

# COMO A COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL PODE INFLUENCIAR O SUCESSO OU INSUCESSO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO EM SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

JOYCE EMILLY SILVA LOPES<sup>1</sup>

RAFAELY VITÓRIA GOMES DA SILVA<sup>2</sup>

ROBERTA VANESSA ARAGÃO FELIX DA SILVA<sup>3</sup>

## RESUMO

Este estudo procurou analisar como a comunicação não verbal pode levar o profissional de Secretariado Executivo ao sucesso ou insucesso em suas áreas de atuação. A comunicação é uma das áreas que tem sido mais investigada nos últimos tempos tanto pelo seu crescimento no atual contexto de crescimento das mídias digitais como porque ela perpassa todas as esferas da vida humana. Este projeto de pesquisa objetiva entender a relação da comunicação não-verbal e sua influência sobre o profissional de secretariado em suas áreas de atuação. Metodologicamente, para obtenção e levantamento de dados, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, para compreender a comunicação não-verbal no âmbito organizacional e identificar suas implicações aos profissionais de secretariado executivo. A partir dos resultados obtidos foi possível perceber que o atual perfil do secretário lida com relações interpessoais onde deve se utilizar da ferramenta da comunicação que é afetada na percepção geral pela comunicação não verbal. Logo, conclui-se que a comunicação verbal e não verbal deve estar em concordância para o alcance dos objetivos organizacionais e consequente sucesso do profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Comunicação não-verbal; Secretariado Executivo

## ABSTRACT

This study analyzes how non-verbal communication can lead Executive Secretariat professionals to success or failure in their areas of activity. Communication is one of the areas that has been most investigated in recent times, both because of its growth in the current context of digital media growth and because it permeates all spheres of human life. This research project aims to understand the relationship of non-verbal communication and its influence on secretarial professionals in their areas of expertise. Methodologically, to obtain and collect data, exploratory and descriptive research was carried out to understand non-verbal communication in the organizational context and identify its executives to executive secretarial professionals. From the results obtained, it was possible to perceive that the current profile of the secretary deals with interpersonal relationships where the communication tool must be used, which is supported in the general perception by non-verbal communication.

<sup>1</sup> Graduanda em Secretariado Executivo- UFPE/ Campus Recife. E-mail: joyce.emilly@ufpe.br

<sup>2</sup> Graduanda em Secretariado Executivo- UFPE/ Campus Recife. E-mail: rafaely.silva@ufpe.br

<sup>3</sup> Prof.<sup>a</sup>Me.vinculada ao Departamento de Ciências Administrativas-DCA/CCSA/UFPE.E-mail: roberta.aragao@ufpe.b

Therefore, it is concluded that verbal and non-verbal communication must be in agreement for the achievement of organizational objectives and consequent professional success.

**KEYWORDS:** Communication; Non verbal communication; Executive Secretariat

## **1 INTRODUÇÃO**

No atual contexto as empresas têm buscado cada vez mais um diferencial competitivo dentro do mercado e com o constante avanço das tecnologias da informação a comunicação passa a ser tida como um como uma “ferramenta primordial para alcançar o sucesso”. (NASCIMENTO et al., 2018)

Nesse cenário e diante das mudanças no perfil secretarial, o profissional passa a atuar no âmbito das relações interpessoais. “É ele que opera como agente articulador nas relações interpessoais. Faz uso de ferramentas como motivação, liderança e comunicação, como peça estratégica para primar à qualidade nas atividades diárias da empresa.” (NASCIMENTO et al., 2018)

Dentre os tipos de comunicação, a não verbal pode ser destacada, uma vez que é viabilizada pela linguagem corporal, por meio de expressões faciais e trajes, por exemplo, sendo muitas vezes utilizada de maneira inconsciente, o que implica em uma constante revisão na busca por seu uso adequado, a fim de emitir mensagem mais assertivas e precisas (DARODDA, SANTOS, PINTO, 2021).

Desta forma, além das palavras escritas ou faladas, características da comunicação verbal, a forma não verbal se faz tão importante quanto, uma vez que os indivíduos buscam se expressar por meios que carecem, na maioria das vezes, de um maior rigor quanto a sua interpretação (DARODDA, SANTOS, PINTO, 2021).

Lunardelli (2021, p.11) destaca ainda, que a capacidade de ouvir e compreender o outro não depende apenas da fala, mas de outros mecanismos, como a entonação e as expressões corporais, a distância/proximidade dos interlocutores, que são percebidos como elementos valiosos para o estabelecimento de um complexo processo de comunicação.

Atitudes e gestos são chaves comunicacionais que às vezes não são percebidas pelo emissor, mas transmitem uma imagem de determinado indivíduo sendo esta positiva ou negativa. Atualmente, o mercado de trabalho não espera apenas um profissional qualificado com base em conhecimentos teóricos e técnicos, mas também um colaborador que saiba se expressar e tenha domínio de sua linguagem corporal, postura e atitudes (MESQUITA, 1997).

Diante da importância de buscar um constante aperfeiçoamento na postura do profissional de secretariado executivo, o objetivo do presente trabalho é analisar de que forma a comunicação não-verbal pode influenciar o desempenho e a imagem profissional do secretário

executivo, buscando compreender os impactos dessa habilidade no sucesso ou insucesso de suas atividades.

Como forma de viabilizar a obtenção do objetivo geral do estudo, a pesquisa conta com os seguintes objetivos específicos: identificar os principais elementos da comunicação não-verbal, avaliar como a comunicação não-verbal pode ser utilizada pelo secretário executivo no estabelecimento de uma postura profissional requerida e analisar como a comunicação não-verbal pode ser aprimorada pelo secretário executivo para melhorar sua imagem profissional e alcançar melhores resultados em suas atividades.

A importância de investigar esse tema se justifica, inicialmente, pode contribuir com pesquisas científicas devido ao fato de que a comunicação não-verbal é uma das formas mais habituais no processo de interação humana, não requerendo uso de palavras para transmissão de mensagens. Como resultado, compreender e utilizar efetivamente a linguagem corporal pode ser crucial para o sucesso de um secretário executivo.

Portanto, é importante o desenvolvimento desta habilidade uma vez que o profissional de secretariado gerencia informações estratégicas, toma decisões, e está atento a da comunicação não verbal, uma vez que pode afetar a forma como superiores e clientes, os vê, implicando em sua imagem. Conforme, Oliveira e Bento (2016, p. 77) dizem que a comunicação tem a função de facilitar a tomada de decisão dentro de uma organização e requer colaboradores com esta habilidade.

Por fim, para o profissional de secretariado, a comunicação não verbal é extremamente relevante, pois o desenvolvimento desta competência proporciona ao indivíduo o preparo necessário para comunicar-se de maneira eficiente com o uso de canais de comunicação verbais e não verbais, de modo a reafirmar a mensagem transmitida.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Comunicação**

A área da comunicação é um dos campos que há diversos estudos sobre comportamentos e diálogos entre pessoas, e para o profissional do século XXI, englobar conhecimento e prática acerca da habilidade de se comunicar-se bem, ser compreendido é uma das principais preocupações da atualidade diante das mudanças do mundo contemporâneo com

a chegada da era digital. Para compreender acerca desta temática é necessário entender sua origem, seu processo e como ela é se dá no âmbito profissional.

Santos (2011) traz em sua pesquisa a vertente de Martino (2008), que traz a etimologia da comunicação vinda do latim, sendo:

communicatio, do qual distinguimos três elementos: uma raiz munis, que significa ‘estar encarregado de’, que acrescido do prefixo co, o qual expressa simultaneidade, reunião, temos a idéia de uma ‘atividade realizada conjuntamente’, completada pela terminação tio, que por sua vez reforça a idéia de atividade. (MARTINO, 2008, p. 12, *apud*, SANTOS, 2011, p. 3)

Dada a sua complexidade, a comunicação possibilita ir além do enunciado da fala, da entrega da mensagem através do emissor e receptor, a comunicação é algo mutável além do tempo e espaço, traz em si variações e regionalidades, desde a escrita, de sua forma verbal e a não verbal. Corroborando com isso Barros *et al.* (2020, p.3), discute que “fazer-se entender” e, entender, constantemente foi fundamental para o desenvolvimento das relações entre os envolvidos em todo o processo de comunicação, dada ao advento de variadas formas de comunicar-se e de sua constante evolução ao longo do tempo.

Para a compreensão do processo comunicacional, é importante diferenciar conceitos como informação versus comunicação. Segundo Santos e Oliveira (2015, p.14), a informação é caracterizada por um emissor, fazendo uso de uma mensagem que contém um conjunto de dados codificados, abstraindo indagações e um receptor. Já a comunicação, é quando uma certa informação é recebida pelo receptor e é captada, interpretada e remetida de volta ao emissor, “gerando a retroalimentação do processo”.

Portanto, além da própria informação e a comunicação, existem elementos que são inseridos que são o âmago do processo, e que é explanando desde cedo aos indivíduos em sua vida de aprendizagem. São eles emissor e receptor, mensagem, ruído, canal, codificação e decodificação entre outros.

