



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ANDRÉIA JOSÉ AMANCIO
ADRIANA GOMES DA SILVA**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: uma análise da autopercepção dos discentes do
curso de Secretariado Executivo da UFPE**

**RECIFE
2023**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: uma análise da autopercepção dos discentes do
curso de Secretariado Executivo da UFPE**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado ao curso de graduação em Secretariado da Universidade Federal de Pernambuco, constituindo-se requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo conferido pela referida Universidade.

Orientador(a): Prof. Dr. Guilherme Lima
Moura

RECIFE

2023

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

Amancio, Andréia José.

Inteligência Emocional: uma análise da autopercepção dos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFPE / Andréia José Amancio, Adriana Gomes da Silva. - Recife, 2023.

51 : il., tab.

Orientador(a): Guilherme Lima Moura

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Secretariado Executivo - Bacharelado, 2023.

9,2.

Inclui referências, apêndices, anexos.

1. Secretariado Executivo. 2. Inteligência Emocional. 3. Autopercepção. 4. Ambiente de trabalho. I. Silva, Adriana Gomes da. II. Moura, Guilherme Lima. (Orientação). III. Título.

300 CDD (22.ed.)

ANDRÉIA JOSÉ AMANCIO
ADRIANA GOMES DA SILVA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: uma análise da autopercepção dos discentes do
curso de Secretariado Executivo da UFPE**

TCC apresentado ao curso de Secretariado
Executivo da Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico de Recife,
como requisito para a obtenção do título de
Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em: / /

BANCA EXAMINADORA

Profº. Dr. Guilherme Lima Moura (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Dr. Ricardo Sérgio Gomes Vieira (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Me. João Gratuliano Glasner de Lima (Examinador Externo)
Consultor Organizacional

RESUMO

O objetivo deste estudo é avaliar a autopercepção dos alunos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, a respeito da inteligência emocional fundamentada nos cinco pilares desenvolvidos por Daniel Goleman. A importância desta pesquisa é evidenciada pela atual demanda que os futuros profissionais de Secretariado Executivo desenvolverem competências emocionais que se apliquem às dinâmicas das relações interpessoais e na tomada de decisões no contexto profissional. A metodologia adotada neste estudo compreende pesquisa de natureza exploratória e descritiva com abordagem quantitativa baseada em levantamento *Survey*, utilizando um questionário como instrumento para coleta e análise de dados. Os resultados mostraram que os alunos possuem clareza sobre suas emoções e qualidades, embora aprimoramentos na capacidade de reconhecer erros e aprofundar a compreensão sejam necessários. Os resultados enfatizam a importância do crescimento emocional e habilidades interpessoais para o sucesso pessoal e profissional dos alunos, sinalizando um potencial para o aprimoramento nesse domínio.

Palavras-Chave: Secretariado Executivo. Inteligência Emocional. Autopercepção. Ambiente de trabalho.

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the self-perception of students of the Executive Secretariat course at the Federal University of Pernambuco - UFPE, regarding emotional intelligence based on the five pillars developed by Daniel Goleman. The importance of this research is evidenced by the current demand that future Executive Secretariat professionals develop emotional skills that apply to the dynamics of interpersonal relationships and decision-making in the professional context. The methodology adopted from this study comprises research of an exploratory and descriptive nature with a quantitative approach based on a Survey, using a questionnaire as an instrument for data collection and analysis. The results showed that students are clear about their emotions and qualities, although improvements in the ability to recognize mistakes and deepen understanding are needed. The results emphasize the importance of emotional growth and interpersonal skills for students' personal and professional success, signaling a potential for improvement in this domain.

Keywords: Executive Secretariat. Emotional intelligence. Self perception. Desktop.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
2.1 Inteligência Emocional: Definição e Origem.....	8
2.2 Os Cinco Pilares da Inteligência Emocional Segundo Daniel Goleman.....	10
2.3 Evolução das Competências Secretariais.....	12
2.4 Secretariado Executivo e a Inteligência Emocional.....	15
3 METODOLOGIA.....	16
4 ANÁLISES E DISCUSSÕES.....	17
4.1 Caracterização da Amostra.....	17
4.2 Resultado do teste de Autopercepção em relação a inteligência emocional com Base nos Pilares de Daniel Goleman.....	22
4.3 Autoconsciência.....	23
4.4 Autorregulação.....	26
4.5 Automotivação.....	29
4.6 Empatia.....	32
4.7 Habilidades Sociais.....	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS.....	41
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO.....	44

Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE têm quanto à inteligência emocional?

Nesse contexto, elaboramos três hipóteses: supõe-se que existe uma variação na autopercepção dos alunos no curso de Secretariado Executivo da UFPE quanto à inteligência emocional, acredita-se que existe uma possibilidade de um potencial crescimento e aperfeiçoamento no domínio dessa habilidade, presume-se que a autopercepção dos alunos pode diversificar conforme a faixa etária e o seu desenvolvimento dentro do curso.

Desse modo, o objetivo geral deste estudo é avaliar a autopercepção dos estudantes do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE acerca da inteligência emocional. Para responder essa questão, o estudo teve os seguintes objetivos específicos: identificar qual a autopercepção dos alunos acerca do tema, analisar a importância dessa habilidade e a sua relevância para a área do Secretariado Executivo e identificar sobre possíveis aplicabilidades de atividades e aprendizado da inteligência emocional dentro do curso com base nas percepções dos próprios estudantes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inteligência Emocional: Definição e Origem

Em 1990, os psicólogos e pesquisadores Salovey e Mayer definiram pela primeira vez a Inteligência Emocional (IE) como a habilidade de processar informações emocionais de forma precisa e eficaz. Isso envolve o reconhecimento, regulação e uso de emoções em si e nos outros, conforme descrito na revista *Imagination, Cognition and Personality* (Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional, 2018).

Desde então, o conceito de inteligência emocional tem passado por longas evoluções ao longo do tempo, e foi sendo compreendido de diversas maneiras. Atualmente, conforme a definição proposta pela Oxford Language, inteligência refere-se à capacidade de adquirir conhecimento, aprender e adaptar-se a novas situações. Originalmente, o conceito estava associado a habilidades lógicas de memorização e compreensão, com base nos parâmetros dos testes de Quociente de

Inteligência (QI). Entretanto, atualmente, o entendimento da inteligência expandiu-se, englobando aptidões como autoconhecimento, comunicação, controle emocional, planejamento e solução de problemas.

O psicólogo, autor e detentor do título de Ph.D. pela Universidade Harvard, Daniel Goleman, reconhecido por popularizar a Inteligência Emocional no Brasil, desempenha um papel importante com o lançamento do seu livro "Inteligência Emocional", lançado em 1995. Nesta obra, Goleman define a Inteligência Emocional como um "subconjunto da inteligência social, que engloba a habilidade de monitorar as próprias emoções e as dos outros, utilizando essa informação para orientar o pensamento e ações" (Goleman, 1995).

A inteligência emocional, sob a ótica da psicologia, é a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções e as emoções dos outros. Ela envolve a habilidade de perceber e interpretar os sentimentos, tanto os próprios quanto os alheios, de forma precisa e adequada. Além disso, a inteligência emocional inclui a capacidade de utilizar essas informações emocionais para guiar o pensamento e o comportamento de maneira construtiva (Goleman, 1995).

Essa perspectiva psicológica diz respeito à habilidade de identificar, entender e controlar as emoções próprias e alheias. Isso significa que você consegue entender e sentir os sentimentos das pessoas, incluindo os seus próprios. Também é importante usar essas emoções para guiar como você pensa e age, de um jeito bom e construtivo.

A origem desse tema pode ser rastreada até o teórico naturalista Charles Darwin, que o abordou como "expressão emocional", vinculando-o à teoria evolucionista que desenvolveu. Segundo essa perspectiva, a inteligência emocional é vista como uma aptidão essencial para garantir uma vida saudável, permitindo a adaptação e sobrevivência no contexto em que vivemos (Darwin, 1872).

O conhecimento das emoções é, de fato, um passo fundamental no desenvolvimento da inteligência emocional. Os autores mencionam que as emoções funcionam como indicadores, refletindo os estados sentimentais das pessoas. Isso é uma visão importante e alinhada com a compreensão da inteligência emocional. (Cooper; Sawaf, 1997).

O primeiro passo para o desenvolvimento da inteligência emocional é adquirir o conhecimento das emoções. Conforme apontado por Cooper e Sawaf (1997), as emoções funcionam como indicadores que expressam os estados sentimentais das

pessoas. Nesse sentido, saber compreender esses indicadores emocionais é essencial para o desenvolvimento da inteligência emocional. Ao ter uma maior compreensão das emoções, podemos aprender a interpretá-las com mais precisão. Isso nos permite lidar de forma mais eficaz com as emoções, gerenciando-as de forma adequada e construtiva. Este conhecimento emocional é a estrutura fundamental para o desenvolvimento de habilidades emocionais mais avançadas.

Desse modo, na próxima seção, exploraremos a compreensão mais profunda da inteligência emocional delineada por Daniel Goleman, e como essas habilidades influenciam na vida profissional do Secretário Executivo.

2.2 Os Cinco Pilares da Inteligência Emocional Segundo Daniel Goleman

Em 1995, Daniel Goleman psicólogo, escritor e Ph.D. de *Harvard* e autor responsável por popularizar o termo inteligência emocional no Brasil e por expandir amplamente o tema, isso se deu por meio da publicação de seu livro *Inteligência Emocional*, o qual provocou um notável avanço na compreensão do assunto, acerca do poder das emoções.

Goleman cunhou o termo "QE" (Coeficiente Emocional), o qual ele utiliza para se referir à inteligência emocional. Esse conceito ganhou proeminência mundial ao ser definido como a habilidade de reconhecer emoções, tanto as nossas quanto as dos outros, e administrar nossas respostas a elas e gerenciar a nossa resposta a ela. Seu argumento expõe que as aptidões emocionais se enquadram de maneira intrapessoais, referindo-se a relação que temos conosco e de maneira interpessoal, referindo-se a forma com que nos relacionamos com as outras pessoas na vida.

Nessa mesma temática, o autor Daniel Goleman definiu os cinco pilares da inteligência emocional baseados em aptidões essenciais (Goleman, 1995). A seguir, serão explicadas essas cinco habilidades segundo o conceito definido pelo autor.

Autoconsciência: a habilidade de autoconsciência é um pilar fundamental da inteligência emocional. Implica a capacidade de olhar internamente e reconhecer os próprios sentimentos, emoções e pensamentos de maneira objetiva e honesta. Além disso, elas possuem uma menor inclinação a reagir impulsivamente quando influenciadas por emoções intensas, resultando em escolhas inadequadas. A habilidade eficaz de controlar essas emoções possibilita que a pessoa se focalize em suas metas e se relacione com os outros de maneira mais otimista.

Autorregulação: É a capacidade de conseguir gerir as suas próprias emoções de forma saudável e construtiva. Além disso, isso inclui identificar as emoções negativas, como raiva, tristeza e ser capaz de lidar com elas da maneira correta, em vez de ser dominado.

As pessoas que desenvolvem essa competência emocional têm maior resiliência emocional e conseguem enfrentar situações intensas de forma mais equilibrada. Além disso, elas possuem uma menor inclinação a reagir impulsivamente quando influenciadas por emoções intensas, resultando em escolhas inadequadas. A habilidade eficaz de controlar essas emoções possibilita que a pessoa se focalize em suas metas e se relacione com os outros de maneira mais otimista.

Automotivação: a motivação também é uma pedra angular da inteligência emocional. Esta implica a capacidade de dirigir e manter o próprio impulso em direção a objetivos e realizações. Pessoas que estão sempre muito animadas são aquelas que adoram o que estão fazendo e não desistem, mesmo quando enfrentam desafios. Elas também sabem o que fazer quando as coisas não dão certo e aprendem com os erros, tornando-os algo bom para o futuro. Conseguir se motivar por conta própria é realmente útil tanto para as coisas pessoais quanto para o trabalho, porque ajuda a alcançar sonhos e a manter um jeito de pensar positivo mesmo quando as coisas não estão indo bem.

Empatia: é quando você entende e percebe como as outras pessoas estão se sentindo. Ser empático é como se colocar no lugar delas, entender o que elas precisam emocionalmente e entender melhor o que estão pensando. Isso é importante para fazer amizades fortes e especiais, porque você consegue responder de um jeito que mostra que você entende e se importa com os sentimentos delas. Quando você consegue ver como os outros estão se sentindo, pode conversar melhor, dar apoio e ajudar quando precisarem, tornando as suas conversas mais importantes e reais.

Habilidades sociais: habilidade complexa da inteligência emocional que envolve a capacidade de estabelecer e manter conexões saudáveis e positivas com os outros. Isso inclui habilidades de comunicação eficaz, escuta ativa e resolução de conflitos. Pessoas boas em se relacionar conseguem fazer times que trabalham bem juntos e criam um lugar de confiança e respeito. Elas também sabem como trabalhar com os outros, dar inspiração e animar as pessoas. Essa habilidade é importante

tanto em amizades quanto no trabalho, porque deixa as conversas com os outros mais fortes e verdadeiras. Faz com que a gente se sinta parte do grupo e mais feliz com nossas emoções (Goleman, 1995).

