

A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

SILVA, Glauce Corciolli/AEMS
gcsilva@ctEEP.com.br
SILVA, Samira Gama/AEMS
samiragama@yahoo.com.br

Resumo:

A presente pesquisa compõe parte de um trabalho monográfico e discute a inteligência emocional e a evolução da profissão em secretariado executivo. Neste cenário, uma das principais aptidões desejáveis é a capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes, enfim, os clientes internos e externos da empresa. Cabe a esses profissionais criarem condições favoráveis ao desenvolvimento da competência interpessoal e a empatia, ou seja, olharem para o mundo e sentir o movimento das coisas e das pessoas a sua volta, descobrir as características específicas de cada um ao seu redor, e observar detalhes que compõem o dia-a-dia, colocando-se no lugar do outro. O trabalho trás como eixo metodológico: Pesquisa exploratória para a discussão em inteligência emocional, pesquisa descritiva, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Palavras Chave: Profissão, Inteligência emocional, Relações Sociais.

EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 História da Profissão:

A profissão do Secretariado é considerada uma das mais antigas, a sua origem remete à Civilização Antiga, das atividades dos Escribas (homens que dominavam a escrita, faziam as contas, arquivavam, redigiam as ordens e recebe-las por escrito).

O Escriba também era considerado um intelectual nesta época e, por ser um sujeito pensante, também assessorava os dirigentes políticos em suas estratégias de governo e guerra, além de colaborar com a perpetuação do conhecimento através da praticada escrita. E por possuir o saber da escrita, acaba por ocupando vários cargos diversos pelo seu vasto conhecimento na época. (NONATO JR, 2009).

A partir de 1760, era da Revolução Industrial, com a nova estrutura empresarial, surgia a necessidade de funções assessoriais administrativas, consolidando assim o papel do Secretário que era exclusivamente exercido por homens.

Esse cenário começou a mudar durante as Duas Grandes Guerras Mundiais (1914 – 1918 e 1938 – 1945), com a ida dos homens para a guerra. Abrindo assim espaço para a mão de obra feminina que até então seu papel limitava a funções mais rotineiras e grosseiras. Nesta época as mulheres passam a assumir o papel que antes era ocupado somente por homens.

Já no Brasil, nas décadas de 50 e 60, começa-se a perceber uma maior atuação do Secretário no Apoio Administrativo e Assessoria ao Executivo, mas ainda assim executava apenas Técnicas Administrativas.

A partir da década de 70, com a evolução do mundo do negócios começam a surgir mudanças significativas nas atividades do profissional do

Secretariado, que passa atuar como membro ativo da Gerência, imprimindo assim uma nova visão ao Profissional,

Atualmente as organizações buscam um profissional exclusivamente para barrar os impertinentes, cuidar da agenda dos executivos, dos pagamentos e dos contatos da empresa, elas estão ultrapassadas. Esses profissionais estão em extinção, pois hoje as Organizações não desejam mais profissionais estáticos, mas multifuncionais, capazes de desempenhar várias atividades que tenham visão focada no todos da organização e que busquem melhoria contínua.

Em decorrência destas modificações os profissionais do Secretariado Executivo se deparam com um ambiente altamente competitivo e atualmente para quem busca uma vaga nesta área tem que possuir algum diferencial que seria constante aperfeiçoamento na profissão e possuir capacidade cognitiva que seria o uso do controle de emoções ao lidar em ambiente de grande pressão.

Com a redução de pessoal, a constante evolução da tecnologia e ênfase nos trabalhos por processo, o profissional de secretariado atua em uma gestão cada vez mais participativa, como co-gestor e empreendedor.

“Ao contrário do que muita gente pensa, a tendência da profissão é prosperar, de acordo com uma pesquisa do departamento de trabalho do governo americano, que faz previsões para todas as profissões... Mas não para todo o mundo: estamos falando de outro tipo de profissional. A secretária habituada a marcar reuniões, fornecer informações a clientes, atualizar arquivos, organizar viagens e apresentações e controlar a correspondência, terá que aprender a atuar como gerente. Irá conduzir pesquisas, preparar relatórios estatísticos, treinar funcionários e supervisionar equipes. (GARCIA, 1999).