Diante disso, o conhecimento do profissional acerca do processo de comunicação e como ele é, na prática, agrega na comunicação mais fluida e eficiente, já que ele passa a ouvir melhor e passar a dar feedbacks com mais exatidão e com isso, reflete em um profissional com um bom desempenho comunicacional, se destacando entre aos demais pela sua postura com o público e com o interpessoal. Sendo assim, Duarte e Monteiro (2009) corroboram quando afirmam que:

Um bom uso da comunicação são capazes de qualificar práticas gerenciais, melhorar o desempenho operacional, promover mudanças significativas nas múltiplas relações da instituição com os seus diversos públicos e agregar valor à organização. (DUARTE; MONTEIRO, 2009, p. 6)

Incorporando - se a visão do autor, pode-se dizer também que em detrimento do avanço dos canais de comunicação digital, tornou-se importante para a organização seu posicionamento e expressão dentro dessas novas plataformas e um profissional capacitado frente a essa nova realidade traz grandes benefícios à imagem da organização.

Com o avanço da tecnologia e o surgimento dos novos canais de comunicação, isto é, as plataformas de mídia social como o Instagram, Youtube, LinkedIn e outros, que adquiriram grande relevância no atual cenário corporativo, a comunicação cresce e se expande, conforme previra Pellanda (2010, p. 12): “o acesso à Internet torna-se o próximo canal de expansão da comunicação móvel no país, à medida que as redes de telefonia se expandem e os custos baixam, devido à escala do aumento de usuários.”

Neste sentido, com o passar do tempo, surgiu a necessidade de criar-se mecanismos de disseminação de informações. Desde o princípio com a boca a boca, da escrita do jornal, o surgimento do rádio, posteriormente a TV, a humanidade ficou encarregada de criar formas e construir pontes comunicacionais, e atualmente não é diferente, principalmente no ambiente corporativo.

Sousa *et. al* (2018 p.2) aponta que: A comunicação a todo momento, estará presente nas corporações, o que causa mudanças é a notoriedade de como ela é utilizada atualmente dado o crescente número de canais de informações disponíveis no âmbito organizacional “que não tinha a alguns anos atrás, devido às facilidades trazidas pela internet e redes sociais criadas por ela.” Com tanto avanço, a comunicação corporativa hoje tem mais dinamismo, agilidade no envio e feedbacks cada vez mais rápidos, e tudo graças à tecnologia da informação.

Segundo Bíscoli e Lotte (2007, p. 16), a importância da comunicação perpassa várias disciplinas do secretariado executivo uma vez que enquanto assessor está determinará sua eficiência no uso de seus conhecimentos junto ao executivo, como cerimonialista na organização de um evento, em suas atribuições técnicas como a gestão de documentos filtrando eficientemente as informações para fácil acesso em diferentes departamentos organizacionais e enquanto empreendedor em suas articulações.

Nesse cenário, o profissional de secretariado, deve estar atento às necessidades organizacionais para se sobressair no mercado de trabalho, desenvolvendo a habilidade da comunicação, pois esta é imprescindível para o profissional de secretariado em suas áreas de atuação, conforme observado por Martins e Fortes (2012):

Uma das principais qualidades desejáveis do Secretário Executivo é a capacidade de se comunicar bem com as pessoas com quem trabalha, sendo que, além de dominar os mais variados conhecimentos técnicos, econômicos e financeiros, precisa também ter um bom comportamento interpessoal. Pode-se considerar que, sem um diálogo eficaz, não há entendimento da mensagem, o que ocasiona dificuldades de relacionamento interno e externo, baixando a produtividade. (MARTINS; FORTES, 2008, *apud* GOMES, SILVA, V., SILVA. E, LUIZ, MAÇANEIRO, 2012, p.18).

Portanto, observa-se que a ausência de uma boa comunicação interpessoal pode impactar o secretário executivo em suas áreas de atuação, pois traz dificuldades não apenas em seus relacionamentos internos, mas também externos, o que afeta diretamente a produtividade de uma organização.

## **2.2 Comunicação Não Verbal**

Segundo o CICEM (2017), em 1872, o cientista Charles Darwin, muito conhecido pela obra “A origem das espécies”, publica o livro “A expressão das emoções no homem e nos animais”, onde ele pioneiramente afirma a universalidade das emoções no homem e nos animais, mas logo é questionado por antropólogos afirmando que as emoções eram criações culturais. Mais tarde em 1954, Paul Ekman realiza investigações científicas em diferentes regiões incluindo uma tribo nativa que nunca teve contato com a civilização e conclui que as expressões faciais das emoções humanas são de fato universais.

Estes estudos têm sido popularmente conhecidos como comunicação não-verbal. Como nos assegura Nogueira e Farias (2013, p.118), o corpo é um objeto de estudo que vem sendo cada vez mais pesquisado por diversos autores de variadas áreas do conhecimento. [...] E como objetivo destas, apresentam o corpo como sendo a expressão da linguagem não-verbal, que pode dizer muito acerca dos indivíduos e de sua forma de se comunicar.

Como afirma Nogueira e Farias (2013, p.115) “Em geral, quando se reporta à comunicação não-verbal se está se referindo ao visual presente na maneira de as pessoas se vestirem e nos comportamentos gestuais”. Ou seja, a comunicação não verbal se dá por meio

da expressão facial, postura corporal e aparência de um determinado indivíduo que transmite uma mensagem para alguém.

No entanto, estudos como o de Albert Mehrabian, de acordo com Senna (2021) demonstram que quando há uma incongruência entre a comunicação verbal e não verbal, há uma contaminação na forma que o receptor interpreta a mensagem e isso afeta a comunicação. De acordo com Medeiros e Hernandes:

a postura profissional revela muito sobre o indivíduo, exige dele uma atenção a sua expressão corporal e ao vestuário, por que reflete na comunicação não verbal, que muitas vezes não é percebida, porém influenciado na comunicação de forma positiva ou negativa. (MEDEIROS; HERNANDES, apud OLIVEIRA; BENTO, 2016, p.77)

Portanto, a comunicação não verbal, traz implicações ao processo de comunicação, uma vez que a depender das expressões faciais, corporais e da forma de vestir-se, uma mesma mensagem transmitida através de diferentes indivíduos será interpretada de maneiras diferentes e isso tanto pode ser positivo quanto negativo a depender do contexto.

Diante dessa perspectiva, é viável que a comunicação não verbal tenha uma certa influência no profissional de secretariado, dada a sua convivência no ambiente organizacional, o mesmo terá situações que requerem um maior cuidado ao se relacionar ou compartilhar algo.

Corroborando com isso, Lunardelli (2021, p.12) destaca que “despertar confiança, credibilidade, de forma amigável, colaborando para a devida apropriação dos recursos informacionais demandados pelos usuários, depende de como o corpo transmite aquilo que se tenciona comunicar.” Portanto, é necessário o reconhecimento do papel da linguagem não verbal, para os secretários e secretárias que objetificam ter uma boa comunicação e construir boas interações no âmbito organizacional.

Os gestos, expressões e posturas são alguns dos elementos que compõem a comunicação não verbal. De acordo com Senna (2023), existem nove maneiras diferentes de se expressar sem falar e são estas, as expressões faciais, gestos como acenar ou indicar algo, a postura corporal, a paralinguagem que se refere ao tom da voz, a proxêmica que se refere ao espaço pessoal, o olhar, o toque que é utilizado até mesmo por políticos para transmitir poder, A aparência de roupas, cores e estilos e os artefatos que são os símbolos específicos que definem a que grupo de pessoas um determinado indivíduo pertence.

Este conjunto de elementos que caracterizam a comunicação não verbal interfere na percepção geral das pessoas e o conhecimento desses elementos e a forma como utilizar pode

ser fator decisivo para o sucesso ou insucesso de um profissional dentro de seu ambiente de trabalho.

### **2.3 O Profissional de Secretariado Executivo e a Comunicação não verbal**

O profissional de Secretariado Executivo com o passar do tempo foi se mostrando cada vez mais apto a tomar decisões sem supervisão direta e que afetam positivamente toda a organização, como é colocado por Hepp e Martins (2009,p. 29) “O novo perfil da secretária é reconhecido por ser uma profissional ativa, habilitada a assumir funções administrativas, tendo iniciativa e tomando decisões, muitas vezes, sem supervisão direta.”

A relação da comunicação não verbal com a profissão, sucede de que, “a gestão da informação na organização através da profissional de secretariado executivo e sua forma de comunicar-se resultaram numa ligação positiva entre o executivo e os demais profissionais da empresa.” (HEPP, MARTINS 2009, p.29)

Em vista disso, como agente comunicacional, responsável na maioria das vezes por repasses e gerenciamentos de informações, o secretário ou secretária executiva, precisa deter certos conhecimentos e habilidades no que tange sua sensibilidade de receber e repassar as informações de forma coerente aos indivíduos na organização.