"Nossos problemas com habilidades emocionais têm conserto: principalmente, cada um desses jeitos de agir e pensar pode melhorar com esforço" (Goleman, 1995). A possibilidade existente é que essas habilidades são hábitos e respostas moldáveis e podem ser aperfeiçoadas ao longo da vida com dedicação e trabalho árduo dos pensamentos e atitudes.

A seguir, abordaremos a origem da evolução das competências secretariais e seu impacto na esfera de atuação dos Secretários Executivos ao longo do tempo, no contexto profissional e as tendências secretarias em constante mutação que moldaram a natureza da profissão.

2.3 Evolução das Competências Secretariais

Originalmente, a profissão de Secretariado Executivo era ocupada pelos escribas, os quais possuíam um certo *status*. "Figura intelectual de prestígio na época, respeitado pelo domínio da escrita e que tinha em sua tarefa rotineira registrar os fatos históricos juntamente com os conselhos dos governantes" (Nonato Júnior, 2009).

Com o passar dos anos, a profissão no Brasil ressurgiu com menos prestígios e com atividades tão somente operacionais. O que antes era uma profissão predominantemente masculina, passa a atrair as mulheres e com o tempo uma predominância feminina na área. Nesse momento, os Secretários Executivos não executam apenas atividades operacionais, ele passa a exercer funções em etapas gerenciais dentro da organização.

Todavia, essa profissão era extremamente restrita a homens. Somente após a Segunda Guerra Mundial a profissão abriu espaço para as mulheres, pois a mão de obra masculina era escassa devido ao grande número de homens participantes da guerra, desde então a profissão progrediu tanto numericamente quanto em termos de responsabilidades em grandes corporações.

Passando desde um caráter informal até a regulamentação da profissão, evoluindo ao nível profissionalizante, passando pelo nível técnico até seu ingresso nas escolas administrativas, alcançando um papel ao nível de importância nas

empresas, capacitando-se aos avanços tecnológicos e ensinos de nível superior em universidades, atendendo a crescente demanda da profissão (Almeida, 2017).

Podemos afirmar que a abordagem das técnicas secretariais não envolve uma recriação, mas sim uma adaptação; é uma resposta à revolução e mudança que a gestão empresarial tem experimentado nos últimos anos. O campo profissional de secretariado está interligado aos centros de decisão de todas as organizações, e o alcance e âmbito de suas responsabilidades variam conforme o nível hierárquico em que se encontram inseridos. Contudo, é importante que os profissionais tenham sólidas competências técnicas e interpessoais, amplo conhecimento do segmento de mercado em que atuam e domínio da área específica em que atuam (Nonato Júnior, 2009). Atuando como assessor, o secretário desempenha diversas tarefas importantes, como o planejamento estratégico para definir metas e cronogramas adequados.

Adicionalmente, ele é encarregado de receber e dar boas-vindas à alta gestão, gerenciar e supervisionar a agenda, bem como redigir documentos corporativos tanto no idioma nativo como em língua estrangeira. Além disso, o secretário executivo é responsável por organizar arquivos e outras atividades, selecionando informações para fornecer somente o essencial ao executivo, com o intuito de economizar o tempo deste último e permitir que o secretário resolva questões sob sua responsabilidade. Em síntese, a função primordial do secretário executivo assessor é otimizar o trabalho dos gestores de uma organização.

Atualmente, o papel do secretário hoje é assessorar, gerenciar informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Exercer a coordenação e o controle de equipes e atividades, bem como a supervisão de documentos e correspondências. Ganhando espaço na gerência das empresas com o papel de assessoria, com aptidões para soluções de tarefas com um nível de complexidade elevado, antes direcionado apenas para a gestão.

Diante dessa nova realidade, torna-se cada vez mais imprescindível para o profissional do secretariado a busca por novas habilidades para o domínio de suas responsabilidades e adaptação à dinâmica organizacional. Sua atuação se estende à auxiliar na tomada de decisões, liderar equipes e atuar diretamente no campo da assessoria.

Segundo Oliveira (2011) É importante ressaltar que a assessoria, quando integrada às organizações, proporciona práticas distintas que a diferenciam de outras áreas. Isso enfatiza a singularidade do papel desempenhado pelo Secretário Executivo.

Atualmente, o Secretário Executivo é reconhecido como um profissional que possui uma visão abrangente do mercado, se mantendo atualizado sobre os processos de qualidade, tecnologias e gestão da informação. Suas competências e habilidades são focadas na busca contínua pela excelência e na capacidade de lidar com questões de diversas áreas das organizações, sempre sob a perspectiva e autonomia secretarial.

Sabino e Rocha (2004) afirmam que o secretário é um dos agentes de relacionamento dentro das companhias. Por isso, deve dominar ferramentas, meios e linguagem para atender aos novos perfis de gestão.

Essa função envolve a interação com diversas partes interessadas, como executivos, clientes e fornecedores. Para desempenhar com eficácia essa importante função, o secretário deve dominar as ferramentas, recursos de comunicação e linguagem adequados aos novos perfis gerenciais presentes no atual ambiente empresarial. A resiliência tecnológica e as necessidades da gestão moderna é necessária para que o Secretário Executivo atue de forma estratégica e contribua efetivamente para o bom funcionamento e sucesso da organização.

Assim também, possibilitam que o profissional adote uma postura analítica, interpretativa e crítica, contribuindo para a administração de processos, gestão de pessoas e tomada de decisões nas organizações. Nesse novo modelo de operação, as competências secretariais aprimoradas permitem que o profissional de secretariado tenha uma visão abrangente, antecipando mudanças e identificando possíveis problemas na organização, atuando como co-gestor.

Nesse contexto, é possível notar que o secretário executivo percebeu, a partir dessas considerações, que suas competências abrangiam transformações significativas na base técnica da profissão, exatamente como apontaram Maia e Oliveira (2015).

O profissional compreendeu que seu papel desempenhava uma relevância importante, o que tornava indispensável o domínio completo de seus conhecimentos e habilidades. Contudo, com as mudanças na gestão empresarial, o papel do profissional tornou-se novamente uma posição estratégica importante nas

organizações. Como conselheiro e líder, o secretário executivo desempenha um papel fundamental na gestão de processos, gestão de pessoas e na tomada de decisões.

Diante disso, a evolução da profissão passou por muitas mudanças e uma delas é permitir que o Secretário Executivo desenvolva nossa função na área e precise dominar novas habilidades técnicas e pessoais e dentro dessa perspectiva se encontra a habilidade da inteligência emocional que na próxima sessão iremos aprofundar nesse conhecimento na área de Secretariado Executivo.

2.4 Secretariado Executivo e a Inteligência Emocional

Com o passar do tempo, o profissional de secretariado executivo teve que se destacar e aprender novas habilidades devido ao mundo globalizado de hoje. Isso significa que agora eles precisam fazer seu trabalho de maneira mais eficaz e entender como as organizações funcionam com a tecnologia moderna.

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999), é muito importante que o secretário executivo seja bom em entender e lidar com suas emoções. Eles não só ajudam nas tarefas de assessoramento, mas também são essenciais para resolver problemas e conflitos com outras pessoas no trabalho. Isso envolve lidar com pensamentos, sentimentos e desejos das pessoas na empresa.

Normalmente, as empresas esperam que as secretarias sejam responsáveis, dedicadas, tenham equilíbrio emocional para fazer um ótimo trabalho, sejam confiáveis, capazes de delegar tarefas quando necessário e consigam resolver brigas entre colegas. Também é importante que saibam trabalhar bem em equipe.

Nessa perspectiva, as emoções desempenham um papel crucial no ambiente de trabalho. Nesse sentido, é essencial que o secretário executivo possua habilidades emocionais, pois isso lhe confere uma vantagem ao saber utilizá-las. Como facilitador de informações e gestor de tarefas, o secretário executivo precisa lidar com as adversidades inerentes à sua profissão (Hendrie Weisinger, 1997).

O profissional de secretariado executivo ganhou uma crescente importância nas organizações, e além de competência e ética, é fundamental que ele possua habilidades que permitam o eficiente gerenciamento de suas atividades, inclusive diante de imprevistos. A Inteligência Emocional se torna tão relevante quanto às

habilidades técnicas nesse contexto. As mudanças recentes no perfil do profissional de Secretariado Executivo, em que assumem maiores responsabilidades na tomada de decisão, demandam não apenas conhecimento técnico, mas também uma visão sistêmica da empresa. Isso os torna intermediários entre executivos e clientes.

Conforme Goleman (1999), a inteligência emocional é a habilidade que coloca os profissionais à frente de suas carreiras nas organizações. Não se trata apenas de habilidades técnicas, pois destacar-se vai além disso. Nesse contexto, a inteligência emocional é fundamental para lidar com as emoções e evitar que sentimentos negativos interfiram na atuação do profissional de Secretariado Executivo, permitindo resolver desafios mesmo em momentos difíceis.

A importância das emoções é destacada, uma vez que o profissional adquire informações sobre si e colegas através delas, o que auxilia a perceber o clima no ambiente de trabalho. Assim, aprender a gerir emoções e desenvolver inteligência emocional é essencial para tomar decisões e enfrentar os desafios da profissão na organização. A próxima seção apresentará a metodologia utilizada para responder à questão central do estudo.

3 METODOLOGIA

A metodologia é exploratória, visando aprofundar a compreensão do problema e gerar hipóteses. Objetiva melhorar ideias e intuições, com flexibilidade no planejamento para explorar vários aspectos do tema. Busca maior familiaridade com o problema, aprimorando conceitos e revelando perspectivas (Gil, 2008).

O presente estudo foi elaborado no contexto quantitativo, como mencionado por Rodrigues, Oliveira e Santos (2021), a abordagem quantitativa da pesquisa implica medir e avaliar a intensidade, com foco na avaliação de recursos, métodos e até mesmo na inclusão de variáveis para obter informações quantitativas.

Nesse sentido, o interesse do pesquisador se orienta por dimensionar, analisar e avaliar a aplicabilidade de recursos ou técnicas, ou até mesmo introduzir uma variável na coleta de dados para um registro quantitativo.

Foi empregado o método de pesquisa denominado *survey*, esse método de pesquisa é aplicado quando buscamos compreender o comportamento das pessoas diretamente, utilizando questionários. Normalmente, coletamos informações de um grupo considerável de indivíduos sobre o problema em questão (Prodanov, 2013).

A amostra deste estudo será composta pelos estudantes regularmente matriculados e de todos os períodos do curso de graduação em Secretariado Executivo da UFPE, essa escolha baseia-se na intenção de obter uma representação abrangente do curso, a fim de capturar uma visão holística do contexto em análise.

Neste estudo, para a coleta dos dados foi utilizado o instrumento de questionário composto por perguntas fechadas e aplicada a escala *likert* que como aponta Lucian e Dornelas (2014), trata-se de uma escala unificada onde o mesmo instrumento permitiria reconhecer o significado e a intensidade da atitude. Sendo assim, elas foram divididas em frequência para as respostas em cinco pontos, variando entre sempre e nunca e alinhadas aos cinco pilares da inteligência emocional desenvolvidos pelo autor Daniel Goleman em colaboração com os pesquisadores Salovey e John Mayer (1999). Além disso, o questionário passou por um pré-teste com cinco indivíduos selecionados aleatoriamente, a fim de garantir sua clareza e funcionalidade. Com base nisso, optou-se pela plataforma *Google Forms* para a disponibilização do formulário.

Nesse contexto, conforme Mota (2019, p.373), o *Google Forms* oferece uma gama de vantagens. Estas incluem a conveniência de acesso em qualquer momento e local, a rapidez na coleta e análise dos dados, e a sua usabilidade simplificada. Essa ferramenta revela-se especialmente proveitosa no âmbito acadêmico, sendo útil tanto na coleta quanto na análise de dados estatísticos, tornando o processo de pesquisa mais simples.

Nas próximas seções, abordaremos os resultados da pesquisa com o intuito de responder a autopercepção em relação à inteligência emocional, cujos participantes foram os alunos do curso de Secretariado Executivo da UFPE.

4 ANÁLISES E DISCUSSÕES

4.1 Caracterização da Amostra

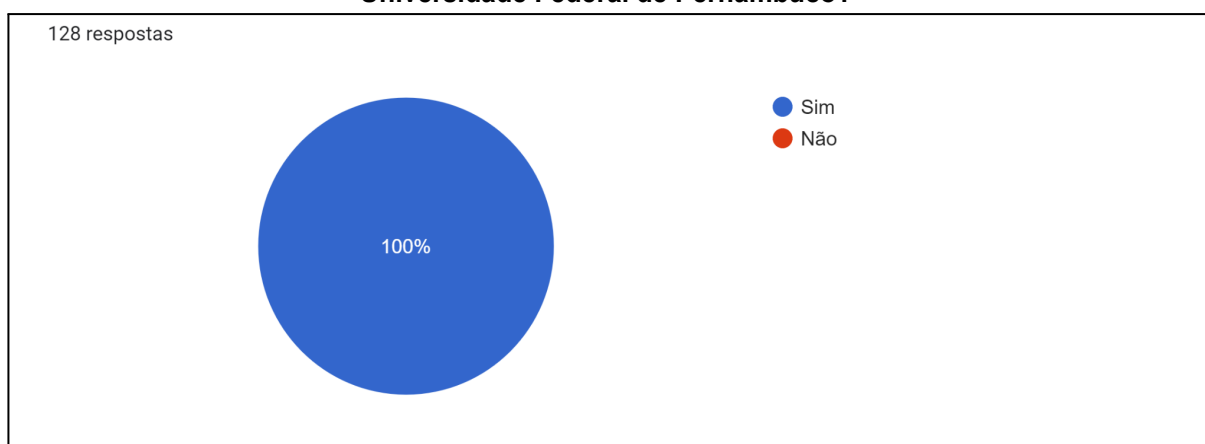
O questionário presente no (apêndice A) foi adaptado, sendo um instrumento previamente validado. A fim de possibilitar a participação dos alunos, o formulário foi disponibilizado por meio de um link que continha informações relativas à pesquisa. A

divulgação teve lugar nos grupos de WhatsApp do curso de Secretariado Executivo, alcançando os estudantes matriculados em todos os períodos de forma regular. Mediante a aplicação do questionário, alcançou em torno de 128 respostas, cerca de 40% dos 319 alunos regularmente matriculados no semestre de 2023.1, incluindo turmas dos 1.º e 8.º período do curso de Secretariado Executivo da UFPE.