Ainda Garcia (1999), “muitas delas fazem às vezes de babá de seus chefes, mas assumem cada vez mais responsabilidades”.

O profissional de secretariado executivo acompanha o processo de mudança organizacional, atualizando-se para assumir as responsabilidades

exigidas ao novo perfil da organização. “Felizmente as empresas perceberam que os colaboradores são, na verdade, um diferencial competitivo. Uma empresa nada mais é que a soma das habilidades das pessoas que nela trabalham.” (CURY, 2012).

Neste cenário, uma das principais aptidões desejáveis é a capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes, enfim, os clientes internos e externos da empresa. Cabe a esses profissionais criarem condições favoráveis ao desenvolvimento da competência interpessoal e a empatia, ou seja, olharem para o mundo e sentir o movimento das coisas e das pessoas a sua volta, descobrir as características específicas de cada um ao seu redor, e observar detalhes que compõem o dia-a-dia, colocando-se no lugar do outro.

1.2 Inteligência Emocional e o Profissional do Secretariado.

É fato que o processo de Desenvolvimento Econômico e Social trouxe alterações no mercado de trabalho e também uma exigência: a presença de profissionais bem preparados emocionalmente.

Mais do que nunca as pessoas precisam ser, inteligentes, criativas, com idéias inovadoras, viáveis e produtivas, com visão prospectiva e maturidade para negociar conflitos e interesses. Por outro lado, cabe à empresa identificar o perfil de seus colaboradores e proceder de maneira adequada, operando no incentivo ao desenvolvimento do capital humano.

A Inteligência Emocional é, portanto, o uso inteligente das emoções, ou seja, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a nosso favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados.

E, portanto conforme Goleman (2001), citando Salovey, caracteriza a Inteligência Emocional em cinco domínios principais:

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Conhecer as próprias emoções</p> | <p>Lidar com as emoções</p> | <p>Motivar-se</p> | <p>Reconhecer emoções nos outros</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> •Autoconsciência que, consiste em reconhecer um sentimento quando ele ocorre. | <ul style="list-style-type: none"> •O controle emocional com sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve a partir da autoconsciência. | <ul style="list-style-type: none"> •Colocar as emoções a serviço de uma met, adiando a satisfação para alcançar objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> •A empatia que vem a partir da autoconsciência e que estabelece padrões de relacionamentos saudáveis, baseando-se nas emoções alheias e agindo conforme as mesmas |

Fonte: GOLEMAN(2011) Organização Própria.

Refere-se ainda a capacidade de avaliar a autenticidade de expressão emocional, detectando sua veracidade, falsidade ou tentativa de manipulação. A percepção de emoções está relacionada à capacidade de introspecção e formulação de idéias coerentes com seu o estado emocional. Esta abertura às experiências emocionais abre portas para a compreensão das informações veiculadas por elas e sobre os eventos importantes que eventualmente ocorrem no meio. Conseqüentemente abre portas para o uso dessa informação no processo de adaptação. Ela também facilita a compreensão empática do outro já que a pessoa se torna capaz de experienciar os sentimentos das outras pessoas em si mesmo e com isso entender mais profundamente os comportamentos das pessoas. (Mayer & Salovey, 1999).

O termo “Inteligência Emocional” parece ter originado com Wayne Payne (1985), mas foi popularizado por Daniel Goleman (1995). A pesquisa principal sobre o conceito originou com Peter Salovey e John “Jack” Mayer e que começa no final da década de 80.

Para Goleman (2001), a "Inteligência Emocional" surgiu da parte de uma pesquisa científica para afirmar que o controle das emoções contribui de forma essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo. Essa tese científica revela a capacidade de lidar com as próprias emoções, podendo

dificultar ou até destruir nossas vidas. Ressalta que a crise que a humanidade vive hoje, com aumento da criminalidade, violência e infelicidade, é o reflexo de uma cultura que se preocupou apenas com o intelecto, esquecendo o lado emocional da pessoa.