Segundo Oliveira e Bento (2016, p. 77), “O profissional de secretariado se comunica o tempo todo, a comunicação verbal e não verbal, estão em sincronia, essa comunicação é percebida através de palavras, expressões faciais, gestos, postura e vestuário.” Dessa forma, fica evidente a relação do secretário executivo com comunicação não verbal e a indispensabilidade do exercício da mesma para melhora em seus processos de trabalho.

Ainda, segundo Nogueira e Faria (2013, p.111) “a linguagem não-verbal tem se mostrado reveladora. Sua compreensão constitui um importante veículo informativo e integrativo na composição das estratégias comunicativas”. Utilizando-se do saber desse recurso comunicacional, a comunicação não verbal pode possibilitar ao profissional de secretariado o alcance de posições estratégicas no mercado.

Diante disso, os secretários e secretárias devem estar cientes destas questões, pois é compreendendo a comunicação não verbal, que os futuros profissionais serão preparados a compreender um mundo que envolve a imagem, postura e como esta implica em algo positivo ou negativo diante do repasse de uma mensagem.

### 3 METODOLOGIA

Sendo uma pesquisa exploratória e descritiva, o estudo busca compreender a relação da comunicação não verbal e sua influência sobre o profissional de secretariado em suas áreas de atuação. Segundo Gil (2002), esse tipo de pesquisa permite ao investigador fazer indagações diretas aos investigados para que por meio de “análise e testes quantitativos”, se possa obter informações, tratá-las e trazer uma conclusão dos dados.

A abordagem utilizada no estudo foi a pesquisa quali-quantitativa conforme como apresenta Knechtel (2014, p. 106), “[...] interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica)”. (KNECHTEL, 2014, apud RODRIGUES; OLIVEIRA; SANTOS, 2021, p.168).

Juntamente com a técnica de coleta de dados por meio do questionário, essa técnica permitiu praticidade na formulação, envio rápido, feedback de respostas e análise dos dados. O questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. (GIL,1999, p. 128)

Para medir a percepção dos sujeitos da pesquisa (grupo de discentes do período de 2019.1 a 2022.2) diante de suas propriedades e experiências adquiridas, utilizou-se a escala de Likert, onde Cunha descreve como sendo “composta por um conjunto de frases (itens) em relação a cada uma das quais se pede ao sujeito que está a ser avaliado para manifestar o grau de concordância desde o discordo totalmente, até ao concordo totalmente”.(CUNHA, 2007,p.24) dada a sua facilidade de aplicação nas perguntas do questionário e ser um objeto simples de responder.

A amostra foi obtida por meio do uso do questionário, com o universo de 30% dos discentes do quantitativo de 374 discentes, regularmente matriculados, com 114 respostas. Onde o questionário foi repartido em 3 (três) partes, sendo que a primeira parte busca identificar aspectos do perfil dos indivíduos investigados (faixa etária, gênero, segmento que atua e cargo), a segunda, levantar dados do grau de conhecimento sobre a Comunicação não verbal no ambiente de trabalho e como pode influenciar no desempenho profissional do secretário ou secretária executiva. Na terceira parte, além de gerar questionamentos que tendem para uma

reflexão, ela traz o fecho da importância da comunicação não verbal e do desenvolvimento dessa habilidade no meio corporativo profissional.

Para análise da dados, o suporte quantitativo foi utilizado para interpretação dos dados e informações coletadas, por meio de gráficos, gerados no google *forms* e utilizados na tabulação dos questionários. . Assim, este instrumento facilitará a compreensão dos dados bem como a sua interpretação que será feita através da análise de dados obtidos e do referencial teórico apresentado

O procedimento de triangulação de dados foi utilizado para a compreensão dos dados, pois permitiu atingir distintas populações (idade, sexo), distintas percepções teóricas e os dados coletados em momentos, locais ou pessoas diferentes. De acordo com Zapelli e Ghisifieurschütte (2015, p.247) relata que a triangulação de dados propõe o uso de diferentes fontes de dados sem métodos diferentes.

Para o tratamento de uma questão de resposta de pergunta aberta, contida no formulário, foi utilizado a Word Cloud (Nuvem de Palavras), utilizada para fins de demonstrar quais as palavras chaves ditas a respeito sobre suas percepções a respeito da comunicação estão atreladas ou não ao sucesso do profissional de secretariado. Onde segundo Lovato (2015, p. 63), a nuvem de palavras apresenta de forma visual é intuitiva, quais as palavras mais relevantes na atividade analisada na criação do texto do discente. Como forma de ilustrar a amostra pesquisada dos sujeitos da pesquisa a seguir.

## **4 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo são descritos os resultados da pesquisa, a partir dos dados obtidos neste estudo, aplicados aos discentes do secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco. Sabe-se que o objetivo geral é compreender a relação da comunicação não verbal e sua influência sobre o profissional de secretariado em suas áreas de atuação.

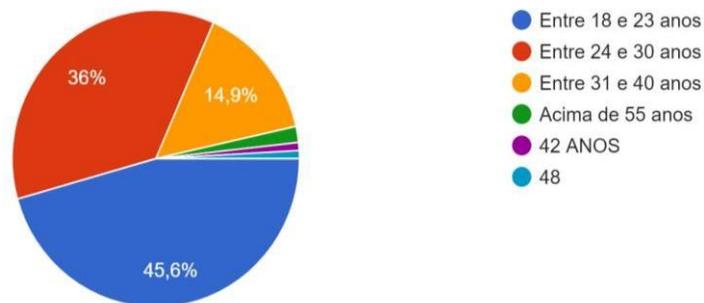
### **4.1 Caracterização da amostra**

A primeira parte do questionário compreendeu a identificação do perfil dos discentes, na amostra pesquisada, 45,6% dos respondentes possuem entre 18 e 23 anos, o que indica um perfil relativamente jovem matriculado no curso de Secretariado Executivo da UFPE.

Esse fator pode estar atrelado a um maior percentual dado em função da grande concentração de jovens recém-formados no ensino médio, buscando seu primeiro contato com a universidade, após a seleção do sistema de seleção unificada (SISU). Conforme Moreno e Soares (2014, p.1), relata que o ingresso no ensino superior é motivo de alegria para muitos alunos recém-saídos do ensino médio. Porque eles trabalharam muito para garantir um lugar no espaço universitário e superar as barreiras sociais de aceitação.

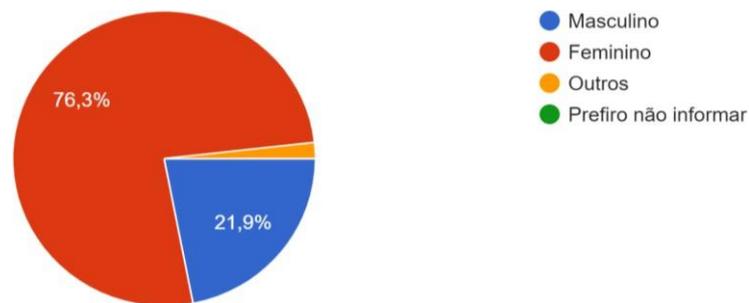
Dentro desta amostra, também pode ser percebido que 36% possuem idade entre 24 e 30 anos e 14,9% possuem entre 31 e 40 anos. Por fim, com relação aos intervalos de idade, acima de 55 anos, a amostra conta com apenas 1,8%, representando também uma camada importante da sociedade, geralmente composta por indivíduos que buscam se reinventar para inserção ou reinserção no mercado de trabalho, como pode ser percebido por meio do Gráfico 1 abaixo:

**Gráfico 1** - Percentual da idade dos participantes



**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Por meio do gráfico 2, abaixo, pode ser identificado também o predomínio do sexo feminino dentre o corpo discente do curso de graduação de Secretariado Executivo na Universidade Federal de Pernambuco: onde 76,3% dos respondentes são do sexo feminino. Esse fato corrobora com o perfil da profissão do Secretariado Executivo no mercado profissional, como aponta Ribeiro (2019, p.5) “sendo Secretariado Executivo majoritariamente feminino, imagina-se que as mulheres ocupem os espaços mais representativos no curso.

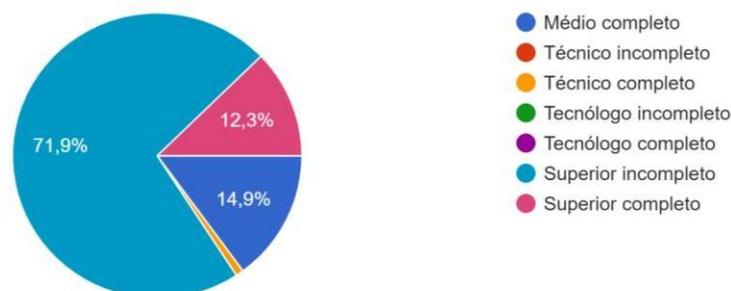
**Gráfico 2 - Percentual do sexo dos participantes**

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Comparado ao público feminino, apenas 22,9% são do sexo masculino, que buscam na maioria das vezes a equiparidade de gênero na profissão, e 1,8% se identificaram com outros. Relatado por Bittencourt e Mendes (2022, p.1), Devido à predominância do sexo feminino, no campo profissional e no ambiente acadêmico do secretariado Executivo, os discentes do sexo masculino enfrentam desafios específicos – como quebrar possíveis estereótipos edificados historicamente sobre essa profissão.