Inicialmente, o formulário foi dividido em duas seções, para uma compreensão mais ampla dos sujeitos integrantes do estudo, foram primeiramente coletadas informações acerca do seu perfil. Questões pertinentes ao sexo, faixa etária, periodização de atuação no curso, atuação no mercado de trabalho, sendo ela, em forma de estágio ou efetivo, e por fim, se estão cursando sua primeira graduação. Na segunda seção, as perguntas foram direcionadas à inteligência emocional baseadas nos cinco pilares de Daniel Goleman. A partir desse procedimento, surgiram os resultados que serão apresentados a seguir:

Conforme observado no Gráfico 1, todos os respondentes são alunos regularmente matriculados do curso de Secretariado Executivo da UFPE e fazem parte de todos os períodos, optamos por utilizar um número mais amplo de alunos devido à intenção de alcançar uma amostra representativa. Ao atingir uma quantidade substancial de 128 respostas, o equivalente a 100% de respostas, obtivemos uma visão mais extensa da autopercepção dos alunos em relação à inteligência emocional.

Gráfico 1 - Você é aluno regularmente matriculado do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco?



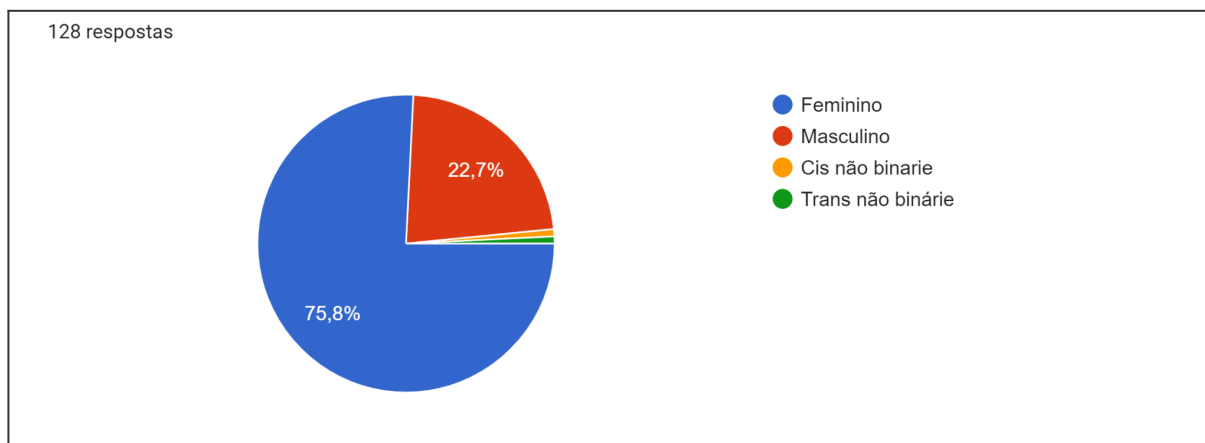
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Segundo o Gráfico 2, o questionário recebeu respostas de 128 estudantes, sendo que mais da metade cerca de (75,8%) são do gênero feminino e apenas (22,7%) compostas por homens, em um menor número pessoas Cis não binarie e trans não binarie com (0,8%) respectivamente.

Homens e mulheres têm perfis únicos em inteligência emocional, sem superioridade. Tendências de gênero existem, mas não são universais. Similaridades prevalecem, com homens exibindo empatia e algumas mulheres mostrando resiliência. Em média, os índices equilibram fraquezas e qualidades, não havendo diferenças significativas na inteligência emocional entre os gêneros (Goleman, 1999).

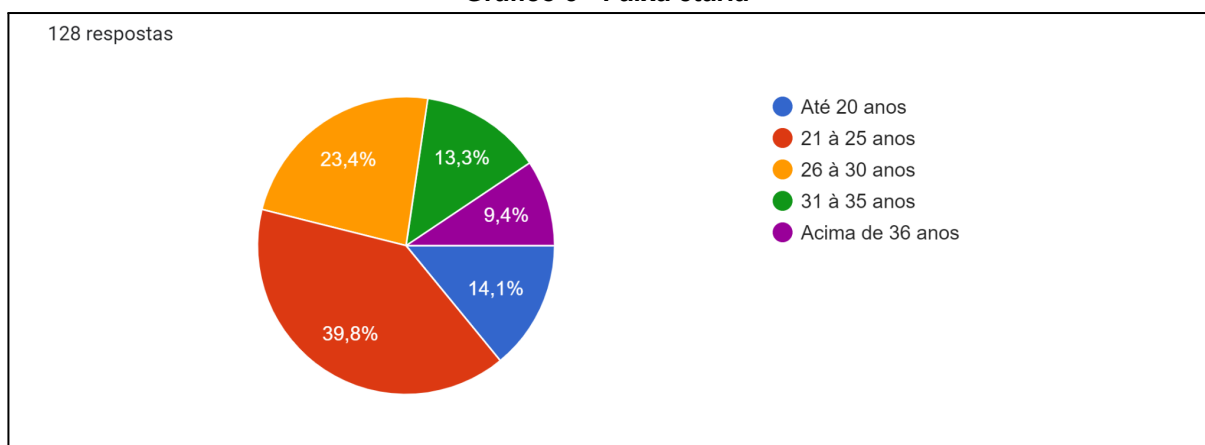
Portanto, concluiu-se que não existe uma superioridade de inteligência emocional entre homens e mulheres. Além disso, no curso de Secretariado Executivo a predominância do sexo feminino persiste devido aos papéis de gênero historicamente associados à profissão. Homens que optam por essa carreira ainda são menos representados.

Gráfico 2 - Sexo



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

O Gráfico 3 mostra a idade dos alunos, observou-se que a maior proporção, cerca de (39,8%), situa-se na faixa etária de 21 a 25 anos. Logo após, com (23,4%) estão os alunos de 26 a 30 anos, contudo, na faixa etária acima de 35 anos os alunos representam apenas (9,4%). Isso revela que os estudantes de faixas etárias mais avançadas são minoria entre os alunos do curso de Secretariado Executivo.

Gráfico 3 - Faixa etária

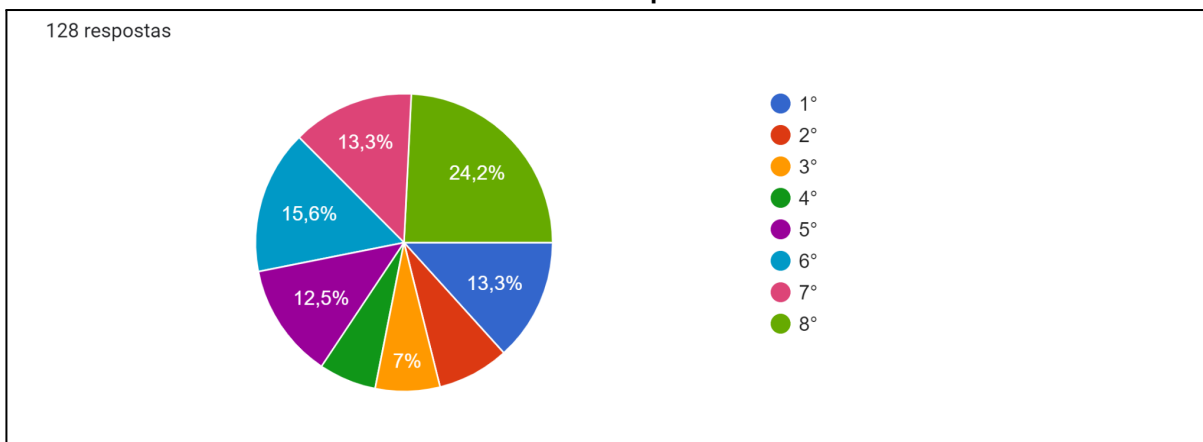
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Das 128 respostas obtidas, nota-se uma maior participação de alunos do 6.º período, representando cerca de (15,6%). Em seguida, 1º e 7º período com (13,3%) respectivamente. Conforme o Gráfico 4, essa distribuição revela o êxito inicial em abranger diversos alunos de todos os períodos e colher uma quantidade significativa de respostas. Além disso, conseguimos obter perspectivas variadas sobre a autopercepção dos alunos durante o curso, abrangendo diferentes níveis de experiência. Detalhes completos sobre a distribuição por períodos podem ser observados na Tabela 1.

Tabela 1- Distribuição dos alunos por períodos

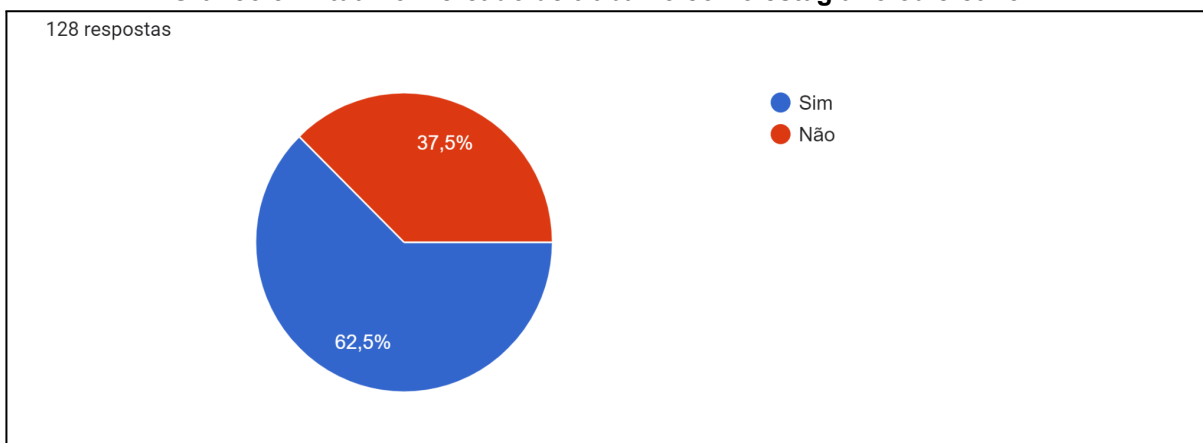
Período	Respostas
1º	17 = 13,3%
2º	10 = 7,8%
3º	9 = 7%
4º	8 = 6,3%
5º	16 = 12,5%
6º	20 = 15,6%
7º	17 = 13,3%
8º	31 = 24,2%

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Gráfico 4 - Qual período?

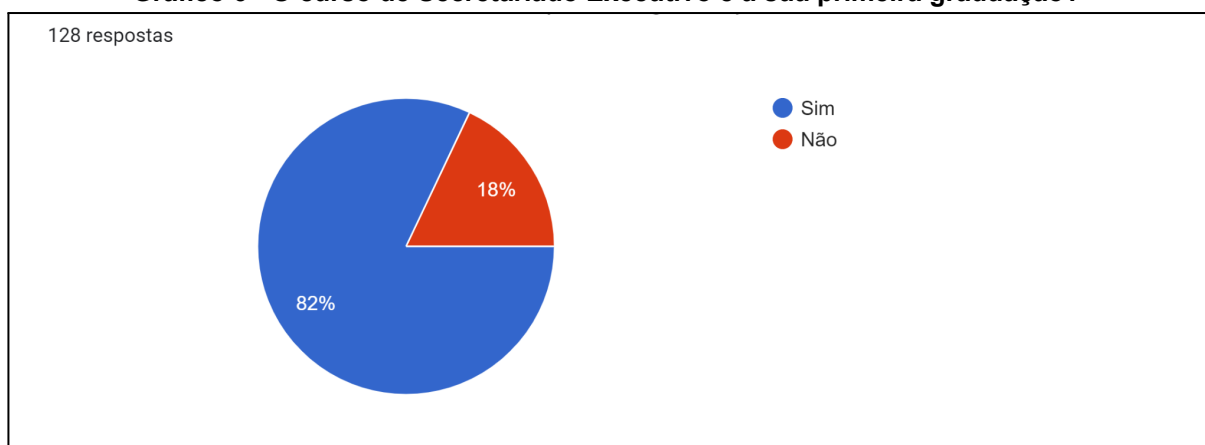
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme as constatações representadas no Gráfico 5, a maioria dos alunos está atualmente empregada em posições efetivas ou estágios, representando cerca de (63,2%) das respostas afirmativas e (37,5%) que ainda não estão no mercado de trabalho. Estas informações fornecem uma visão clara da distribuição dos estudantes entre os que já estão atuando profissionalmente e aqueles que continuam no processo de transição para o mercado de trabalho.

