, anais de eventos de secretariado, assim como em livros publicados que permeiam o tema, onde foram consultados nas bases de dados eletrônicas do *Google Acadêmico Scholar*, periódicos CAPES/MEC e Portal home/anais.

Para a consulta dos artigos nas bases de dados eletrônicas, foram utilizadas as seguintes palavras-chaves: “secretariado”, “inteligência emocional” e “atendimento ao público”. Os descritores selecionados foram combinados entre si, acrescentando o termo “e” e “and” entre elas para que os resultados da busca pudessem atender aos objetivos desta pesquisa.

Foram adotados como critérios de inclusão artigos originais, revistas científicas e livros publicados entre 2010 a 2019 que atendessem ao tema proposto, onde foram selecionados um total de 249 trabalhos, sendo que após análise e adequação ao objetivo da pesquisa, sendo elencados 16 estudos que serviram de apoio para a formulação da revisão. Os demais 233 foram excluídos pois não puderam colaborar com o tema, eram artigos repetidos e ou sem grande contribuição para a pesquisa. A seguir apresentamos a trajetória da revisão da literatura:

Figura 1: Trajetória metodológica da revisão da literatura



Fonte: Elaboração própria (2021-2022)

Para colher os resultados e posteriormente discuti-las sobre a relação entre o profissional de secretariado como mediador da inteligência emocional no atendimento ao público, selecionou-se estudos, através de uma leitura criteriosa, sendo organizados nas seguintes categorias: autor, ano, título e tipo, armazenados em quadros, representados pelo quadro 5.

Quadro 5: Material selecionado para RSL

AUTOR	ANO	TÍTULO	TIPO
Barros	2010	A Influência da Inteligência Emocional no Desempenho Profissional de Secretariado Executivo	Revista Científica
Block	2013	Consultoria infalível: Um guia prático, inspirador e estratégico	Livro
Brun, Cechet e Neumann	2012	Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a afetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho	Revista Científica
Cielo, Schmidt, Wenningkamp	2014	Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis?	Revista Científica
Gardenswartz, Cherbosque e Rowe	2012	Inteligência Emocional na Gestão de Resultados	Livro
Goleman	2011	Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.	Livro
Goleman, Boyatzis e Mckee	2018	O Poder da Inteligência Emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência.	Livro
Goleman	2019	Inteligência emocional: Harward Business Review	Livro
Lima	2017	Técnicas Profissionais para Secretariado	Livro

Müller, Oliveira e Cegan	2015	Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba e, das Demandas Empresariais	Revista Científica
Neiva e D'elia	2014	As Novas Competências do Profissional de Secretariado.	Livro
Nobre	2013	Inteligência Emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo.	Revista Científica
Robbins, Judge e Sobral	2010	Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro.	Livro
Rauber e Rauber	2014	Perguntar não ofende... Uma abordagem de <i>coaching</i> para o profissional de Secretariado.	Livro
Schumacher e Portela	2013	Ferramentas do Secretário Executivo	Livro
Veiga	2010	Guia de secretariado: técnicas e comportamento	Livro

Fonte: Elaboração própria (2022).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ser inteligente nos dias de hoje vai além do conhecimento, de aprendizado na vida escolar/acadêmica tradicional e mais especificamente no ambiente de trabalho. Deste modo faz-se necessário expandir inteligências além daquela exigida para saber executar uma tarefa. O estudo mostra que o profissional de secretariado pode ser mais eficiente e obter resultados mais satisfatórios e eficazes aplicando a inteligência emocional no ambiente organizacional e mais precisamente no atendimento ao público.

A posição do profissional de secretariado atualmente, revela a concepção de não apenas um responsável pelas atividades básicas e rotineiras, mas agrega várias vertentes ligadas à sua função de: assessor, assistente, agente facilitador, comunicador e coordenador de informações,

ou seja, está inerente ao seu perfil prestar um atendimento de qualidade.