Por meio da análise dos dados acima, pode-se dizer, que o perfil geral dos discentes que compõem a amostra, da Graduação de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco, é formado por jovens de 18 a 23 anos, com predominância do sexo feminino.

Por meio do gráfico 3, abaixo, foi exposto o grau de escolaridade dos discentes, onde demonstrou 12,3% dos respondentes que constitui a amostra, possuem o superior completo, e optaram por uma segunda entrada em secretariado como uma segunda graduação. Como pode ser percebido por meio do Gráfico 3 abaixo:

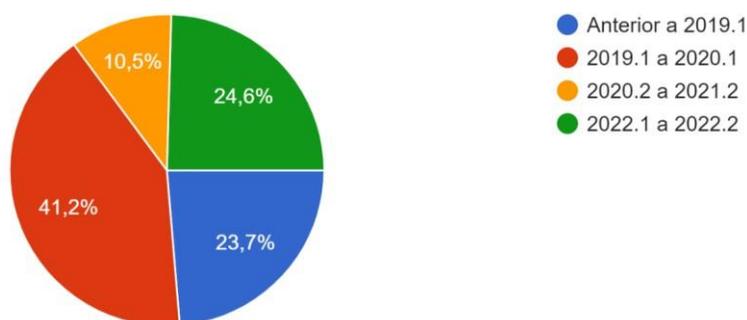
**Gráfico 3 - Percentual do grau de escolaridade**

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Nota-se no gráfico acima, onde na amostra pesquisada, pode observar-se que 71,9%, têm o ensino superior incompleto, demonstrativo de que a maior parte dos discentes ainda estão com o curso em andamento. Apenas 14,9% têm ensino médio completo, por serem recém-saídos do ensino médio, obtiveram a primeira entrada na universidade, e ocupam seus primeiros períodos na universidade como será abordado na próxima seção.

Por meio do gráfico 4, demonstra que grande parte do percentual de entrada na universidade é de 41,2%, com entrada entre 2019.1 a 2020.1 antes do período pandêmico, e que estão se encaminhando para o final da graduação. Conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 4 - Percentual dos períodos de entrada**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

No gráfico acima, constata que 23,7% têm sua entrada entre 2022.1 a 2022.2, os recém-chegados a graduação de secretariado, atualmente no primeiro e segundo períodos, onde os mesmo estão tendo os primeiros contatos com as disciplinas e a vida acadêmica. Já 23,9% da amostra pesquisada, demonstram que está em períodos anteriores a 2019.1, uma parcela dos discentes que estão encaminhados para o final do curso e por fim 9,7% entraram entre 2020.2 a 2021.2.

Esta parcela de discentes que entraram em 2020.2 a 2021.2, no período pandêmico, vivenciaram experiências, onde o uso das máscaras e o distanciamento das pessoas, submeteram os indivíduos a uma maior concentração de uso da comunicação não verbal em aspectos onde a comunicação oral, não era bem entediada recorrer-se a elementos não verbais, era uma opção.

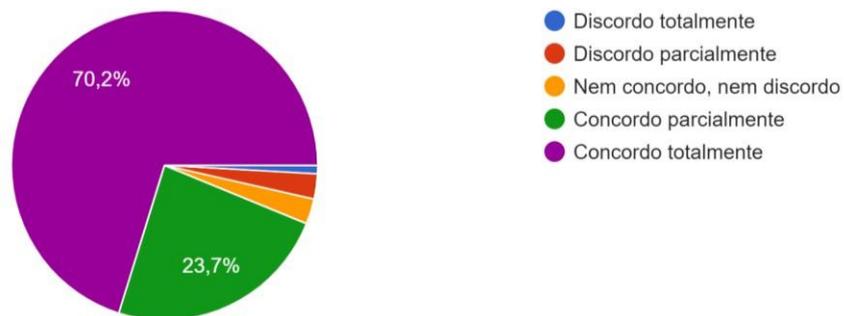
Por meio da análise dos dados acima, mesmo o percentual de maior concentração sendo de discentes ingressantes vindo do ensino médio, é importante ressaltar que ainda possui uma camada de indivíduos que observa no secretariado como sendo uma nova oportunidade de

ensino e qualificação profissional, e ainda que o perfil dos discentes, na amostra pesquisada conta - se com existe um maior percentual de discentes com as entradas de 2019.1 a 2020.1.

#### 4.2 Análise da comunicação não verbal e suas implicações ao Profissional de Secretariado

Schelles (2008, p.6) reforça que as instituições, seus líderes e equipes devem afirmar seu interesse na linguagem não-verbal para reforçar ideias, expressar emoções, promover relacionamentos interpessoais e facilitar a compreensão dos objetivos de negócios. Diante essa perspectiva, quando perguntados sobre a comunicação não verbal, seu significado, e se a mesma ajuda o profissional de secretariado a estabelecer e a manter uma relação interpessoal e na organização conforme gráfico 5 abaixo, os participantes da pesquisa responderam que:

**Gráfico 5** - A relação entre comunicação não verbal e interpessoal



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Nota-se no gráfico acima, que em sua maioria concorda que a comunicação não verbal ajuda a manter uma boa comunicação interpessoal, pois a mesma reforça mecanismos de comunicação que podem ser usados a seu favor, quando os indivíduos de determinada organização, tem o cuidado de transmitir uma mensagem em conjunto com a linguagem não verbal para fim de entregar uma coerência na comunicação, fazendo a fluida e eficaz.

Em consonância com os respondentes que optaram por concordar “totalmente”, 70,2%, Schelles (2008, p.6) [...] é exigida uma coerência entre a comunicação não verbal e as relações interpessoais, enquanto não houver essa coerência, pode ocasionar de ser um dos elos de fragilidade da organização. Já em consonância com a percentual de discentes que concordaram “parcialmente”, 23, 3%, a mesma revela que há uma possibilidade de não se encontrará a

"sincronia" na comunicação e na simultaneidade da linguagem verbal e não verbal, pois tudo relacionado às relações humanas e à percepção exige uma maior dificuldade de compreensão.

Tendo em vista que o primeiro objetivo específico desta pesquisa (identificar os principais elementos da comunicação não-verbal) a segunda e terceira questão, relaciona-se entre si, apresentando os seguintes questionamentos aos discentes: Você sabe que é comunicação não verbal ou interpessoal? Você possui conhecimentos de todos os tipos de comunicação não verbal?

A fim de compreender se os respondentes, entendem os conceitos e teorias do assunto e se os mesmos têm o conhecimento acerca dos tipos de comunicação não verbal. Como demonstra o quadro 01 os participantes da pesquisa responderam que:

**Quadro 1- Comunicação não verbal e interpessoal**

<b>Percentual Das respostas:</b>	<b>Você sabe que é comunicação não verbal ou interpessoal? (Alternativas)</b>
90,9%	Afirmaram que a comunicação não verbal se dá por meio de expressões faciais, gestos, contato visual, postura.
66,9%	Afirmaram que a comunicação interpessoal permite a troca de informações entre duas ou mais pessoas de maneira verbal ou não verbal.
5%	Responderam que a comunicação interpessoal diz respeito a pessoas que acena com a cabeça ou faz gestos para dar instruções
2,5%	Responderam que a comunicação não verbal refere-se a todas as formas de comunicação baseadas na fala entre duas ou mais pessoas
<b>Percentual das respostas</b>	<b>Você possui conhecimentos de todos os tipos de comunicação não verbal? (Alternativas)</b>
93%	Afirmaram que são tipos de comunicação não-verbal os gestos, expressões e posturas;
53.5%	Afirmaram que Aparência de roupas, cores e estilos.
14%	Responderam que as interações nas redes sociais
7%	Responderam que a escrita e oralidade poderiam ser definidas como um tipo de comunicação não verbal;
2.6%	não souberam informar

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

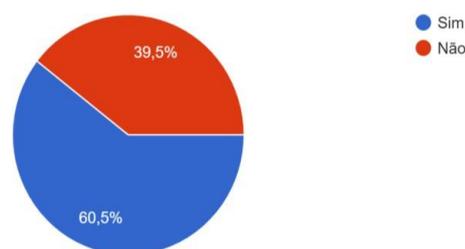
Nota-se que a maioria dos respondentes identificam o significado da comunicação não verbal e a comunicação interpessoal, quando questionados de suas características(tipos). Por meio desses resultados expressivos, que a amostra traz, observa-se que os discentes de secretariado, compreendem do que se trata o universo da comunicação não verbal e a relação interpessoal conforme o quadro 1. E o quanto esses dados refletem a importância de se estudar a temática da pesquisa, para que os futuros profissionais, tenham maior propriedade sobre, e desenvolver técnicas que facilitem a prática, e sejam conscientes de que há um fator de influência em certos aspectos.