Gráfico 5 - Atua no mercado de trabalho como estagiário ou efetivo?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Em relação à possibilidade de o curso de Secretariado Executivo ser a primeira graduação dos participantes, os dados apresentados no Gráfico 6, a maioria dos estudantes (80,9%) responderam que o curso é a sua primeira graduação.

Gráfico 6 - O curso de Secretariado Executivo é a sua primeira graduação?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

4.2 Resultado do teste de Autopercepção em relação a inteligência emocional com Base nos Pilares de Daniel Goleman

As perguntas foram organizadas com base nos cinco pilares delineados por Daniel Goleman, todas elas foram agrupadas em cinco partes correspondentes, contendo cinco questões em cada uma, aplicando a escala *likert* de frequência para as respostas em cinco pontos, variando entre sempre e nunca. Como evidenciado na Tabela 2.

Tabela 2 - Agrupamento das questões

Pilares	Perguntas	Habilidades
Autoconsciência	1, 8, 13 e 18	Capacidade de reconhecer as próprias emoções
Autorregulação	2, 7, 12 e 17	Capacidade de lidar com as próprias emoções
Automotivação	3, 6, 11 e 16	Capacidade de se motivar e de se manter motivado
Empatia	4, 10, 14 e 19	Capacidade de enxergar as situações pela perspectiva dos outros
Habilidades Sociais	5, 9, 15 e 20	Conjunto de capacidades envolvidas na interação social

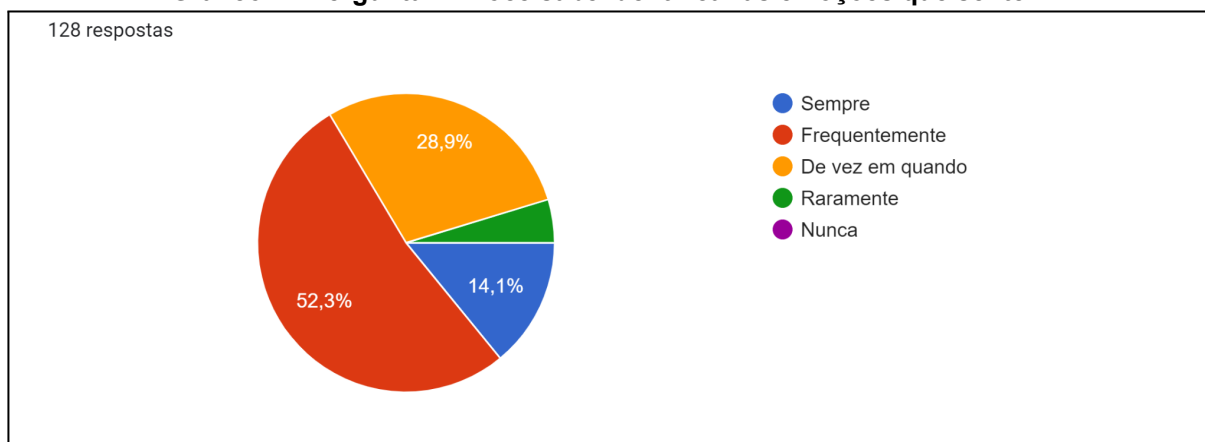
Fonte: Elaboração Própria. Fonte dos dados: Na prática.Org (2023)

4.3 Autoconsciência

Como podemos observar no Gráfico 7, percebeu-se que apenas (14%) dos respondentes acreditam que sempre conseguem identificar as emoções que sentem, os que responderam frequentemente totalizaram (52,3%) do público, de vez em quando, corresponde a (28,9%) e os que responderam raramente equivalem a (4,5%).

Deste modo, compreende-se que a maioria dos alunos conseguem identificar suas emoções, correspondendo ao conceito de Goleman (1999), sobre a chamada percepção emocional, responsável pelo reconhecimento das emoções, e o quanto ela afeta nossos desempenhos e a capacidade de usar nossos valores para guiar a nossa tomada de decisão.

Gráfico 7 - Pergunta 1- Você sabe identificar as emoções que sente?



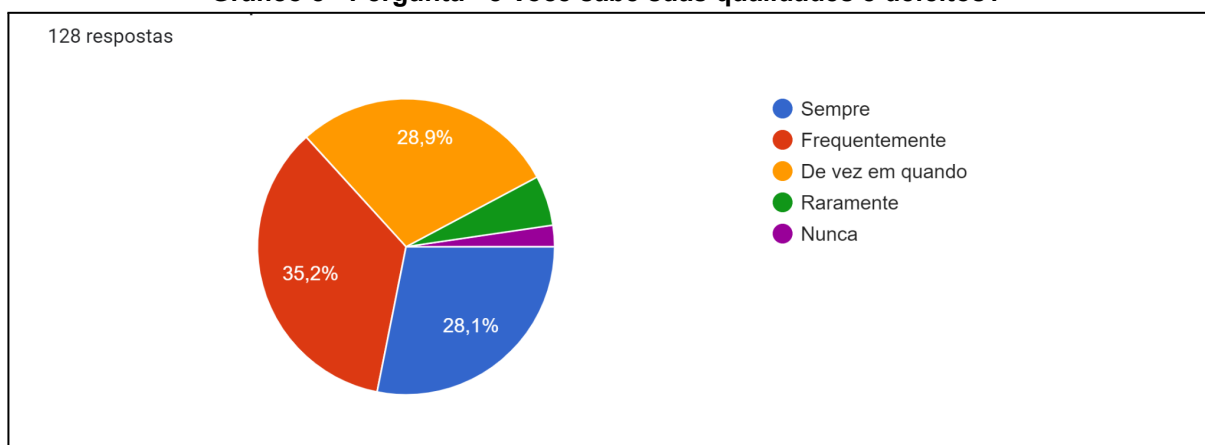
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Quando questionados sobre a autopercepção das suas qualidades e defeitos, os alunos que responderam sempre ter essa percepção corresponderam a (28,1%), os que responderam frequentemente um satisfazem (35,2%) por sua vez, os demais resultados foram (28,9%) de vez em quando, (5,5%) raramente e (2,3%) nunca conforme ilustrado no gráfico 8.

Goleman aponta suma importância para a carreira, saber auto identificar os pontos fortes e os pontos a serem melhorados, de modo que orientações e avaliações de desempenho sejam importantes para a inteligência emocional de alunos em formação, os ajudando a reconhecer o núcleo de suas habilidades e seus pontos fortes (Goleman 1999).

Em análise final, os resultados evidenciam a variedade de autopercepções entre os alunos em relação ao reconhecimento dos seus próprios defeitos e qualidades. Essa diversidade de respostas demonstra a complexidade da autopercepção e sugere a importância de explorar formas de promover uma compreensão mais precisa e abrangente de si entre os alunos, auxiliando em seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Gráfico 8 - Pergunta - 8 Você sabe suas qualidades e defeitos?

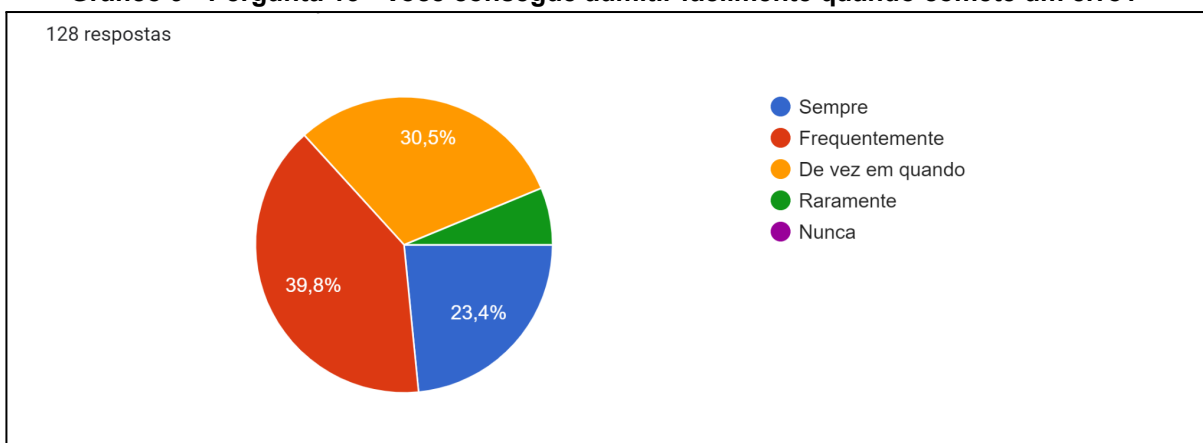


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Observa-se que somente (23,4%) dos entrevistados sempre conseguem reconhecer prontamente quando cometem um erro. Adicionalmente, (39,8%) relatam fazer isso frequentemente. É relevante notar que (30,5%) admitem fazer isso ocasionalmente, enquanto (6,3%) o fazem raramente.

Goleman (1999) afirma que não reconhecer falhas pessoais e áreas problemáticas da vida pode representar um risco para a carreira. A diferença entre profissionais de sucesso e os que não têm sucesso está na habilidade de identificar erros e fraquezas, aprendendo com eles, bem como, os grupos de profissionais que transfere a sua culpa e não admitem seus erros são mais suscetíveis ao fracasso, por outro lado, os profissionais que assumem a responsabilidade pelo seu erro, agindo para resolver os problemas, são bem mais sucedidos em sua carreira (Goleman 1999).

É importante ressaltar que, apesar de um número significativo de alunos indicar respostas "sempre" e "frequentemente", é necessário considerar o grupo que selecionou opções inferiores, apontando para uma necessidade de aprimoramento nessa área, como observado no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Pergunta 13 - Você consegue admitir facilmente quando comete um erro?

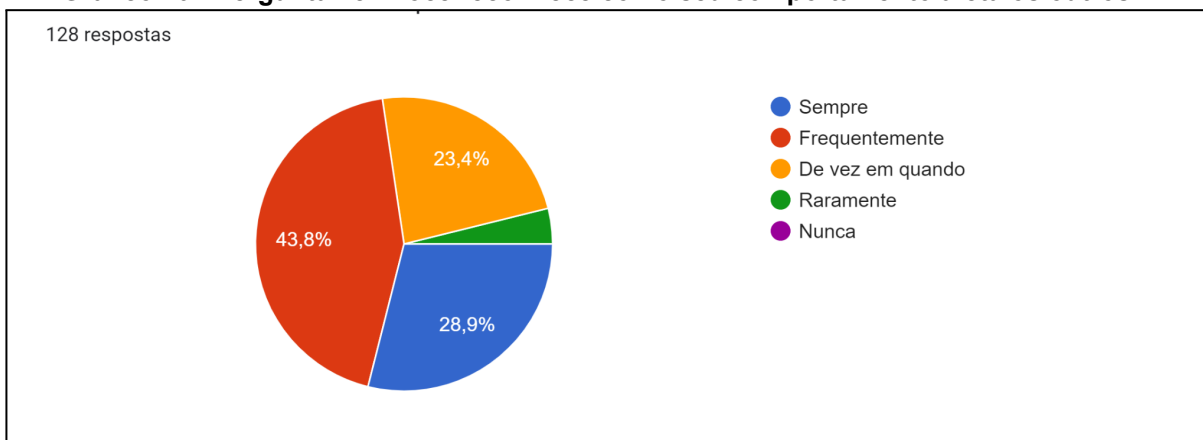
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Os resultados demonstram que os alunos que responderam à pesquisa, cerca de (28,9%) acreditam ter sempre uma autopercepção comportamental, respectivamente, (43,8%) responderam frequentemente,

(23,4%) de vez em quando e (3,9%) raramente. Observado no Gráfico 10.

Em suas pesquisas, Goleman afirma que o maior problema de quem não compreende como o seu comportamento afeta os outros é a falta da autopercepção intitulada pelo autor de ponto cego (Goleman 1999)

Com isso percebe-se que a maioria dos alunos acredita ter esse reconhecimento de forma frequente, contudo soma-se um grupo de pelo menos 27,3% que costuma ter esse reconhecimento de vez em quando ou raramente, arriscando estar em um “ponto cego”, como mencionado pelo autor.