Um atendimento ao qual se estabelece o padrão de comportamento ético, de estar atento a ouvi-los durante alto níveis de estresse, de tratar os outros com presteza sem prejuízo de ambas as partes, de desenvolver empatia, gostar do que está realizando, são algumas formas de envolver as ferramentas da Inteligência emocional com êxito. O profissional de secretariado inteligente emocionalmente utiliza as emoções com o propósito de aperfeiçoar suas competências profissionais.

A literatura aponta que a inteligência emocional quando aplicada pelos profissionais de secretariado no ambiente organizacional beneficia os relacionamentos interpessoais, favorece para a motivação no alcance das metas, assertividade na tomada de decisões, criatividade na resolução de problemas e possibilita que o profissional saiba reagir de forma positiva frente as situações conflituosas no atendimento ao público.

Para futuros estudos, sugere-se aos estudantes, profissionais de secretariado, possam discutir e desenvolver mais pesquisas a respeito da Inteligência Emocional e do atendimento ao público no ambiente corporativo, no sentido de dar mais importância na implementação do aprofundamento na formação acadêmica, nestes dois fatores sempre influentes nas relações interpessoais e fomentadora de um diferencial de sucesso.

REFERÊNCIAS

BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; PRADO, Keiliany Moreira do. A Influência da Inteligência Emocional no Desempenho Profissional de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**: secretariado, gestão, comunicação, Paraná, v. 9, n. 1, p. 61- 76, jan./dez., 2010. Disponível em:

<<http://erevista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/5871/4432>> Acesso em: 20 ago. 2021.

BLOCK, P. (2013). *Consultoria infalível: Um guia prático, inspirador e estratégico*. (3a ed.) São Paulo: M. Books.

BRASIL. Ministério da Educação. Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia. Brasília, 2016. Resolução nº 03 de 23 de junho de 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/escola-de-gestores-da-educacao-basica/323-secretarias-112877938/orgaos-vinculados-82187207/12708-resolucoes-ces-2005>>. Acesso em: 13 nov. 2021.

BRUN, A. CECHET, Z. NEUMANN, S. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a afetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 36 – 51, n. 8, 2012.

CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas**. São Paulo. 48 ed. Companhia Editora Nacional, 2007. 294 p.

CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNINGKAMP, K. R. Secretariado Executivo no Brasil: Quo Vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 5, n. 3, p. 49-70, dez. 2014. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/256>>. Acesso em: 1 mai. 2021.

CORDEIRO, Lucina Peixoto; ROSA, Aline Bastos Gomes da. **Inteligência Emocional no trabalho**. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n35/v16n35a05>.> Acesso em: 4 jun. 2021.

DAVIES, P. (2007). **Revisões sistemáticas e Campbell Collaboration**. In G. Thomas & R. Pring (Eds.), Educação baseada em evidências: A utilização dos achados científicos para a qualificação da prática pedagógica (pp. 31-43). Porto Alegre: Artmed.

DEPAEPE, F., VERSCHAFFEL, L., & KELCHTERMANS, G. (2013). **Pedagogical content knowledge**: a systematic review of the way in which the concept has pervaded mathematics educational research. *Teaching and Teacher Education*, 34, 12-25

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto (org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009.

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS - Fenassec. **Resoluções**

do IV Fórum Nacional de Debates sobre Competências Profissionais: Níveis de Atuação. Brasília, 2008. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/site/f_artigos_forum_debates.html>. Acesso em: 3 nov. 2021.

GARDENSWARTZ, L.; CHERBOSQUE, J.; ROWE, A. **Inteligência Emocional na Gestão de Resultados**. 1ed. São Paulo: CLIO, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional:** a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Tradução: Fabiana Moraes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. 383 p.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional:** a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. 383 p. Título original: Emotional intelligence.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. **O Poder da Inteligência Emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência**. Objetiva: 2018.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional:** *Harward Business Review*; tradução de Paulo Geiger. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

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

LEAL, L. M. **A percepção dos clientes universitários sobre a qualidade nos serviços prestados pelo banco Santander, agência 4182, em Campina Grande – PB**. 2014. Monografia (graduação em administração) – Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campina Grande – PB.

LIMA, Maria Helena de Macêdo. **Técnicas Profissionais para Secretariado**. Teresina: Gráfica Halley, 2017.

LOGULLO, Flavio. **Os 6 princípios do bom atendimento ao cliente**. Disponível em <<https://controlefinanceiro.granatum.com.br/dicas/os-6-principios-do-bom-atendimento-ao-cliente>>. Acesso em: 29 set. 2021.

LOURENÇO, Fernanda Maria Alves; CANTAROTTI, Aline; A prática do conhecimento do profissional de secretariado executivo na organização de arquivos: um estudo de caso. **Gesec:** revista de gestão e secretariado, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 111-138, jan./jun., 2010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/6/75>>. Acesso em: 16 jan. 2022.

MARQUES, Elaine Cristina. A importância da inteligência emocional na vida do profissional secretário. **Revista das Faculdades Integradas Claretianas**, n. 5, jan/dez. 2012. Disponível em <<http://claretianobt.com.br/revista/iaVTZUVwV>>. Acesso em 01 set. 2021.

MAZULO, R. & LIENDO, S. (2010) **Secretária:** rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira. São Paulo: Senac.

MEDEIROS, J. B. & HERNANDES, S. (2012). **Manual da Secretária**. (12a ed.) São Paulo: Atlas.

MÜLLER, R.; OLIVEIRA, V. S. de; CEGAN, E. Perfil do(A) Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Contemporânea: Evidências a Partir dos Ingressantes no Mercado de Trabalho na Cidade de Curitiba e, das Demandas Empresariais. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 129-151, dez. 2015. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/453>>. Acesso em: 15 jul. 2021.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado**. 3. ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014. 259 p.

NOBRE, Elizomar de Assis. Inteligência Emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo. **Revista Expectativa**: revista eletrônica de secretariado, Paraná, v.12, n. 12, p. 43-54, 2013. Disponível em: <<http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/viewFile/8191/6666>>. Acesso em: 11 jul.2021.

OLIVEIRA, P. E. S.; MÜLLER, R. O Secretário Executivo no setor público. In: XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 2016, Brasília. **Anais...** Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2021.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. **Manual de pesquisa em estudos linguísticos**/Vera lúcia Menezes de Oliveira e Paiva – 1 ed.- São Paulo: Parábola, 2019.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. Tradução de Rita de Cássia Gomes. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RAUBER, M.J.; RAUBER, A.S. **Perguntar não ofende... Uma abordagem de coaching para o profissional de Secretariado**. Toledo: Mundo Hispânico, 2013.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao web writer. Rio de Janeiro, Brasport, 2004. 192p.

SANTOS, C. V. dos & CAIMI, F. E.(2009). **Secretário executivo**: formação, atribuições e desafios profissionais. In: Durante, D. G., Fávero, A. A. (org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo, RS: Ed. Universidade do Passo Fundo.

SANTOS, Julio Cesar de Souza. Secretariado: **Origens, conceitos e tarefas**. Disponível em:<<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/secretariado-origens-conceitos-tarefas.htm>> Acesso em: 12 mar. 2021.

SCHUMACHER, Alexandre José, PORTELA, Keyla Christina Almeida, BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 2ª ed. Cuiabá – MT. Dos Autores. 2013.

SIMIONATO, M. A. **Competências Emocionais**. 1ª Reimpressão. Rio de Janeiro, 2010.

SOUZA, T. R. F. de; ANTUNES, C. K. S.; ARRUDA, A. S. Teoria e prática na

consultoria secretarial. In: **Anais** do XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 2016, Brasília. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2021.

SOUZA, T. de; MARTINS, C. B.; MOREIRA, K. D. Teletrabalho: um segmento de atuação para o profissional de Secretariado. In: XIX CONGRESSO NACIONAL DE SECRETARIADO, 2016, Brasília. **Anais...** Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/site/anais-do-xix-congresso-nacional-de-secretariado.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2021.

TORTORETTE, M. (2010). *Trabalho em equipe: desenvolva esta habilidade*. Catho. Recuperado em 30 de junho, 2013, de <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/sem-categoria/trabalho-em-equipe-desenvolva-esta-habilidade>.

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