Conforme, Oliveira e Bento (2016, p.77) “O profissional de secretariado se comunica o tempo todo, a comunicação verbal e não verbal, estão em sincronia, essa comunicação é percebida através de palavras, expressões faciais, gestos, postura e vestuário.” Portanto, além dos autores que corroboram com a discussão de que se deve ter uma coerente entre as duas formas de comunicação, principalmente no que tange a vida profissional dentro da organização e sua relação com os demais profissionais, os autores reforçam que a comunicação não verbal é conhecida por certos componentes (tipos) esses que a maioria dos discentes levantaram em questão como sendo as principais características gerais.

Neste caso, elementos como gestos, expressões e posturas e as subcategorias como a aparência de roupas, cores e estilos, são na maioria das vezes, trazidos como estas características gerais, que fazem parte do universo da temática.

Questionados, na terceira questão, sobre a comunicação não verbal tem pistas não verbais que podem substituir qualquer ato verbal obtiveram-se os seguintes percentuais de respostas: 60.5% responderam que sim e 39.5% responderam que não. Conforme gráfico 6 abaixo:

**Gráfico 6** - Pistas não verbais e atos verbais



**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Com base nos dados obtidos observa-se, que mais que a metade dos respondentes, optaram pela alternativa “sim”, isso implica que grande parte dos respondentes, tem consciência de que a comunicação não verbal fornece pistas não verbais que podem ser utilizadas sem nenhum elemento da comunicação verbal.

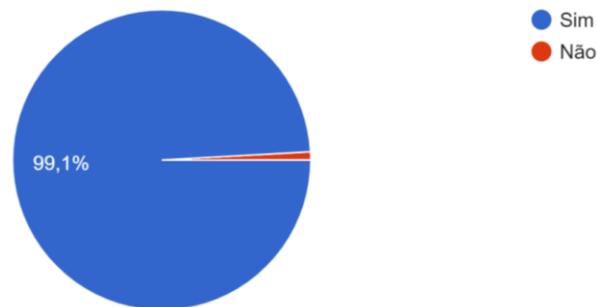
Exemplos, podem ser substituídos ao se despedir, indicar algo, olhar, cumprimentar, sorrir, entre outros, sejam eles conscientes ou inconscientes. Segundo Darodda, Santos e Pinto (2021 p. 3) embora a” comunicação verbal seja mais consciente a comunicação não-verbal se expressa na maioria das vezes sem que estejamos de fato conscientes do que se está sendo emitido. “

Nesta perspectiva, até onde esses atos são feitos conscientemente, pelo fato de que na maioria dos casos, as expressões corporais e gestos, sofrerem oscilações mesmo sem que o indivíduo não tenha noção do que está ocorrendo. Diante de um quantitativo significativo de 39,5% responderam que não, ele não substitui, os autores ainda demonstram que a comunicação verbal” é muitas vezes reforçada ou substituída por inúmeros sinais não-verbais que são emitidos através do corpo, sem que sejam notados ou intencionados.”

Os autores corroboram ao dizer que os sinais verbais, podem ser substituídos pelo não verbais, confirmando a hipótese do grupo maior, mas que isso acontece na maioria das vezes, de forma inconscientemente.

Quando questionado para os futuros profissionais de secretariado executivo, se eles como futuros profissionais de secretariado acreditam que estudar a comunicação não verbal é importante para a construção dos saberes na área de pesquisa do curso de secretariado. 99,1% optaram pela opção que sim e apenas 0,9% optaram por não. Conforme gráfico 7 abaixo:

**Gráfico 7 - A importância da comunicação como um saber**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Sobre essa temática, analisando os dados, pode se dizer, que esse resultado expressivo se dá pelo fato de os futuros profissionais de secretariado compreenderem a importância de se comunicar da melhor forma possível, utilizando de formas, jeitos, e caminhos que levem a uma melhor comunicação.

É importante lembrar a comunidade acadêmica que existe mais de uma forma de comunicação, e que as mesmas são complementares e que auxiliam o profissional a obter uma comunicação mais eficiente e atingir um objetivo que é ser entendido, expressa-se melhor, juntamente com o conjunto entre imagem, postura e gestos.

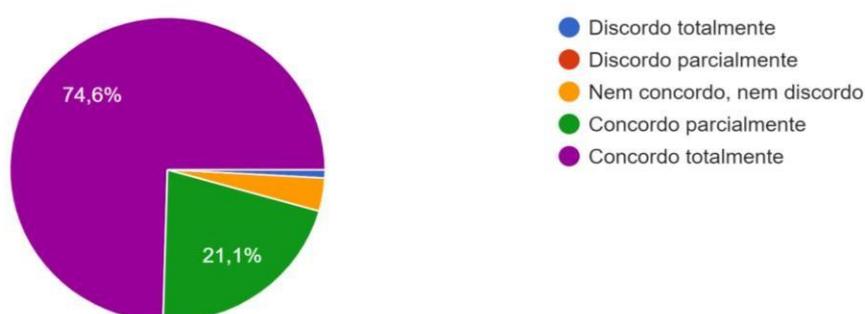
No que se refere à Construção do Saber sobre a comunicação não verbal na profissão de secretariado executivo, ainda possuem um quantitativo menor em relação artigos construídos onde a temática é um subtópico do tema central que é a comunicação verbal como forma principal de comunicação eficiente.

Portanto, o presente estudo, demonstra em um percentual expressivo que é 99,1% dos discentes, ter interesse sobre a temática e que a mesma é importante para a construção dos saberes da área.

A fim de responder ao segundo objetivo específico (como a comunicação não-verbal pode ser utilizada pelo secretário executivo no estabelecimento de uma postura profissional requerida.

A questões 7 e 8 tiveram como objetivo analisar se saber administrar os sinais verbais pode ser uma estratégia imprescindível para o desempenho profissional de secretariado executivo 74.6% responderam concordar totalmente; 21.1% responderam que concordam parcialmente; 3.5% apontaram nem concordar nem discordar e apenas 0.9% afirmou discordar totalmente. Conforme gráfico abaixo:

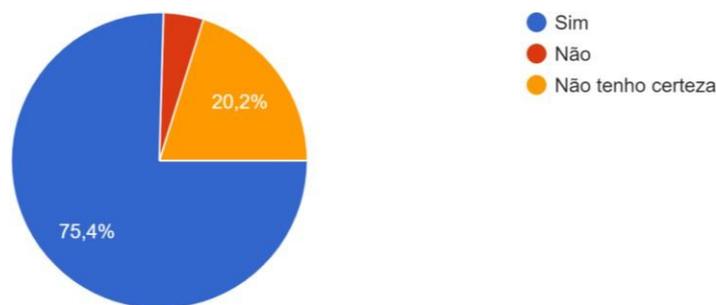
**Gráfico 8 - A comunicação não verbal como estratégia**



Vê-se que mais da metade dos respondentes acreditam que a boa administração desses componentes não verbais é não apenas imprescindível ao desempenho do profissional ao lidar com conflitos ou negociações como também pode ser utilizado como recurso estratégico dentro do mercado numa entrevista de emprego ou enquanto assessor, gestor, consultor e empreendedor na apresentação de um determinado serviço ou produto.

Em consonância com o gráfico 8, o gráfico a seguir, teve como base, a possibilidade de confirmar a hipótese de que além de saber administrar os sinais, como uma estratégia para melhorar o desempenho, o quanto esse recurso comunicacional, pode fazer com que ocupem posições estratégicas dentro do mercado onde 75,4% responderam que sim, 20,2% responderam que não tinham certeza e 4,4% não. Conforme o gráfico 9 abaixo:

**Gráfico 9 - A comunicação não verbal como recurso comunicacional**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

Portanto, é interessante para o profissional de secretariado executivo a busca de se aperfeiçoar em sua linguagem silenciosa uma vez que a comunicação não verbal abrange não apenas situações do cotidiano, mas práticas que envolvem a empresa como um todo. E estar atentos a essas causas e efeitos, podem proporcionar ao indivíduo, um fator de diferença dos demais.

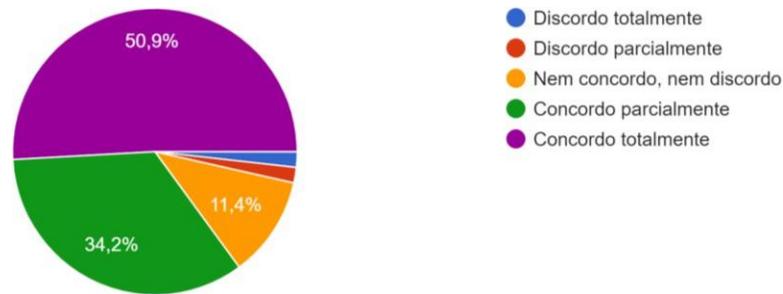
Buscando responder como movimentos repetitivos podem afetar o profissional foram elaboradas duas questões sendo uma focada nos movimentos repetitivos e muito comuns no ambiente de trabalho e a outra com foco na apresentação de uma palestra, conforme o quadro 3 abaixo mostra:

**Quadro 2** - Comportamentos não verbais

Percentuais das respostas	Existem comportamentos não verbais (movimentos “automáticos”: apertar e desapertar a caneta ou tampa, tirar, e mexer no cabelo a todo instante são alguns dele) que devem ser evitados no processo de comunicação, e que influencia no dia a dia do secretário executivo?
83.3%	Responderam que sim - acaba influenciando no processo de trabalho
11.4%	Responderam que não - acaba influenciando o processo de trabalho
0.9%	Em apresentações, desviam a atenção do público para os "tic nervosos" e ansiedades, ficando o tema em segundo plano.
0.9%	Sim e não dependendo do toque que a pessoa tiver
0.9	Depende, tem horas que sim e horas que não
0.9%	Certos gestos repetitivos não influenciam no desempenho do trabalho. A não ser que tais gestos sejam considerados como códigos, aí sim pode influenciar o trabalho corporativo.
0.9%	Talvez
0.9%	Depende, às vezes estes atos podem estar ligados a algum problema com ansiedade, por exemplo.