Gráfico 10 - Pergunta 18 - Você reconhece como seu comportamento afeta os outros?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

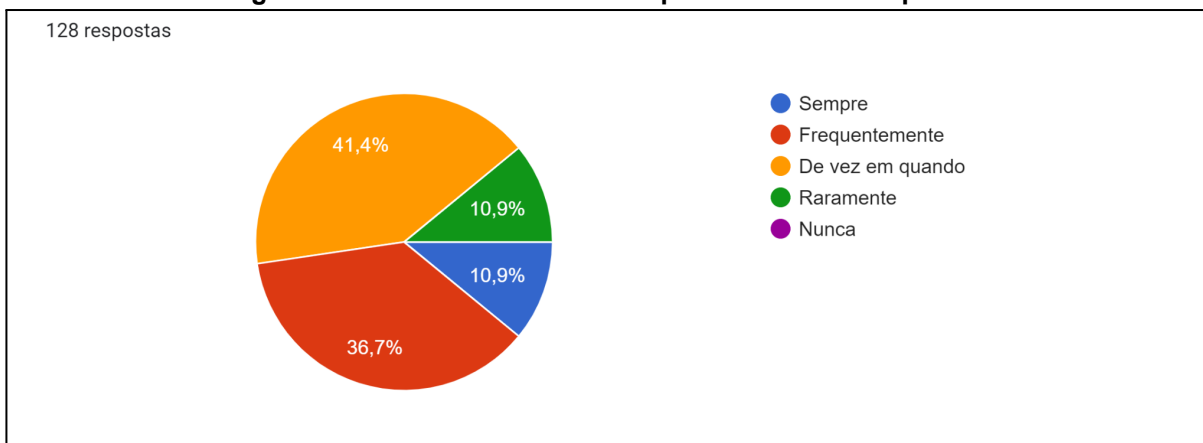
4.4 Autorregulação

Conforme o Gráfico 11, que apenas uma pequena porcentagem do grupo correspondendo a 10,9% acredita que sempre sabe se acalmar nestas situações, (36,7%) dos respondentes apontaram como frequentemente, (23,4%) de vez em quando e (10,9%) raramente.

O controle das emoções corresponde à autorregulação, descrita por Goleman como a parte do cérebro emocional responsável pela memória operacional, influenciando diretamente nas ações do indivíduo. De modo que quando controlada, as emoções podem ser usadas em benefício das ações, contudo, quando não controladas, as emoções operacionais podem causar sérios impactos negativos, chegando a paralisar um indivíduo em suas ações, limitando e atrapalhando o desfecho eficaz das operações (Goleman 1999).

Na análise desses dados, percebe-se que mais da metade dos respondentes acreditam que só sabem se acalmar nessas situações numa frequência rara ou de vez em quando, apontando para a necessidade de desenvolvimento nessa área específica.

Gráfico 11 - Pergunta 2 - Você sabe se acalmar quando se sente inquieto ou chateado?



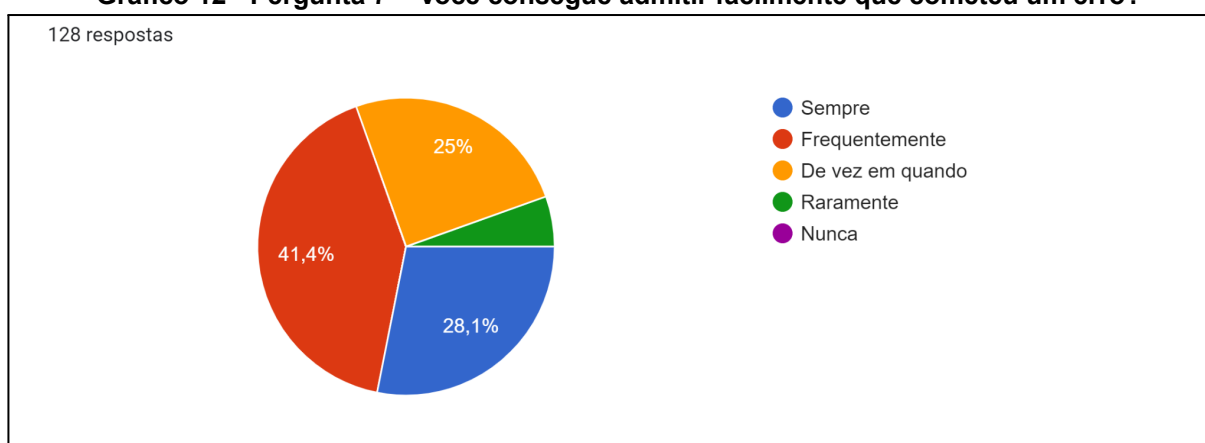
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Percebe-se a predominância dos alunos que acreditam que conseguem admitir facilmente que cometeu um erro de forma frequente, compreendendo um grupo de (41,4%), e (28,1%) com a frequência de sempre, por sua vez, os com a frequência em de vez em quando correspondeu a (25%) do público e (5,5%) a raramente. Observado no Gráfico 12.

Essa aceitação devida do erro corresponde a responsabilidade pessoal, uma habilidade incluída na chamada “ciência do eu”, desenvolvida por Goleman, apontando como uma das ações recomendadas para prevenir armadilhas (Goleman 2011).

Nota-se um resultado positivo para a maioria do grupo, todavia, vale ressaltar que existe um pequeno grupo que raramente consegue admitir facilmente quando comete um erro, podendo em alguns casos estarem sujeitos às dificuldades mencionadas pelo autor.

Gráfico 12 - Pergunta 7 - Você consegue admitir facilmente que cometeu um erro?

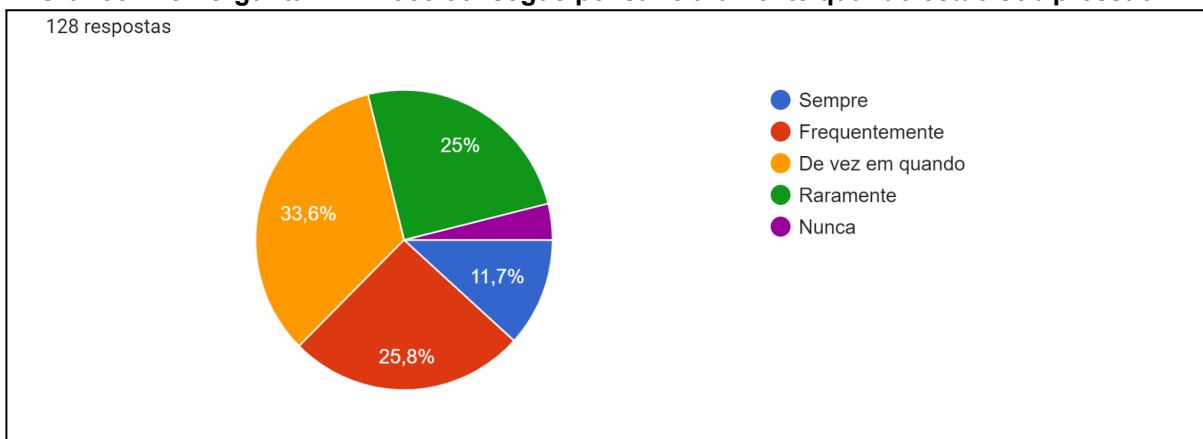


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Como ilustrado no Gráfico 13, quando questionados se conseguem pensar claramente quando estão sob pressão, descobrimos que apenas (11,7%) dos alunos entrevistados acreditam que sempre conseguem pensar desta forma, em continuidade (25,8%) frequentemente, (33,6%) de vez em quando, (25%) raramente e (3,9%) nunca.

Goleman destaca que o estresse causado por momentos de pressão pode tornar-nos momentaneamente ineptos e se ocorrer com frequência pode ter efeito contínuo de amortecimento do intelecto. Fazendo-se necessário a busca por estratégias que lhe permitam manter a concentração em determinadas situações de estresse ou pressão (Goleman, 2011).

Sendo assim, apesar da variedade nas frequências, observa-se que uma grande porcentagem das respostas estão assinaladas em frequências mais baixas, mostrando que a maioria dos entrevistados possui dificuldades nessa área.

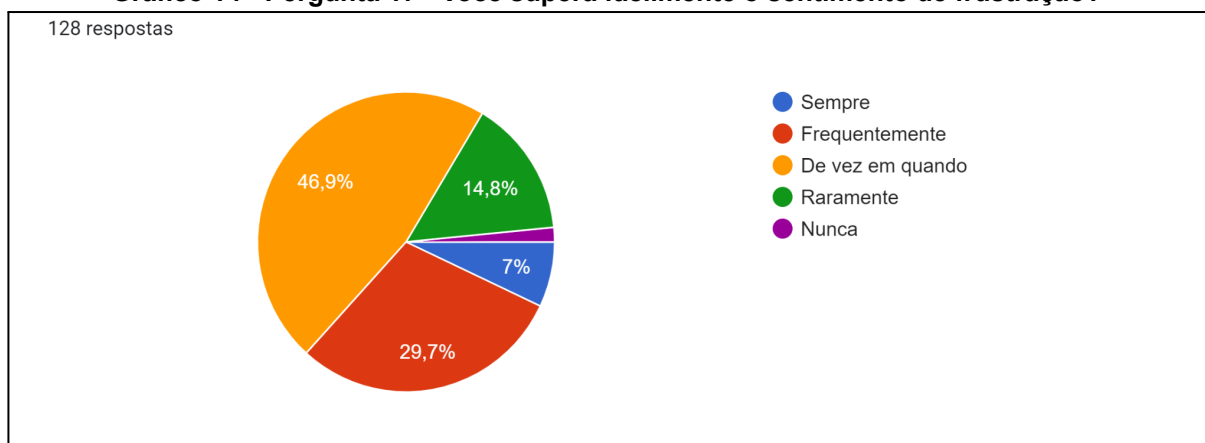
Gráfico - 13 Pergunta 12 - Você consegue pensar claramente quando estão sob pressão?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

De acordo com o gráfico 14, a maioria dos alunos consegue superar facilmente o sentimento de frustração somente de vez em quando, atingido (46,9%) do público, uma pequena quantidade de (7%) responderam essa frequência como sempre, (29,7%) frequentemente, (14,8%) raramente e (1,6%) nunca conseguem superar esse sentimento.

Goleman (1999) aponta riscos à saúde causados por esse tipo de sentimento, podendo causar desde problemas cardiovasculares a problemas imunológicos. Compreendo a importância e a necessidade da inteligência emocional para controlar esses sentimentos.

Compreendeu-se que tais resultados se confirmam de maneira mediana entre as duas frequências extremas, sempre e nunca. Propõe a necessidade de buscar maneiras de estimular uma compreensão e autocontrole de forma mais detalhada e ampla de si entre os estudantes, o que pode contribuir para sua carreira profissional, bem como sua saúde física.

Gráfico 14 - Pergunta 17 - Você supera facilmente o sentimento de frustração?

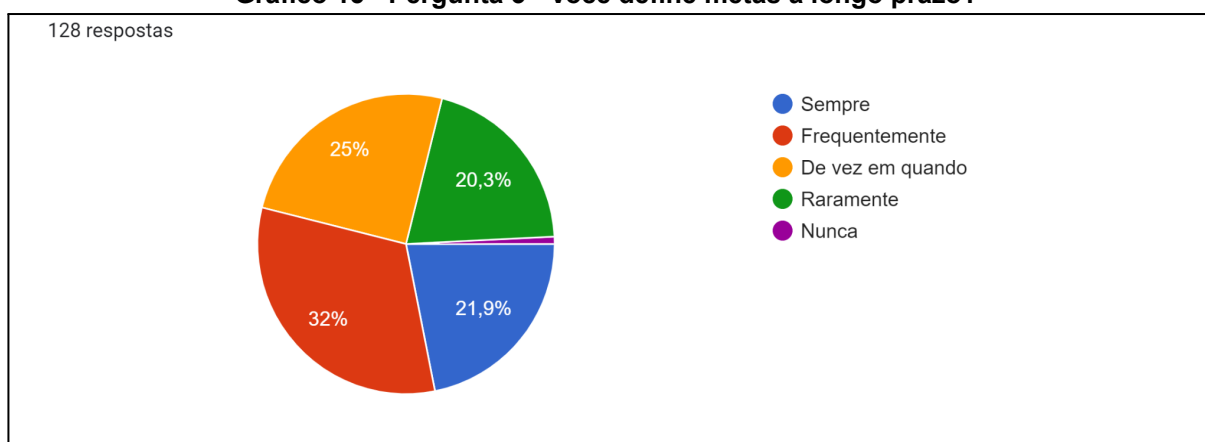
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

4.5 Automotivação

No grupo de questões sobre automotivação, observou-se no gráfico 15, que (21,9%) dos alunos sempre define metas a longo prazo, continuamente, enquanto (32%) corresponde a questão de forma frequente, (25%) de vez em quando, (20,3%) raramente e uma minoria ínfima de (0,8%) afirmou nunca define tais metas.

Esses resultados se alinham com as descobertas de Goleman (2011), em sua pesquisa, aponta que alunos mais confiantes definem altas metas a longo prazo e sabem como se esforçar para atingi-las, fazendo o uso da esperança como meio de alcançar as metas planejadas. Goleman implica que pessoas esperançosas mostram menos depressão em comparação a outras em busca dos seus objetivos, tornando-se menos ansiosas e com menos distúrbios emocionais.

Com base nos resultados dessa análise e nas descobertas de Goleman, observa-se a necessidade de aplicação de medidas que possam contribuir para que os alunos desenvolvam uma mentalidade mais focada nas metas, aumentando sua confiança e habilidades.