Para Goleman (2001), quando as paixões surgem, esse equilíbrio se desfaz. E então, a mente emocional assume o comando. Muitas das nossas ações são determinadas pelas emoções que têm sua razão e uma lógica peculiares. A mente emocional é muito mais rápida do que a racional, levando à ação, sem dar tempo para pensar. Essa rapidez não permite a reflexão que caracteriza a mente racional.

Como mostra as teorias administrativas, o ser humano tem sido valorizado ao longo das décadas e da evolução da própria administração. Na organização o recurso e o bem humano, tem sido, portanto percebido como o de mais valor e consolidador da organização. E como as organizações são feitas de seres humanos, estes que a compõe precisam fazê-la prosperar junto com seu crescimento e prosperidade pessoal. E o ambiente organizacional na possibilidade humana de gerar sucesso profissional, e como é um ambiente é feito de pessoas e para pessoas, a Inteligência Emocional é um fator de extrema importância para a satisfação humana na organização e para a satisfação da organização para com homem.

“O homem moderno passa a maior parte do seu tempo dentro de organizações, das quais depende para nascer, viver, aprender, trabalhar, ganhar seu salário, curar suas doenças, obter todos os produtos e serviços de que necessita (...)”. Sejam quais forem os objetivos que perseguem – educacionais, religiosos, econômicos, políticos, sociais, as organizações envolvem os indivíduos em “redes”, tornando-os cada vez mais dependentes das atividades que levam a cabo. Uma das razões que explicarão a sua enorme proliferação e variedade no mundo moderno é o fato de só através destas estruturas podem ser satisfeitas a maioria das necessidades humanas: é mediante a cooperação e a conjugação de esforços que é possível, ou pelo menos mais fácil, atingir objetivos.” (CHIAVENATO, 2002. p. 54)

.O conjunto destas competências é o que podemos chamar de Inteligência Emocional. Elas têm cinco componentes principais:

| | |
|------------------|---|
| Auto-percepção | •capacidade das pessoas conhecerem a si próprias,em termos de seus comportamentos frente a situações de sua vida social e profissional, além do relacionamento consigo mesmo. |
| Autocontrole | •capacidade de gerir as próprias emoções, seu estado de espírito e seu bom humor. |
| Auto-motivação | •capacidade de motivar a si mesmo e realizar as tarefas e ações necessárias para alcançar seus objetivos, independentes das circunstâncias |
| Empatia | •habilidade de comunicação interpessoal de forma espontânea e não verbal e de harmonizar-se com as pessoas. |
| Práticas Sociais | •capacidade de relacionamento interpessoal e de trabalho em equipe. |

Fonte: CHIAVENATO (2002).

1.3 Atitude empreendedora

A vida de todo profissional é recheada de momentos difíceis, desafios, pressões de todos os lados. O sucesso é o troféu a ser conquistado, e para trilhar o caminho que nos leva ao sucesso, precisamos estar sempre motivados. Mas como nos manter motivados, pessoal e profissionalmente, a despeito de todos os contratempos, dificuldades e pressões de nossa vida cotidiana?

É preciso desenvolver a capacidade de motivar a si próprio, mesmo diante de dificuldades e obstáculos profissionais, pois o advogado para ter sucesso precisará assumir riscos e enfrentar dificuldades para superar as etapas necessárias ao desenvolvimento de seu empreendimento.

1.3.1 Capacidade de relacionamento interpessoal e trabalho e equipe

Daniel Goleman (2001), explicou que a Inteligência social é a aplicação da inteligência emocional nas relações interpessoais, ou seja,

alguém ser socialmente inteligente significa possuir alto grau de empatia e de consciência social. É preciso compreender os sentimentos dos outros e reagir de forma adequada a esta compreensão. Esta inteligência tem um forte impacto na produtividade dentro de uma organização e como fator de persuasão e convencimento nas relações com os clientes.