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

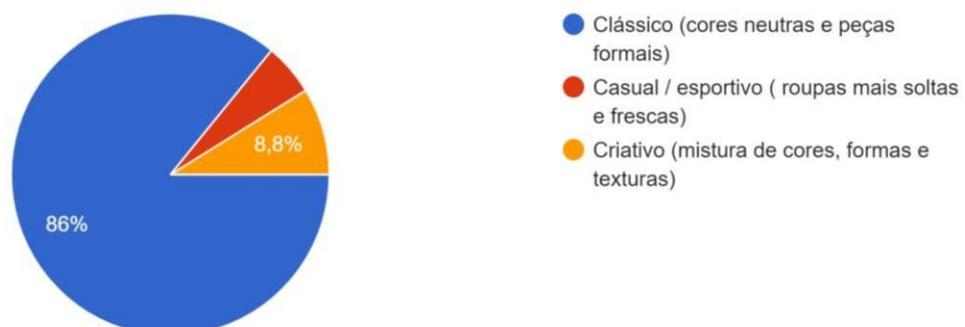
Já esses movimentos em dinâmicas, palestras, reuniões, questionados a respeito dos movimentos repetitivos e inconscientes, serem ou não atos prejudiciais no processo de comunicação não verbal, na amostra pesquisada, percentuais como 50,9%, dos respondentes, concordaram totalmente, já 34, 2% concordaram parcialmente, no que os dados do quadro 3 e o gráfico 10 abaixo implicam?

**Gráfico 10 - Movimentos repetitivos e inconscientes**

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Vê-se nas duas situações que mais da metade dos respondentes afirmam que tais movimentos podem afetar os processos de trabalho bem como a apresentação de uma palestra. No entanto, na primeira situação houve um maior número de respostas afirmativas indicando que no local de trabalho esses movimentos repetitivos podem ter um impacto podendo incomodar e tirar a concentração e o foco.

Procurando saber se o estilo das vestimentas tem influência na percepção geral das pessoas em relação a sua competência como profissional, foi questão que estilo pode trazer uma impressão geral de maior profissionalismo. 86% responderam que o estilo que melhor transmite isso é o clássico com cores neutras e peças formais 8.8% afirmaram que o estilo criativo com uma mistura de cores, formas e texturas transmite isso e apenas 5.6% responderam que o estilo casual ou esportivo com roupas mais soltas e frescas poderiam transmitir isso, conforme gráfico 11 abaixo:

**Gráfico 11 - A vestimenta e sua influência**

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

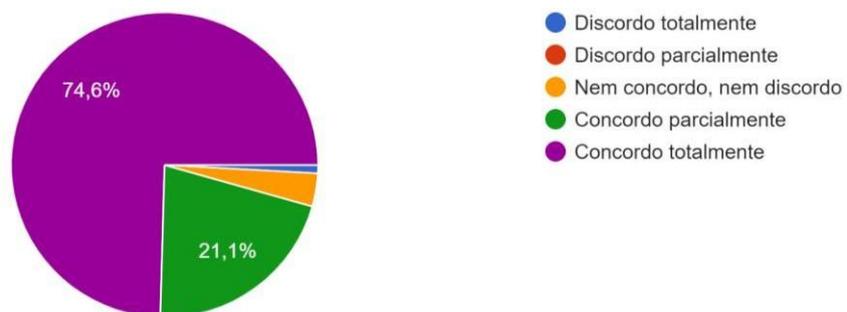
Observa-se, que o percentual de 86% dos respondentes, por acreditarem que a profissão de secretariado, requer certa formalidade, elegeram o estilo clássico, como sendo o principal. Formalidade essa, que Farias (2020, p.3) salienta que se torna oportuno adotar roupas pautadas no cuidado e na elegância para a expressão pessoal e profissional, o que também está relacionado à cultura e à filosofia da empresa.

Portanto, é importante se adequar ao ambiente de trabalho, e principalmente suas regras de vestimenta, para que passe a mensagem certa, em relação a sua competência profissional. O conhecido *Dress code*, uma ferramenta de fortalecimento de imagem, traz para o profissional de secretariado opção, guias a se seguir quando se trata no quesito se vestir de maneira correta. A autora novamente, faz um gancho e traz que é importante o código de vestimenta, para as organizações em geral, até que ponto a roupa contribui para aspectos da imagem e da construção de mensagens não verbais.

Por fim, é perceptível que aspectos como a vestimenta e o comportamento podem repassar uma mensagem tanto positiva quanto negativa, a depender do indivíduo que o vê, e como o interpreta.

A fim de responder ao terceiro objetivo (a comunicação não-verbal pode ser aprimorada pelo secretário executivo para melhorar sua imagem profissional e alcançar melhores resultados em suas atividades. Questionados sobre se a comunicação não verbal pode interferir na imagem do secretário e se a mesma é algo a ser desenvolvido e praticado no ambiente corporativo podendo ser fator decisivo para o sucesso ou insucesso. Os participantes da pesquisa responderam conforme gráfico 12 abaixo:

**Gráfico 12 - A comunicação não verbal e o fator imagem**



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

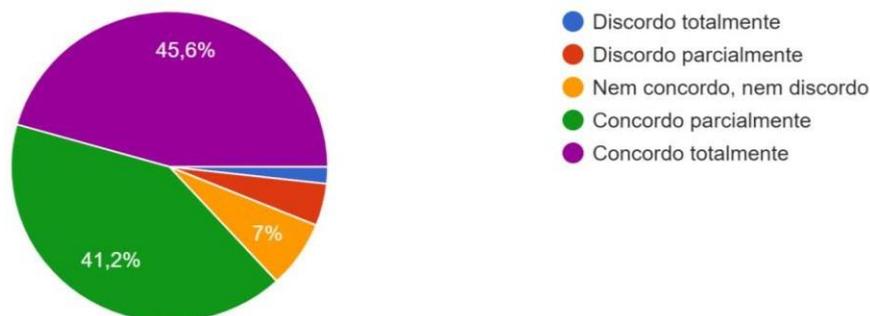
Observa-se que o fator imagem, 74.6% concordam totalmente, por terem a percepção, de como a comunicação verbal pode implicar em resultados, tanto positivos quanto negativos, seja através dos comportamentos, gestos e vestimenta. A imagem profissional de secretariado está atrelada a um indivíduo formal, bem relacionado, que domina a comunicação, seja ela verbal ou não. Corroborando com isso, Fortes (2012, p. 24) aborda que imagem, consiste na aparência profissional em termos de vestimenta, limpeza, boas maneiras e etiqueta, comportamento pessoal e comunicação eficaz.

Mesmo com 21.1% concordando parcialmente, e a comunicação não verbal e a imagem não ser uma realidade absoluta, é significativo o cuidado com a comunicação não verbal, tem influência sobre o profissional, pois os mesmos, está buscando por formas que facilitem e que promovam um melhor entendimento de si para os demais.

Segundo Fortes (2012, p.58), para finalizar a questão da comunicação não verbal está relacionada com a imagem do profissional de secretariado, revela que “trabalhar para se criar uma imagem organizacional ou pessoal sem máculas deve ser a prioridade de todos os que almejam alcançar o sucesso e mantê-lo.”

No que tange saber de aspectos de sucesso ou insucesso, os dados obtidos demonstram que 45.6% responderam concordar “totalmente” que a comunicação não verbal pode ser um fator de sucesso ou não. A comunicação não verbal expressada através da postura, de acordo com Fortes (2012 p.30) que a postura vai de encontro com à nossa imagem e, neste sentido, o profissional deve adequar o seu comportamento à sua área de trabalho, e conhecer e seguir as regras do ambiente de trabalho é essencial para o sucesso. Conforme gráfico 13 abaixo:

**Gráfico 13** - A comunicação não verbal e o fator imagem



Fonte: Dados da pesquisa (2023)



Outro ponto a se destacar está relacionado ao fator de sucesso, corroborando com as hipóteses levantadas que a comunicação não verbal, pode sim ser um fator de sucesso ou vice-versa.