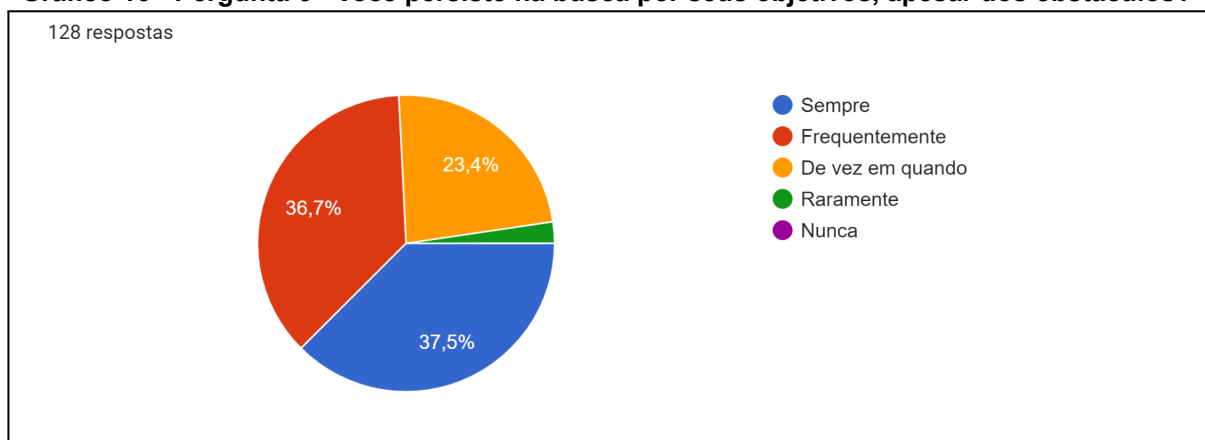
Gráfico 15 - Pergunta 3 - Você define metas a longo prazo?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Em demonstração do gráfico 16, constatou-se que a maioria dos alunos sempre persiste na busca por seus objetivos, apesar dos obstáculos, totalizando um grupo considerável de (37,5%) nesta frequência, por conseguinte, (36,7%) responderam frequentemente, (23,4%) de vez em quando é o menor grupo alcançando (2,3%) responderam raramente.

O otimismo é uma tendência da automotivação descrita por Goleman(1999), mesmo com variâncias entre os públicos, o pesquisador afirma que estando no campo da inteligência emocional, essa habilidade torna-se tão ou mais valiosa que a do QI (quociente indicativo).

Conclui-se, que a elevada taxa de crença de otimismo nos alunos entrevistados, pode ser vista como uma habilidade de persistência, mostrando que eles buscam por seus objetivos com perseverança.

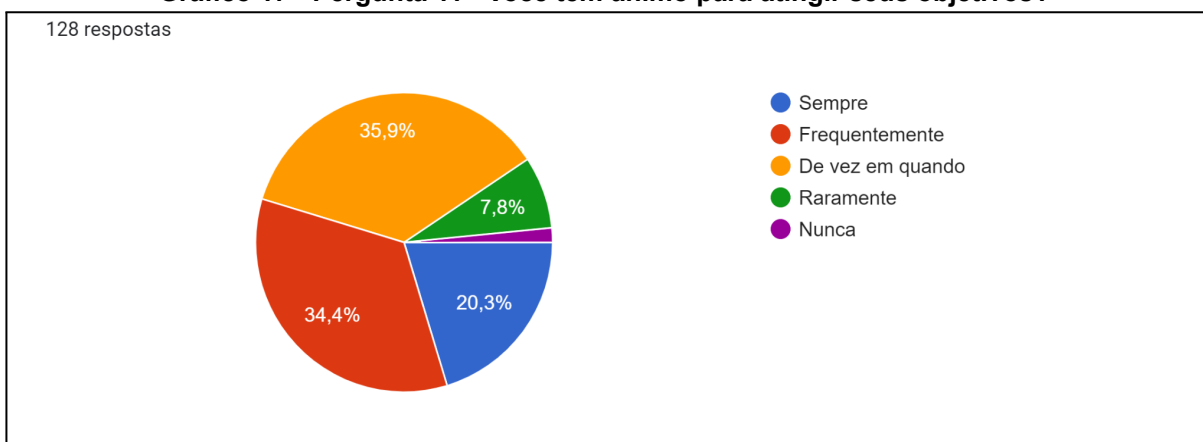
Gráfico 16 - Pergunta 6 - Você persiste na busca por seus objetivos, apesar dos obstáculos?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Cerca de (20,3%) dos alunos pensam ter sempre tem ânimo para atingir seus objetivos, os que responderam frequentemente foram (34,4%), o maior grupo respondeu de vez em quando na frequência atingindo (35,9%) do total, os que responderam raramente foram (7,8%) e o menor grupo de (1,6%) respondeu com nunca de acordo com o gráfico 17.

Observa-se uma ligação com a afirmação do Daniel Goleman (1999) que diz que pessoas com estado ânimo melhor conseguem alcançar de melhor seus objetivos. Seguindo os dados da pesquisa, constatamos que a maioria dos alunos pensa em só ter essa habilidade de vez em quando.

Gráfico 17 - Pergunta 11 - Você tem ânimo para atingir seus objetivos?

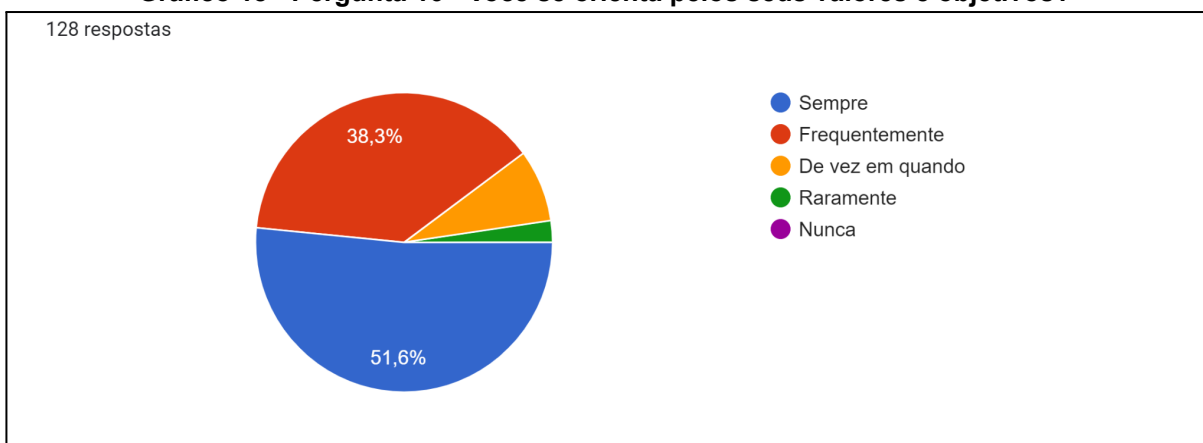


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme apresentado no gráfico 18, (51,6%) dos alunos acreditam que sempre se orientam pelos seus valores e objetivos, atingindo a predominância nessa questão. Os que responderam frequentemente correspondem a 38,3% do público, (7,8%) responderam de vez em quando apenas (2,3%) raramente.

Segundo Goleman (1999), é preciso uma capacidade emocional para alinhar seus valores e objetivos sem deixar que as mudanças emocionais interfiram no processo. Além disso, o autor aponta que os que são incapazes de gerenciar esses sentimentos com base nos valores e objetivos estão em desvantagens

Em síntese, os resultados demonstram que a maioria dos alunos entrevistados possui uma orientação sólida por seus valores e objetivos. A importância de tal alinhamento emocional é ressaltada por Goleman, que enfatiza a necessidade de gerenciar as emoções de modo a evitar interferências no processo de busca por metas.

Gráfico 18 - Pergunta 16 - Você se orienta pelos seus valores e objetivos?

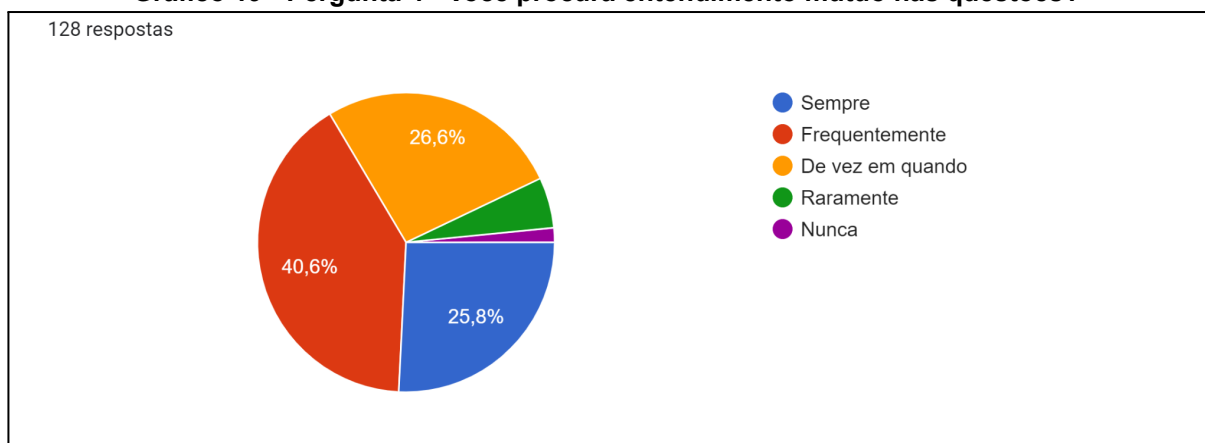
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

4.6 Empatia

Cerca de (40,6%) dos alunos responderam frequentemente, (26,6%) de vez em quando e (25,8%) sempre seguidos de raramente com (5,5%) e apenas uma parcela menor representada por 1,6% afirmaram nunca possuir essa característica. Como evidenciado no Gráfico 19.

De acordo Goleman (1999), entender o que fazer não garante uma diferente, motivação ou método para dominar uma habilidade. Ensinar competência emocional requer nova visão de aprendizado.

Esses resultados ressoam com as perspectivas de Goleman, que destaca a lacuna entre entender o que fazer e efetivamente agir de maneira diferente, enfatizando que o ensino da competência emocional demanda uma abordagem inovadora para o processo de aprendizado. Isso sugere que, mesmo compreendendo a importância da habilidade, a implementação eficaz requer mais do que simples conhecimento.

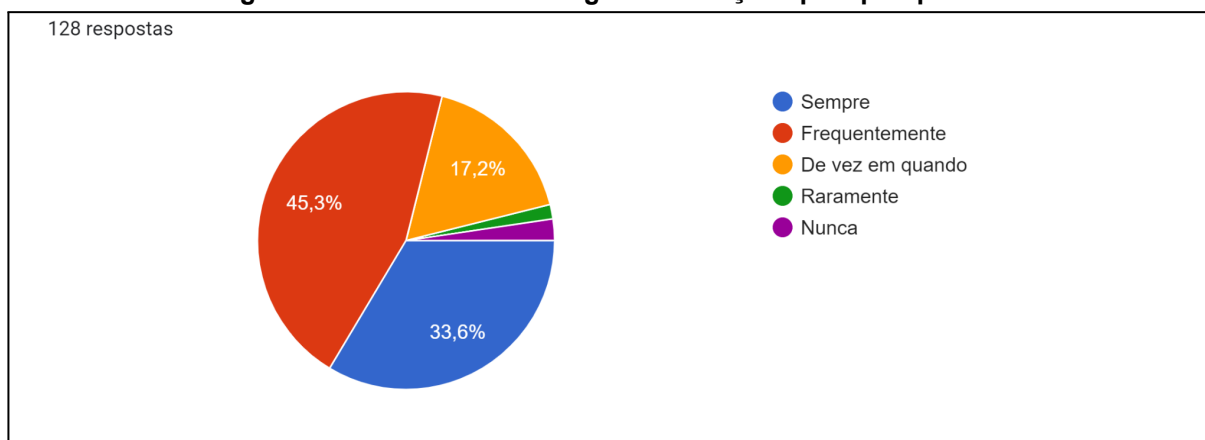
Gráfico 19 - Pergunta 4 - Você procura entendimento mútuo nas questões?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme apresentado no Gráfico 20, cerca de (45,3%) dos alunos relataram que frequentemente ouvem sem julgamentos. No entanto, ainda é notável que uma parcela significativa (17,2%) adote essa atitude ocasionalmente, indicando que a consistência nessa prática varia entre eles. Os números mostram que uma pequena minoria (1,6%) adota essa postura raramente, e uma parcela ainda menor (0,8%) afirma nunca fazê-lo.

Segundo Goleman (2011), uma habilidade essencial é a empatia, que cerca compreender e aceitar os sentimentos alheios, respeitando as suas opiniões e perspectivas próprias. Com o destaque para a importância de ser um bom ouvinte, dar e receber feedbacks construtivos, além de desenvolver confiança, vasto controle emocional e habilidades de colaboração, resolução de conflitos e negociação.

Portanto, a partir desses dados, pode-se dizer que muitos alunos estão se esforçando para praticar a empatia ao ouvir sem julgamentos, embora haja variações na frequência com que conseguem fazê-lo.