1.3.2 Persuasão e comunicação interpessoal.

A comunicação envolve muito mais do que apenas palavras. Na verdade, as palavras representam apenas uma pequena parte de nossa forma de expressão como pessoa. Estudos demonstram que a comunicação não verbal, aquela que se realiza através do tom de voz e da expressão corporal, tem um impacto bem maior na influencia que exerce nas pessoas do que as palavras utilizadas. A persuasão é um componente específico da comunicação e visa fazer as pessoas agirem apelando não apenas para o seu lado racional, mas também para suas emoções.

1.3.4 Negociação e flexibilidade pessoal

Em geral as empresas vivem situações de conflitos causados pela própria dinâmica do empreendimento. Por isto, destaca-se a importância que têm a habilidade de negociação, a flexibilidade comportamental para resolver problemas de forma adequada, levando-se em conta o interesse coletivo acima dos interesses individuais para a solução de conflitos.

Como diz o consultor americano William Ury, fundador e diretor do curso de Negociação da Harvard Business School, e considerado um dos maiores especialistas do mundo no assunto, o principal atributo de um bom negociador é ouvir o outro lado e entender quais são seus reais interesses. Esta não é uma tarefa tão fácil, pois normalmente quando as pessoas se

envolvem em uma negociação, cada lado fica pensando apenas em seus próprios interesses e problemas.

1.3.5 Inovação e criatividade.

A busca constante de diferenciação profissional, a criação de novos processos de atendimento, descoberta de novas demandas, novas necessidades não atendidas de clientes, são fatores competitivos fundamentais para superar a concorrência. Mas estas inovações só serão possíveis para o profissional que sistematicamente desenvolver sua criatividade e capacidade de inovação criando continuamente mudanças com o objetivo de atender cada vez melhor seus clientes e ocupar espaços de mercados inexplorados.

1.3.6 Competência Essencial - conhecimento de gestão de negócios e de tendências sociais

Atualmente qualquer profissional para ter sucesso precisa desenvolver a capacidade de gerir sua própria carreira, seu negocio e ser uma pessoa atualizada do ponto de vista das situações sociais.

O profissional que não conseguir trafegar facilmente pelos caminhos da internet estará fora dos negócios em futuro breve. Aquele que não estiver atualizado com as tendências sociais, e em novas demandas de sua organização e do setor que ela estiver inserida, perderá oportunidades de crescimento profissional e estará em desvantagem com os profissionais modernos.

2. RELAÇÃO INTERPESSOAL

As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação, pode-se afirmar que relacionamento interpessoal é a capacidade de buscar convívio harmonioso em seu ambiente de trabalho e de saber relacionar-se com clientes e fornecedores, possibilitando um trabalho através do qual a maioria das pessoas sinta prazer e disposição de dar o melhor de si. Para todas as pessoas, a manutenção de relacionamentos interpessoais saudáveis colabora para o adequado desenvolvimento no ambiente de trabalho, tanto individual como em grupo.

É por isso que, quando se compreende esse processo de interações, os relacionamentos melhoram em muito. A Interação social nos seres humanos depende tanto da linguagem como das pistas fornecidas pelos movimentos corporais.

Então, como alcançar uma convivência razoavelmente satisfatória e produtiva no ambiente de trabalho? No caso da secretária executiva, ela interage a cada tarefa desempenhada e o domínio dos aspectos das relações interpessoais pode provocar sentimentos positivos de simpatia, aumentando a cooperação, o que repercutirá favoravelmente nas atividades que propuser; ou em projetos a executar, ou mesmo nos processos de liderança.

Para que isso aconteça, levando em conta que o impacto causado inicialmente pode ser tanto positivo quanto negativo dentro de um ambiente de trabalho onde a convivência é imposta, as pessoas devem procurar conhecer as outras, a fim de curar impressões errôneas e evitar aborrecimentos desnecessários, caso tenha havido antipatia no primeiro contato.