Vê-se também que as palavras profissional de secretariado, ganha destaque, pela importância de se obter conhecimento acerca da temática e qual a sua relação. Nesse contexto, vê-se o interesse do profissional de secretariado acerca da temática de comunicação, e como a mesma pode ser um fator de sucesso. Em consonância com isso, Sena, Leal e Sena (2010, p.786), sugere que independente da formação a comunicação não-verbal é um fator de importância para a efetividade comunicativa.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dos resultados obtidos, o objetivo geral do estudo buscou entender a relação da comunicação não-verbal e sua influência sobre o profissional de secretariado executivo em suas áreas de atuação. Os procedimentos adotados permitiram viabilizar o alcance do objetivo deste trabalho, e demonstrou a sua perceptível importância para a área secretarial, o quanto a comunicação não verbal influencia ou não o profissional de secretariado.

Por meio da análise dos dados coletados, foi possível identificar que a atualização do perfil secretarial traz a importância do bom relacionamento interpessoal dentro das organizações e que esta relação é influenciada pela comunicação não-verbal, isto é, quando a postura, vestimenta e expressões não condizem com as falas verbais dentro de um determinado contexto há uma comunicação ineficiente que afetará o profissional no desenvolvimento de suas atribuições.

Os dados apontam que a comunicação não verbal, assim como qualquer outra competência deve ser desenvolvida, e ao colocá-la em prática, podendo ser utilizada como uma estratégia de recurso comunicacional, a fim de se obter posições estratégicas no mercado, o reconhecimento da imagem profissional e chave para o sucesso ou insucesso na organização.

Cabe destacar ainda, a importância do domínio de uma boa comunicação verbal e não verbal para o alcance dos objetivos organizacionais. Como limitação de pesquisa, nem todos que tiveram acesso ao questionário o responderam limitando a pesquisa a uma porcentagem mínima em relação ao total geral dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco além do fato de o questionário em questão não ter sido aplicado aos estudantes de mesma graduação em outras instituições de ensino.

O estudo pode contribuir para a formação acadêmica, não só a área de Secretariado Executivo, mas também áreas correlacionadas que se utilizam da comunicação, como principal meio de atingir objetivos. Além de contribuir para a área secretarial com uma temática que é pouco difundida, a fim de fornecer aporte teórico e sugestões práticas, de como se comunicar eficientemente.

Para futuras pesquisas torna-se interessante que a aplicação da pesquisa seja estendida para estudantes de todas as instituições de ensino. Propõe-se uma investigação mais ampla a respeito do tema em questão para compreender com mais exatidão essa área.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. B. Noções básicas sobre Metodologia de pesquisa científica. **Universidade Federal de Minas Gerais**. Disponível em: <https://mba.eci.ufmg.br/downloads/metodologia.pdf>. Acesso em 26 ago. 2022.

APPELLINI, M. B. ;FEUERSCHÜTTE, S. G. O Uso da Triangulação na Pesquisa Científica Brasileira em Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 16, n. 2, p. 241, 30 jun. 2015. Disponível em: <https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/238/183>. Acesso em: 22 mar. 2023.

ARAÚJO, S. D.; SILVA, L. M. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E O USO DAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES. **Revista Científica**, ISSN 2236 - 6717, Piauí, 2018. Disponível em: [https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo\\_artigo\\_formatado.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/danilo_artigo_formatado.pdf). Acesso em: 26 ago. 2022.

BARROS, Á. G. DE. EVOLUÇÃO DAS COMUNICAÇÕES ATÉ A INTERNET DAS COISAS: A PASSAGEM PARA UMA NOVA ERA DA COMUNICAÇÃO HUMANA. **Cadernos de Educação Básica**, dez. 22. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/EVOLU%C3%87%C3%83O-DAS-COMUNICA%C3%87%C3%95ES-AT%C3%89-A-INTERNET-DAS-A-PARA-Barros-Souza/fc9e86ed78a37d3bf92717d7561ee6f1f964c801>. Acesso em: 12 mar. 2023.

BÍSCOLI, F. R. V.; LOTTE, R. I. REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 5, n. 1, 2007. DOI: 10.48075/revex.v5i1.91. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91>. Acesso em: 25 ago. 2022.

BORTOLOTTI, M. F. P.; WILLERS, E. M. PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO: EXPLANAÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE COMPÕEM O PERFIL. **Revista Expectativa**, Paraná, v. 4, n. 1, 2007. DOI: 10.48075/revex.v4i1.410. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 25 ago. 2022.

BRUNETTI, N. B. G; MENDES, C. M. Estereótipos de gênero no curso de Secretariado Executivo: discussões a partir do olhar de estudantes do gênero masculino. **Revista de Gestão**

e **Secretariado**, v. 13, n. 1, p. 145–169, 18 abr. 2022.

Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1260/572>. Acesso em: 12 mar. 2023

CITCEM – Centro de Investigação do Comportamento das Emoções. *In: Quem é Paul Ekman*. [S. l.], 24 out. 2017. Disponível em: <http://cicem.com.br/quem-e-paul-ekman/#:~:text=Foi%20com%20o%20%20estudo%20%20dos,publicou%20em%201872%20o%20livro%20%E2%80%9C>. Acesso em: 23 ago. 2022.

CHAER, G.; DINIZ, R.R.P; RIBEIRO, E. A. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011. Disponível em: [http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia\\_artigos/pesquisa\\_social.pdf](http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesquisa_social.pdf). Acesso em: 20 out.2022.

CUNHA, Luísa Margarida Antunes. Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes. **UNIVERSIDADE DE LISBOA**, [s. l.], 2007. Disponível em: [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914\\_ULFC072532\\_TM.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf). Acesso em: 12 mar. 2023.

DANTAS, A.; HENRIQUES, F. Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. **Revista Cientificar integrado**, v. 14, n 5, p.13, 2022 .Disponível em: <https://www.unaerp.br/revista-cientifica-integrada/edicoes-anteriores/volume-4-edicao-5/4171-rci-relacionamento-interpessoal-122020/file>. Acesso em: 12 mar. 2023

DARODDA, V.; SANTOS, M.; PINTO. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL. **Congresso Multidisciplinar**, Apucarana/PR, 2021. Disponível em: <https://www.fap.com.br/anais/congresso-multidisciplinar-2021/comunicacao-oral/129.pdf>. Acesso em: 27 out. 2022.

DUARTE, Jorge; MONTEIRO, Graça. Potencializando a comunicação nas organizações. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). **Comunicação organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**, v. 2. Rio de Janeiro: Saraiva UNI, 2009. p.333-359. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Potencializando-a-Comunicac%C3%A3o-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2022.

GOMES, J. A.; SILVA, V. A.; SILVA, E. T.; LUIZ, S. F. C.; MAÇANEIRO, M. B. A importância da comunicação oral eficiente para o sucesso do profissional de secretariado executivo. **Comunicação & Informação**, v. 15, n. 2, p. 14-33, 2012. DOI: 10.5216/c&i.v15i2.24677. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/68447>. Acesso em: 03 set. 2022.

GIL, A. C. (2002). Como Elaborar Projetos de Pesquisa. (4a ed.). São Paulo: **Atlas**.

Disponível em:

[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf). Acesso em: 03 set. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HEPP, Miriam Raquel; MARTINS, Silvana Neumann. A SECRETÁRIA EXECUTIVA COMO FACILITADORA DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA EMPRESA DO VALE DO TAQUARI. **Revista Destaques Acadêmicos**, ano 1, n. 2, Rio Grande do Sul. 2009. Disponível em:

<http://www.univates.br/revistas/index.php/destaques/article/viewFile/17/15>. Acesso em: 23 ago. 2022.

LOVATO, G. Aplicação da Mineração de Textos na Análise de Produções Textuais. **UCS: Caxias do Sul**, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1516/TCC%20Gustavo%20Lovato.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 mar. 2023.

LUNARDELI, R. A. A comunicação não verbal em tempos de máscara no contexto do profissional de arquivos. *ÁGORA: Arquivologia Em Debate*, v. 31 n. 62, Londrina, 2021. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/948>. Acesso em: 23 ago 2022.

MESQUITA, R. M. Comunicação não-verbal: relevância na atuação profissional. **Revista Paulista De Educação Física**, São paulo, 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2594-5904.rpef.1997.138567>. Acesso em 20 out.2022.

MINARELLI, A. J. Empregabilidade: Como entrar, permanecer e progredir no mercado de trabalho. **Editora Gente**, São paulo, 2010. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/Empregabilidade/c4rUAgAAQBAJ?hl=ptBR&gbpv=1&dq=MINARELLI,+J.+Empregabilidade:+Como+entrar,+permanecer+e+progredir+no+mercado+de+trabalho.&printsec=frontcover>. Acesso em: 20 out. 2022.

MORENO, Pedro Fabião Moreno; SOARES, Adriana Benevides. O que vai acontecer quando eu estiver na universidade? Expectativas de jovens estudantes brasileiros. **Aletheia** 45, [s. l.], ano set./dez, p. p.114-127, 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/aletheia/n45/n45a09.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2023.

NASCIMENTO, G. et al. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A COMUNICAÇÃO INTERNA HOSPITALAR: ATUAÇÃO POR MEIO DA ASSESSORIA. **Revista gestão organizacional**, v. 11 n. 3 (2018):SET./DEZ. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/3728>. Acesso em: 12 mar. 2023

NOGUEIRA, M. F. M., & de Faria, C. S. O.. A comunicação não-verbal nas organizações: o corpo fala. *Comunicologia - Revista De Comunicação Da UCB*, 6(1), 109-121. Brasília, 2013. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/5230>. Acesso: 18 ago.2022

OLIVEIRA, E. A.; BENTO, M. F. A comunicação e sua relação com a competência, o profissional de secretariado e a organização. **Revista Processando o Saber**, v. 8, p. 64-80, São paulo, 1 out. 2016. Disponível em <https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/69>. Acesso em 17 ago.2022

PELLANDA, E. Mobilidade: O crescimento das mídias móveis e o impacto nas relações sociais. Disponível em: <<https://ftp.interlegis.leg.br/CGIbrFev2014/cetic/indicadores-cgibr-tic-especial5anos.pdf#page=61>>. Acesso em: 20 out. 2022.

PIRES, Sergio Fernandes Senna. Albert Mehrabian – 93% da comunicação é não-verbal. **Instituto Brasileiro de Linguagem Emocional**. Disponível em: <https://ibralc.com.br/albert-mehrabian/> . Acesso em 3 Set. 2022.

RIBEIRO, Deborah Caroline dos Reis Deborah Caroline dos Reis. A REPRESENTATIVIDADE FEMININA EM SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO ACADÊMICO DA UNIOESTE. **ABPSEC**, [s. l.], ano out./nov, 2019. Disponível em: [https://abpsec.com.br/abpsec/?page\\_id=4344](https://abpsec.com.br/abpsec/?page_id=4344). Acesso em: 12 mar. 2023.

SENNA, Sergio. Comunicação Não Verbal: a expressão sem palavras. **INSTITUTO BRASILEIRO DE LINGUAGEM EMOCIONAL**, [S. l.], p. 1, 23 jan. 2023. Disponível em: [https://ibralc.com.br/comunicacao-nao-verbal-expressao-sem-palavras/#Comunicacao\\_Nao\\_Verbal](https://ibralc.com.br/comunicacao-nao-verbal-expressao-sem-palavras/#Comunicacao_Nao_Verbal). Acesso em: 31 jan. 2023.

SOUSA, Lais. SOUSA, Tamires.. SOUSA, Tamara.. REIS, Thompson. LAMES, Edilei Rodrigues de CANAIS DE INFORMAÇÕES NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL NA COMUNICAÇÃO GESTORES-COLABORADORES. **Revista Científica Semana Acadêmica**. Fortaleza, ano MMXVIII, Nº. 000120, 16/03/2018. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/canais-de-informacoes-no-ambiente-organizacional-na-comunicacao-gestores-colaboradores>. Acessado em: 12 mar. 2023

SOUSA, Luisa de Fátima Lucena de; LEAL, Ana Lúcia; SENA, Ester Feijó Correia de. A importância da comunicação não-verbal do professor universitário no exercício de sua atividade profissional. **Revista CEFAC**, [s. l.], out 2010. DOI <https://doi.org/10.1590/S1516-18462010005000088>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/gKGP8SmvPH6qKfrycxVPW6R/?lang=pt#>. Acesso em: 12 mar. 2023.

SHELLES, Suraia. A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM NÃO-VERBAL NAS RELAÇÕES DE LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES. **Revista Esfera**, [s. l.], ed. nº. 1 Jan./Jun., 2008. Disponível em: [http://www.fsma.edu.br/esfera/Artigos/Artigo\\_Suraia.pdf](http://www.fsma.edu.br/esfera/Artigos/Artigo_Suraia.pdf). Acesso em: 12 mar. 2023.

VIEIRA, L. E. N.; CORDEIRO, V. L P. Curso De Capacitação Secretariado: Apresentação Pessoal, Comportamento E Aperfeiçoamento nas Técnicas De atendimento. **Universidade Federal De São João De São João Del Rei**, 2018  
Disponível em: <https://ufsj.edu.br/portal2repositorio/File/progp/capacitacao/Cartilhas%20cursos/Secretariado-mesclado.pdf> . Acesso em :22 mar. 2023.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 74. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

FORTES; S. G.A. (Art.) Influência da imagem pessoal dos colaboradores na construção da imagem organizacional. **Cabo Verde: ENG**, 2012. Disponível em: <http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/2297/1/MONOGRAFIA%20Stephanie%20Fortes.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2023

## APÊNDICES

Roteiro das perguntas:

1 - A comunicação não verbal é utilizada por pessoas para expressar emoções e atitudes, apresentar sua personalidade, fazer uma saudação, entre outras coisas. Na sua opinião ela ajuda o profissional de secretariado a estabelecer e a manter uma relação interpessoal na organização?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

2 - Você sabe o que é comunicação não verbal ou interpessoal? Se sim quais aspectos abaixo mais se correspondem a temática acima.

- A Comunicação não verbal se dá por meio de expressões faciais, gestos, contato visual, postura.
- A Comunicação interpessoal permite a troca de informações entre duas ou mais pessoas de maneira verbal ou não
  - verbal.
- A comunicação não verbal refere-se a todas as formas de comunicação baseadas na fala entre duas ou mais
  - pessoas.
- A Comunicação interpessoal diz respeito a pessoas que acena com a cabeça ou faz gestos para dar instruções.
- Não sei informar

3 - Você possui conhecimentos de todos os tipos de comunicação não verbal? Se sim, quais são?

- Gestos, expressões e posturas
- Escrita e oralidade
- Aparência de roupas, cores e estilos
- Interação nas redes sociais
- Não sei informar

4- Já houve situações em que transmitiu gestos e expressões mal interpretados por seus colegas ?

- Sim
- As vezes
- Não

5- Você sabia que comunicação não verbal tem pistas não verbais que pode substituir qualquer ato verbal?

- Sim
- Não

6 -Você, como futuro profissional de secretariado acredita que estudar a comunicação não verbal é importante para a construção dos saberes na área de pesquisa do curso de secretariado?

- Sim
- Não

7- Em sua opinião, existem aspectos tanto positivos quanto negativos na comunicação não verbal, e saber administrar os sinais verbais e o corpo é uma estratégia imprescindível para o desempenho profissional de Secretariado?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

8 - Em sua opinião, assim como qualquer outra competência a comunicação não verbal é algo a ser desenvolvido e praticado no ambiente corporativo podendo ser fator decisivo para o sucesso ou insucesso do profissional de Secretariado?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

9 - A comunicação não verbal é uma linguagem onde a transmissão de informação está nas gestuais, comportamentos, posturas que resultam numa determinada imagem seja ela positiva ou negativa. Na sua opinião, ela implica na imagem do profissional de Secretariado?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

10- Seja em dinâmicas, palestras, reuniões o profissional de secretariado deve estar atento ao repasse das informações. Diante de uma palestra, os movimentos repetitivos e inconscientes, são atos prejudiciais no processo de comunicação não verbal?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

11 - Você, como futuro profissional de secretariado, percebe a utilização da comunicação não verbal como recurso comunicacional que pode possibilitar o alcance de posições estratégicas no mercado ?

- Sim
- Não
- Não tenho certeza

12 - Como você percebe a comunicação não verbal como fator de sucesso ou insucesso na carreira de um secretário executivo?

13 - Você precisa saber se portar diante de certas situações evitando a má interpretação do outro. Na sua visão, existem comportamentos não verbais (movimentos “automáticos”: apertar e desapertar a caneta ou tampa, tirar, e mexer no cabelo a todo instante são alguns dele) que devem ser evitados no processo de comunicação, e que influência no dia a dia do secretário executivo?

- SIM - acaba influenciando no trabalho
- NÃO - acaba influenciado no trabalho

14 - Na sua opinião, você acredita que é importante para o profissional de Secretariado, ter cuidado com a postura corporal, vestimenta e sua linguagem de gestos?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente

- Nem concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

15- Você acredita que o estilo do profissional de secretariado pode influenciar na percepção geral em relação à competência do profissional? Se sim para você qual estilo transmite a sensação de profissionalismo?

- Clássico (cores neutras e peças formais)
- Casual / esportivo (roupas mais soltas e frescas)
- Criativo (mistura de cores, formas e texturas)

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

LOPES, JOYCE EMILLY SILVA .

COMO A COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL PODE INFLUENCIAR O  
SUCESSO OU INSUCESSO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO EM SUAS  
ÁREAS DE ATUAÇÃO / JOYCE EMILLY SILVA LOPES, RAFAELY  
VITÓRIA GOMES DA SILVA. - Recife, 2023.

32, tab.

Orientador(a): ROBERTA VANESSA ARAGÃO FELIX DA SILVA  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de  
Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo -  
Bacharelado, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. Secretariado Executivo. 2. Comunicação. 3. Comunicação não-verbal. I.  
SILVA, RAFAELY VITÓRIA GOMES DA. II. SILVA, ROBERTA  
VANESSA ARAGÃO FELIX DA. (Orientação). III. Título.

650 CDD (22.ed.)