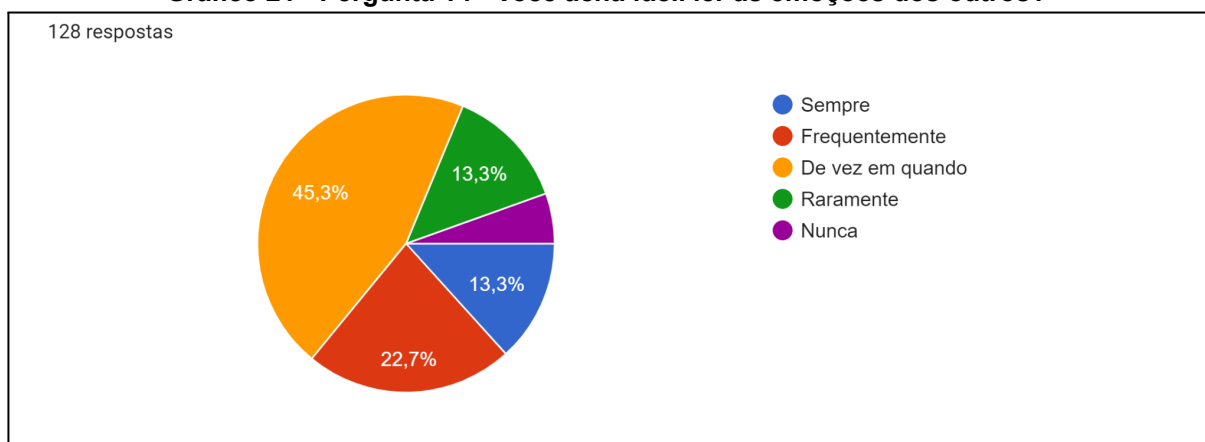
Gráfico 20 - Pergunta 10 - Você tenta enxergar as situações pela perspectiva dos outros?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Quando perguntado sobre ler emoções dos outros, como ilustrado no Gráfico 21. A maioria dos alunos em torno de (45,3%) responderam de vez em quando, (22,7%) frequentemente e respectivamente as respostas sempre e raramente ficaram com (13,3%) restando um número pequeno no nunca (5,5%).

De acordo com Goleman (1999), dentro das instituições, indivíduos altamente competentes compreendem isso de maneira inata. Eles empregam de modo instintivo seu radar emocional para intuir as reações alheias, ajustando habilmente suas respostas para guiar as interações na direção mais favorável.

Podemos concluir, que os alunos possuem pouca percepção em relação aos sentimentos dos outros e que desenvolver essa habilidade ajudaria a gerir relacionamentos interpessoais, ajudando-os a identificar interações que podem levar para direções favoráveis.

Gráfico 21 - Pergunta 14 - Você acha fácil ler as emoções dos outros?

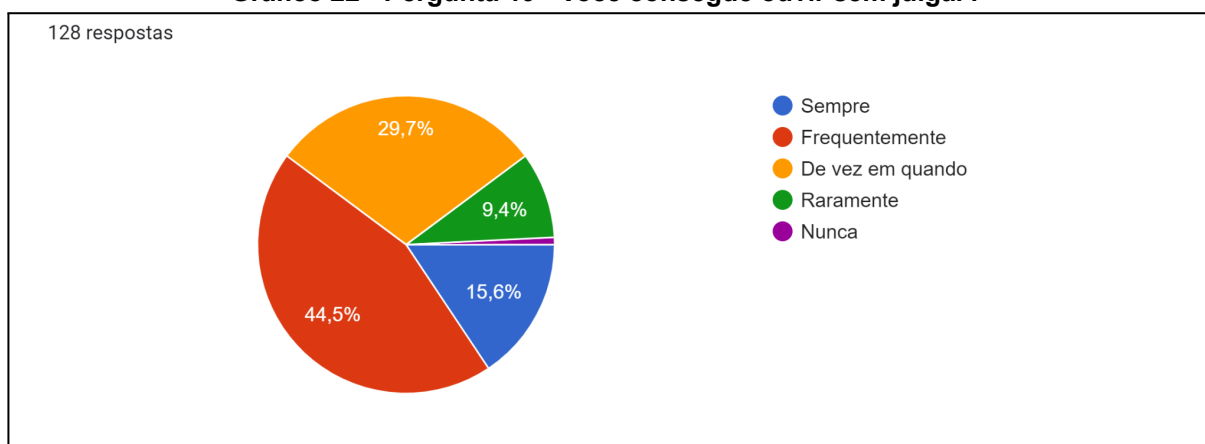
Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme o Gráfico 22, os dados evidenciam que cerca de (44,5%) dos alunos frequentemente conseguem ouvir sem julgamentos pessoais. Em torno de apenas (15,6%) responderam que sempre fazem e (29,7%) conseguem de vez em quando (9,4%) raramente, um pequeno grupo de alunos em torno de (0,8%) não costumam ouvir sem julgamentos.

De acordo Goleman (1999), para saber ouvir sem julgar cada indivíduo precisa desenvolver a empatia, controlar impulsos e conseguir ouvir atentamente sem julgamentos as pessoas.

É interessante notar que uma minoria de alunos, cerca de 0,8%, declarou não praticar esse comportamento. Isso reforça a necessidade de continuar a desenvolver as habilidades de empatia e controle emocional para aprimorar a capacidade de ouvir de forma não julgadora.

Gráfico 22 - Pergunta 19 - Você consegue ouvir sem julgar?



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

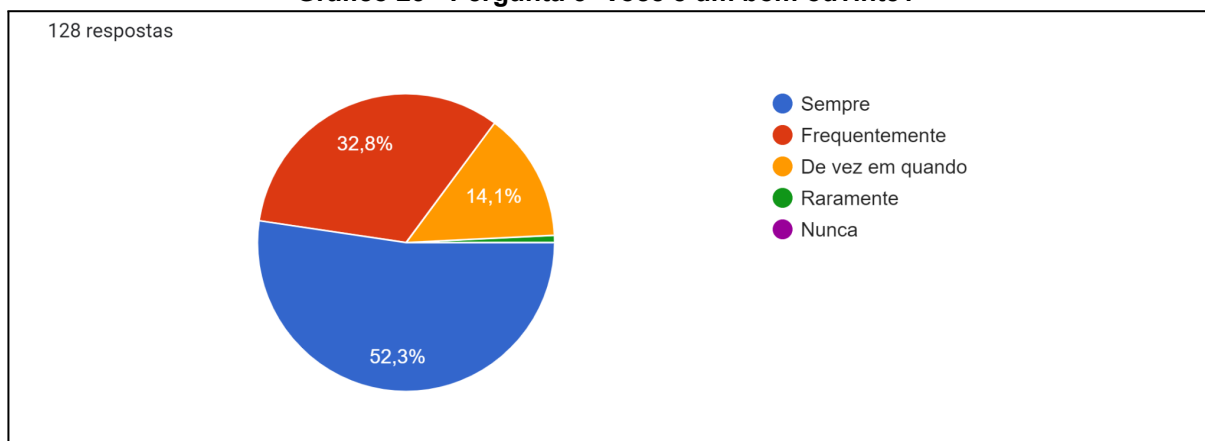
4.7 Habilidades Sociais

É evidenciado que cerca de (52,3%) dos respondentes afirmam que sempre sabem ouvir, (32,8%) frequentemente, e cerca de (14,1%) de vez em quando e nunca respectivamente. Como podemos observar no Gráfico 23.

Conforme Goleman (199), assim como aprimorar uma habilidade recém-adquirida exige menos tempo do que corrigir um padrão enraizado, a jornada para a competência emocional revela que desaprender antigos hábitos requer tanto esforço quanto cultivar novas e melhores práticas, um deles é saber ouvir.

Podemos constatar, a facilidade que os alunos possuem em saber ouvir e que costumam fazer isso sempre. Isso demonstra um grau bastante elevado de empatia e compreensão por parte dos alunos que conseguem possuir habilidades de comunicação desenvolvidas e interações mais saudáveis com as pessoas.

Gráfico 23 - Pergunta 5- Você é um bom ouvinte?

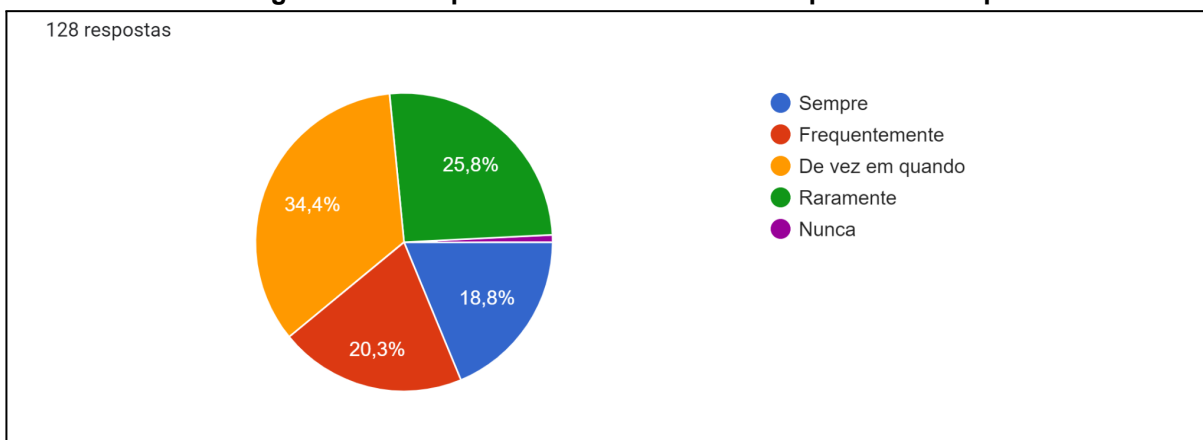


Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme o gráfico 24, percebe-se uma variação nas frequências das respostas quando questionados sobre a promoção de conversas difíceis para resolver problemas, de modo que (18,8%) apontaram sua frequência em sempre, em seguida, afirmaram fazê-lo frequentemente (20,3%), enquanto o maior número de frequência foi de vez em quando (34,4%), e (25,8%) declararam que raramente conseguem, restando um pequeno percentual de (0,8%) que não costuma promover tais conversas.

Goleman(1999), inclui essa aptidão no grupo de habilidades interpessoais e adaptabilidade, incluindo-se na chamada inteligência organizacional, de modo que quando essas ações são feitas com inteligência emocional, pode gerar resolução de conflitos e melhorar o relacionamento entre indivíduos. Não apenas no meio organizacional, contudo em relacionamentos interpessoais de modo geral.

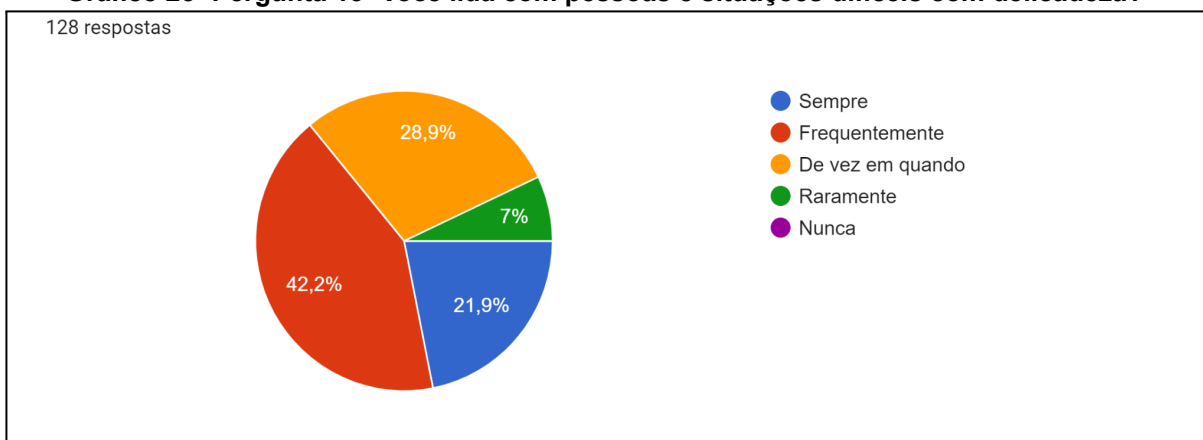
A Partir dessas informações podemos concluir que essa variação de respostas corrobora com nossa hipótese de que existe variação na autopercepção dos alunos matriculados no curso de Secretariado Executivo da UFPE quanto à inteligência emocional.

Gráfico 24 - Pergunta 9- Você promove conversas difíceis para resolver problemas?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

No gráfico 25, podemos notar que a maioria dos estudantes consegue lidar com pessoas e situações difíceis com delicadeza de maneira frequente, somando-se um público considerável de (42,2%), além disso, (21,9%) também responderam positivamente frequente, por outro lado, uma parcela de (28,9%) responderam de vez em quando, (25,8%) o fazem raramente.

De acordo com Goleman (1999), pessoas que conseguem manter a compostura em uma emergência ou diante do pânico, ou ansiedade de outra pessoa têm um autocontrole reconfortante, conversam com calma e se relacionam de maneira eficaz. Por outro lado, as pessoas que sentem o peso das suas emoções são muito menos capazes de fazer tudo o que o momento exige. Assim, a análise dos dados entra em consonância com o pensamento de Goleman e demonstra que a maioria dos alunos consegue demonstrar essa habilidade.