Em situações de trabalho, à medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente, e então, inevitavelmente, os sentimentos influenciarão as intenções e as próprias atividades “Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho” (MOSCOVICI, 2002, p.34). Tendo em vista que um bom clima de um grupo influencia as pessoas reciprocamente, gerando um ambiente agradável, estimulante e cooperativo, conjugando energias, conhecimentos e experiências, é preciso que cada pessoa acredite em seu

potencial, para que também alcance o equilíbrio emocional. Conforme acredita a autora, o domínio das emoções passa pela autodisciplina e pela capacidade de ver positivamente os fatos da vida.

Assim, sentimentos positivos influenciam no aumento da interação e da cooperação, conseqüentemente favorecendo as atividades e aumentando a produtividade, ao contrário dos sentimentos negativos, que geram situação contrária.

(...) a boa notícia a respeito da inteligência emocional é que – ao contrário do QI – ela pode melhorar ao longo da vida. De uma maneira favoravelmente aleatória, a vida oferece sucessivas oportunidades para que se afine a competência emocional. No curso normal da existência, a inteligência emocional tende a aumentar à medida que aprendemos a perceber melhor nossos estados de espírito, a lidar de forma mais apurada com emoções aflitivas e ouvir a ter empatia – em suma, a medida que amadurecemos.” (GOLEMAN, 1998, p. 256).

Acredita-se que os aspectos mais importantes para a profissional de Secretariado Executivo, no âmbito dos relacionamentos interpessoais, sejam o feedback (dar e receber), o gerenciamento de conflitos, a empatia e a comunicação.

2.1. MOTIVAÇÃO

A motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do comportamento humano. É ela quem irá determinar os níveis de desempenho pessoal e profissional, obtidos. Na organização, está diretamente relacionada com sentimento de pertença, produtividade e valorização, atribuídos interna e externamente.

Segundo MASLOW (200, p.1), antes de qualquer comentário sobre motivação no trabalho, deixa claro que os “indivíduos altamente evoluídos assimilam seu trabalho como identidade, ou seja, o trabalho se torna parte inerente da definição que eles fazem de si próprios”. Para ele é por meio

do trabalho de cada um consegue viabilizar seu crescimento na direção da auto realização. O trabalho visto por essa perspectiva, tende a melhorar cada um, bem como melhora também o todo no qual vivem as pessoas.

Secretário(a) motivado e produtivo é aquele que está no lugar certo, ou seja que ocupa uma função capaz de explorar e estimular suas potencialidades, bem como de lhe fornecer reconhecimento, através de um salário compatível, plano de crescimento, benefícios, aliado a um reconhecimento autêntico por parte da organização que ressalve o seu valor. Além disso, é necessário estar atento ao cultivo de um clima organizacional, propício para o desenvolvimento de boas relações que promovam comunicação, qualidade e produtividade.

Motivação é uma das poucas palavras que pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso de qualquer organização, seja ela pública ou privada, em qualquer hierarquia. A motivação de uma pessoa depende diretamente da força de seus motivos para enfrentar ou não as batalhas por esta ou aquela conquista.

O Secretário(a) deve saber o quanto é importante o seu papel dentro da organização. Por isso é imprescindível que existam fatores dentro de seu ambiente de trabalho que lhe tragam estímulo para um bom desempenho. A motivação dentro de uma organização é contínua. A partir do momento em que as pessoas passam a fazer parte da organização, automaticamente aderem a um padrão motivacional que inicia e sustenta as atividades internas da mesma.

Segundo Chiavenato, (2004):

“Os desafios estratégicos das organizações exigem um lugar importante e fundamental para a gestão de pessoas. O alinhamento das pessoas e de seu desempenho e competências às estratégias do negócio e às metas organizacionais figura hoje como condição básica para que os gestores sejam bem sucedidos nas suas atividades. Dentro desse contexto, o relacionamento entre a organização e as pessoas que nela trabalham torna-se um aspecto de primordial importância”.

O Secretário(as) Executivo(a) passa por momentos que se podem considerar críticos ao longo do seu dia de trabalho. O contato com a chefia estressada pelas cobranças hierárquicas, por exemplo, pode causar muita pressão e cobranças ou até mesmo desmotivação.

Como seu trabalho envolve basicamente relacionamento interpessoal, desenvolver o controle das emoções, identificando maus hábitos e rastreando as possibilidades de crescimento, poderá lidar mais facilmente com situações difíceis tão presentes em sua profissão, fazendo com que as atitudes sejam focadas em resultados esperados pela chefia, sem a perda da motivação e com o equilíbrio emocional necessário para manutenção da empatia com o grupo de trabalho.

O profissional de Secretariado Executivo atua como agente motivador, transmitindo uma imagem positiva e confiável na sua área de atuação, promovendo o intercâmbio. Na organização, motivação está relacionada com sentimentos e atitudes relacionadas às condições de trabalho em geral. Dando convicção ao indivíduo que está no caminho daquilo que se pode esperar alcançar um relacionamento saudável entre a equipe que assessora, o cliente interno e externo.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O profissional de secretariado necessita desenvolver funções psicossociais que lhe exigem controle emocional e postura adequada frente as situações cotidianas. Algumas qualificadoras para a habilidade e competência para a profissional lhe exige adequação quanto: motivação, liderança, etiqueta profissional e o principal delas, a inteligência emocional.

Dessa forma, a postura para o mercado vai além de que conhecimento técnico para exercer a profissão. É fundamental essa tecnicidade, porém a forma como se atinge o objetivo das tarefas que lhes são

impostas visualizam a sinergia entre os quesitos emocionais e a praticidade dos serviços.

Além disso o Profissional do Secretariado Executivo passa por momentos que podem considerar críticos ao longo de um dia, como contato de chefia sob forte impacto de cobranças hierárquicas, auxiliares, colegas e clientes também sob forte estresse. Como o trabalho envolve basicamente Relacionamento Interpessoal e controle de emoções, cabe a esses profissionais criarem condições favoráveis na Administração de conflitos, identificando maus hábitos e colocando-se no lugar do outro. Só assim o profissional poderá lidar mais facilmente com situações difíceis da profissão, fazendo com que as atitudes sejam focadas para o resultado, sem a perda da motivação e com equilíbrio emocional. Essas técnicas em seus processos de trabalho aliadas ao conhecimento técnico e somando com a habilidade de liderança propicia condições favoráveis para assessorar executivos de forma mais dinâmica, ampliando a participação do Profissional do Secretariado nos processos decisório das organizações.

Para que se alcance esse patamar é necessário desenvolver a habilidade de Inteligência Emocional e liderança, pois só assim o profissional ganha cada vez mais credibilidade em sua forma de atuar e melhorando cada vez mais suas relações Interpessoais que é a base do sucesso da profissão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança**. 2ª ed, São Paulo: Atlas, 1997.

CURY, Gilberto. **Capacidade de dirigir pessoas/ A inteligência emocional na empresa**. <<http://www.pnl.com.br/artie.asp> >. 19 de Junho de 1997, acessado em 15/05/2012.

CURY, Gilberto. **Como interagir melhor no ambiente corporativo**. <<http://pnl.com.br/siteBlog/conteudo/26/145>>. 30 de março de 2012, acessado em 15/05/2012.

GARCIA, Adriana. **Vida Executiva: Você não vai mais ter Secretária. Quem precisa de serviço é a empresa, não você. Veja o que é necessário para transformar sua secretária numa profissional do futuro**. Exame, V.32, n 6, p. 110, mar. 1999.

GOLEMAN, Daniel, Ph.D. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

MAYER, J. D. & SALOVEY, P. (1999). **O que é inteligência emocional?** Em: P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.). *Inteligência emocional da criança: Aplicações na educação e no dia-a-dia* (pp. 15-49). Rio de Janeiro: Editora Campus.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 12ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de pesquisa em Administração**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.