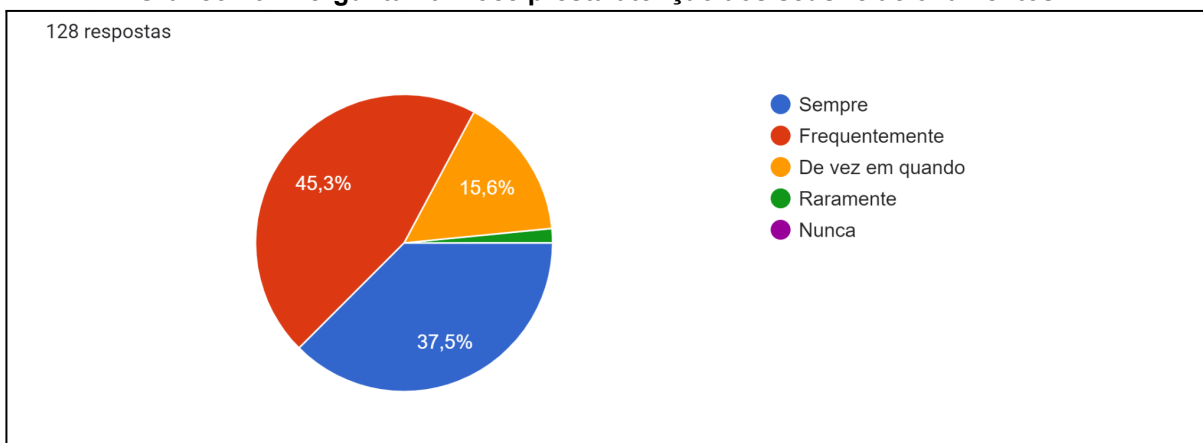
Gráfico 25- Pergunta 15- Você lida com pessoas e situações difíceis com delicadeza?

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Conforme apresentado no gráfico 26, entre os que sempre e frequentemente acreditam prestar atenção em seus relacionamentos soma-se 81,3%, positivamente predominante entre os entrevistados. Por conseguinte, 17,2% responderam de vez enquanto e (28,9%) raramente.

Em pesquisas, Goleman (2011) aponta que as pessoas que exercem habilidades sociais nos relacionamentos tendem a serem mais pró-sociais e harmoniosas e se traduzem em sucesso profissional.

Gráfico 26 - Pergunta 20- Você presta atenção aos seus relacionamentos?



Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou avaliar a autopercepção de inteligência emocional dos alunos do curso de Secretariado Executivo da UFPE. Nesse sentido, a relevância no contexto atual dessa habilidade confirma que as competências emocionais são cada vez mais importantes para o sucesso profissional.

Nesse contexto, a presente pesquisa é justificada pela oportunidade de contribuir para o aprimoramento e conscientização da aplicação da inteligência emocional em futuros profissionais da área de Secretariado Executivo.

A partir da análise dos resultados podemos observar que conseguimos alcançar o objetivo deste estudo com dados relevantes sobre a autopercepção dos alunos. Além disso, os dados obtidos demonstraram que eles estão cientes de suas emoções e qualidades, mas reconhecer erros e ter uma compreensão abrangente e precisa de si são aspectos que podem ser trabalhados.

Os resultados da pesquisa apontam que a maioria dos alunos possui uma direção sólida por valores, estabelece metas de maneira persistente e mantém um ânimo positivo, demonstrando uma interligação entre esses aspectos da automotivação, conforme enfatizado por Goleman.

Quanto à autorregulação, constatamos que parece ser um desafio para o maior grupo de entrevistados, questões relacionadas à responsabilidade emocional, bem como, admitir erros, pensar com clareza sob pressão e de forma consciente. Além disso, os resultados apontam para a necessidade de aprimoramento nesta área do campo emocional, o que comprova nossa hipótese de que desenvolver essas habilidades são importantes para lidar eficazmente com desafios emocionais e circunstanciais.

Conforme os resultados, a maioria dos estudantes reconhece a importância da autoconsciência e empatia, embora haja uma diferença entre compreender e agir eficazmente em diferentes níveis. Além disso, reconhecer as emoções dos outros é um desafio que aponta para possíveis melhorias. A capacidade de ouvir sem julgar é valorizada e praticada por muitos. De modo que, as competências são reconhecidas como importantes, porém é necessário persistência e desenvolvimento contínuo. Por fim, é observado que existe uma proporção significativa de alunos que demonstram atenção aos relacionamentos e com isso possuem um nível satisfatório de habilidades sociais, considerando suas respostas em situações onde conseguem

lidar com o próximo, mantendo atenção aos seus relacionamentos e ouvindo com mais cautela.

Os dados indicam que os alunos têm um conhecimento claro de suas emoções e qualidades, embora haja espaço para melhorias na habilidade de reconhecer erros e desenvolver uma compreensão mais profunda de si. Em geral, os resultados ressaltam a relevância do crescimento emocional e do desenvolvimento de habilidades interpessoais para o sucesso pessoal e profissional dos alunos e de que existe uma possibilidade de um potencial crescimento e aperfeiçoamento no domínio dessa habilidade com a criação de disciplinas para o seu estudo dentro da universidade por ser considerada importante para o desenvolvimento dos profissionais do Secretariado Executivo.

Quanto às limitações da pesquisa, os resultados foram coletados a partir do autorrelato dos alunos, o que impede uma definição precisa desse nível. Bem como a amostra pesquisada limita a uma análise mais completa. Portanto, como sugestões para futuras pesquisas, como proposta, sugere-se que seja realizada em diferentes universidades com um recorte maior de resultados possibilitando construir novas respostas sobre o perfil emocional dos alunos do curso de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Walkiria. **Competências dos Profissionais de Secretariado**: Em diferentes empresas. São Paulo, Novas Edições Acadêmicas, 2017.

BARBOSA, Suria. **StackPath**. 22 jul. 5. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/>. Acesso em: 15 jun. 2023.

BUTION, Denise Catricala; WECHSLER, Amanda Muglia. Dependência emocional: uma revisão sistemática da literatura. **Est. Inter. Psicol.**, Londrina , v. 7, n. 1, p. 77-101, jun. 2016 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-6407201600010006&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 26 ago. 2023.

BARROS, C. de M. P.; PRADO, K. M. do. A Influência Da Inteligência Emocional No Desempenho Profissional De Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 61–76, 2000. DOI: 10.48075/revex.v9i1.5871. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/5871>. Acesso em: 3 ago. 2023.

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. **SciELO - Scientific Electronic Library Online**, v.16, n.35, p.337-348, 2006.

COOPER, Robert; SAWAF, Ayman. **Inteligência emocional na empresa**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. DOI:<https://doi.org/10.1590/S0103-863X2006000300005>. Acesso: 05. Jun. 2023.

DARWIN, Charles R. **A expressão das emoções no homem e nos animais**. [1872]. Tradução de Leon de Souza Lobo Garcia. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

DIEHL, Liciane; MARIN, Angela Helena. Adoecimento mental em professores brasileiros: revisão sistemática da literatura. **Est. Inter. Psicol.**, Londrina , v. 7, n. 2, p. 64-85, dez. 2016 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-6407201600020005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 27 ago. 2023.

FONSECA, Rodrigo. Inteligência Emocional: entenda sua origem e sua importância para o mercado de trabalho. **Sociedade Brasileira De Inteligência Emocional - Sbie**, 2018. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/inteligencia-emocional-entenda-sua-origem-e-sua-importancia-a-para-o-mercado-de-trabalho/> . Acesso em: 16 ago. 2023.

Faria Rodrigues, T. D. de F. ., Saramago de Oliveira, G., & Alves dos Santos, J. (2021). AS PESQUISAS QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS NA EDUCAÇÃO. **Revista Prisma**, 2(1), 154-174. Recuperado de <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/49>. Acesso em: 26. ago.2023.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **RAUSP Management Journal**, v. 35, n. 3, p. 105-112, 2000. Disponível

em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/16542/o-metodo-de-pesquisa-survey/i/pt-br>. Acesso: 23 ago. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLEMAN, Daniel. BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. **Trabalhando a inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia**. Rio de Janeiro: Campos, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. Objetiva; 47ª edição, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Social**. Tradução de Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

GOLEMAN, Daniel. **O Cérebro e a Inteligência Emocional**. Tradução Carlos Leite da Silva.. Rio de Janeiro. Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Tradução M.H.C.Côrtes, 1999.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, p. 86, 2004.

LUCIAN, R.; DORNELAS, J. S. Mensuração de Atitude: Proposição de um Protocolo de Elaboração de Escalas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 19, n. 2ª Ed. Especial, p. 157-177, 2015. DOI: 10.1590/1982 - 7849rac20151559 Acesso em: 26.ago.2023.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da Secretária**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 1999. 373p.

MOTA, Janine da Silva. Utilização do Google Forms Na Pesquisa Acadêmica. **Revista Humanidades & Inovação**, v. 6 n. 12, p. 372-380, 2019. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1106>. Acesso em: 04 ago. 2023.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PALMA, L. da S.; MEDEIROS, L. M. V. A inteligência emocional como fator-chave para o desempenho do profissional de secretariado executivo. **Secretariado Executivo em Revist@**, [S. l.], v. 7, 2012. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2327>. Acesso em: 3 ago. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SCHULTZ, E. G.; SOARES, J. V.; NUNES, M. V.; MATIELLO VAZ, C. de F. O PERFIL, OS DESAFIOS E AS PERSPECTIVAS DO SEXO MASCULINO NA ÁREA SECRETARIAL. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 14, n. 1, 2015. DOI: 10.48075/revex.v14i1.12707. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/12707>. Acesso em: 23 ago. 2023.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa - ação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

VIEIRA-SANTOS, Joene et al . Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. **Est. Inter. Psicol.**, Londrina , v. 9, n. 2, p. 78-99, 2018 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072018000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 ago. 2023.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1997.

Woyciekoski, C., & Hutz, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Revista Brasileira de Estudos de População, Psicologia: Reflexão E Crítica**, 22(1), 1–11, 2009. DOI: 10.1590/S0102-79722009000100002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/#>. Acesso em 14 ago. 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

24/08/2023, 16:01

Questionário

Questionário

Prezados discentes do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco,

É com grande satisfação que apresentamos este questionário, dedicado ao tema do nosso trabalho de conclusão de curso **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: uma análise da autopercepção dos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFPE**. Através desta pesquisa, buscamos aprofundar o conhecimento sobre a inteligência emocional dos estudantes **REGULARMENTE MATRICULADOS** no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Pernambuco.

O teste é composto por duas partes: a primeira abrange o perfil do aluno e a segunda consiste em um quiz que avalia sua autopercepção em relação à inteligência emocional, fundamentado nos pilares de Daniel Goleman (1995).

Agradecemos, desde já, o seu tempo e dedicação em responder a este questionário. A sua contribuição é fundamental para enriquecer nossa compreensão sobre o tema e, consequentemente, possibilitar o aprimoramento da formação acadêmica e profissional dos futuros secretários executivos.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. *Você é aluno regularmente matriculado do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Pernambuco? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

2. *Sexo *

Marcar apenas uma oval.

☐ Feminino

☐ Masculino

☐ Outro: _____

24/08/2023, 16:01

Questionário

3. *Faixa Etária *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Até 20 anos
- ☐ 21 à 25 anos
- ☐ 26 à 30 anos
- ☐ 31 à 35 anos
- ☐ Acima de 36 anos

4. *Qual período? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 1°
- ☐ 2°
- ☐ 3°
- ☐ 4°
- ☐ 5°
- ☐ 6°
- ☐ 7°
- ☐ 8°

5. *Atua no mercado de trabalho como estagiário ou efetivo? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

24/08/2023, 16:01

Questionário

6. *O curso de Secretariado Executivo é a sua primeira graduação? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

QUIZ: QUAL SEU NÍVEL DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

INSTRUÇÕES: A precisão do resultado depende da sua sinceridade. Então, responda cada pergunta com base em como você realmente é, e não em como gostaria de ser.

7. Pergunta 1- Você sabe identificar as emoções que sente? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sempre

☐ Frequentemente

☐ De vez em quando

☐ Raramente

☐ Nunca

8. Pergunta 2- Você sabe se acalmar quando se sente inquieto ou chateado? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sempre

☐ Frequentemente

☐ De vez em quando

☐ Raramente

☐ Nunca

24/08/2023, 16:01

Questionário

9. Pergunta 3- Você define metas a longo prazo? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

10. Pergunta 4- Você procura entendimento mútuo nas questões? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

11. Pergunta 5- Você é um bom ouvinte? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

24/08/2023, 16:01

Questionário

12. Pergunta 6- Você persiste na busca por seus objetivos, apesar dos obstáculos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

13. Pergunta 7- Você consegue admitir facilmente que cometeu um erro? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

14. Pergunta 8- Você sabe suas qualidades e defeitos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

24/08/2023, 16:01

Questionário

15. Pergunta 9- Você promove conversas difíceis para resolver problemas? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

16. Pergunta 10- Você tenta enxergar as situações pela perspectiva dos outros? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

17. Pergunta 11- Você tem ânimo para atingir seus objetivos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

24/08/2023, 16:01

Questionário

18. Pergunta 12- Você consegue pensar claramente quando está sob pressão? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

19. Pergunta 13- Você utiliza as críticas para crescer? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

20. Pergunta 14- Você acha fácil ler as emoções dos outros? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

24/08/2023, 16:01

Questionário

21. Pergunta 15- Você lida com pessoas e situações difíceis com delicadeza? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

22. Pergunta 16- Você se orienta pelos seus valores e objetivos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

23. Pergunta 17- Você supera facilmente o sentimento de frustração? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ De vez em quando
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca