



A VISÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO SOBRE A QUALIDADE NO DESEMPENHO DAS TAREFAS DE ROTINA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO NA INSTITUIÇÃO DE ENSINO ALFA

Adriana Czajkowski

Mestre em Administração pela Universidade Positivo, Faculdades Integradas do Brasil. Rua Konrad Adenauer, 442, Curitiba-PR. adrianaczaj@yahoo.com.br.

Juliane Marian Adamowicz

Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo das Faculdades Integradas do Brasil. juliane.adamowicz@gmail.com

Keise Cristine dos Santos

Acadêmica do Curso de Secretariado Executivo das Faculdades Integradas do Brasil. keisecristine@yahoo.com.br

RESUMO: Diante das transformações do mercado, o enfoque em qualidade surge como o mecanismo à disposição da organização para garantir diferenciais competitivos e atender às expectativas de seus clientes. A participação do Secretário Executivo, colaborando para que a empresa atinja os seus objetivos organizacionais relacionados à qualidade, torna-se relevante, pois irá apoiá-la na tomada das decisões para atingir os propósitos relativos à qualidade. Sob esta ótica, o presente estudo tem como objetivo identificar a visão dos acadêmicos do curso de graduação em Secretariado Executivo (Instituição de Ensino Superior Alfa) em relação à qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações. Adotou-se a abordagem metodológica de natureza quantitativa, denominada exploratório-descritiva, englobando como método de procedimento o estudo de caso. A coleta de dados baseou-se na aplicação de questionário aos alunos do curso e da Instituição em questão. A partir do estudo constatou-se que, na visão dos alunos, o Secretário Executivo deve contribuir no esforço do gestor e da organização em direcionar as ações visando assegurar a gestão da qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade; visão sobre qualidade; qualidade no desempenho do Secretário Executivo.



THE EXECUTIVE SECRETARY STUDENTS' VIEW ON QUALITY IN ROUTINE TASKS PERFORMANCE OF THE EXECUTIVE SECRETARY: A CASE STUDY IN ALFA HIGHER EDUCATION INSTITUTION

ABSTRACT: In the face of market changes, focusing on quality appears as the mechanism available to organization to ensure competitive advantages and meet the expectations of its customers. The participation of the Executive Secretary, working for the company to achieve its organizational goals related to quality, it becomes relevant, since it will support the company in making decisions to achieve the purposes for quality. From this perspective, this study aims to identify the students' of the graduation course in the Executive Secretarial (Education Institution Alfa) view on quality in routine tasks performance of the Executive Secretary within organizations. The methodology used was a quantitative research, classified as exploratory-descriptive, considering the case study as procedure method. The data were obtained through a questionnaire for students of the course and the institution concerned. Results, in general, indicate that, in view of the students, the Executive Secretary need to contribute to the effort of the manager and the organization to direct actions to ensure quality management.

KEY-WORDS: quality; quality vision, Executive Secretary quality performance.

1 INTRODUÇÃO

A partir do contexto sobre competição mundial e globalização, as transformações tecnológicas, econômicas e sociais acarretam às organizações a necessidade de alinharem as suas estratégias visando atingir uma vantagem competitiva no mercado. O foco em qualidade apresenta-se como mecanismo para as organizações garantirem diferenciais no mercado e atenderem as expectativas de seus clientes (MARTINS *et al.*, 2007; OLIVEIRA; MELHADO, 2006).



Com um mercado mais competitivo e clientes cada vez mais exigentes, as organizações precisam oferecer algum diferencial para manter clientes existentes e conquistar clientes potenciais (SENGE, 2001). Este diferencial pode ser atingido a partir da melhoria contínua do desempenho organizacional a longo prazo através da ênfase na qualidade dos produtos, serviços e processos. Ressalta-se que para isto ocorrer, a organização deve investir na gestão da qualidade, na utilização de mão-de-obra altamente qualificada e no uso intensivo do conhecimento, visando atingir e satisfazer as expectativas dos clientes (HAUSER *et al.*, 2005).

Durante (2009) salienta que, para manterem-se competitivas, as empresas devem aprender continuamente, estimulando e gerenciando os conhecimentos organizacionais e até mesmo individuais de seus colaboradores a respeito da qualidade. Carraro, Chaves e Espinha (2007) corroboram afirmando que os gestores que visualizam a qualidade como decisão estratégica nas organizações devem investir no capital intelectual e nos recursos humanos da empresa, destacando o profissional de Secretariado Executivo.

É salutar mencionar que a participação do Secretário Executivo como parceiro da empresa nesta busca para atingir os objetivos organizacionais relacionados à qualidade, torna-se relevante, pois colabora apoiando na tomada de decisões, viabilizando atingir os propósitos relativos à qualidade nesta organização. Lima (2002, p.447) defende a proposição anterior ao destacar que “a Secretária Executiva deixou de ser uma executora de pequenas tarefas para exercer funções criativas”. Neste sentido, percebe-se que a abordagem sobre qualidade e gestão da qualidade na realidade do profissional de Secretariado Executivo deixou de ser apenas um exercício teórico, inserindo-se no enfoque das organizações e na sua formação acadêmica.

Constata-se assim que, na atual conjuntura, exige-se uma maior especialização do profissional de Secretariado Executivo para lidar com tópicos relacionados à qualidade (GUEDES, 2009). Por isso, uma maior familiarização do aluno do curso de graduação de Secretariado Executivo com esta realidade, através de pesquisas científicas e abordagens em sala de aula, é fundamental, para que as futuras gerações de profissionais tenham maiores possibilidade de atender às tendências globais e organizacionais relacionadas à qualidade.



Sob esta perspectiva, torna-se essencial identificar a visão dos acadêmicos do curso de graduação em Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior, denominada Alfa, em relação à qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações. É crucial que estes alunos entendam o que os profissionais pensam a respeito da qualidade e como se envolvem no esforço dos gestores e da empresa para se atingi-la. Paladini (2008) assevera que quando há equívocos na visão dos profissionais sobre qualidade, certamente haverá reflexos negativos no processo de gestão da qualidade existente na organização. Neste sentido a organização deve considerar os valores e crenças de seus colaboradores a respeito da qualidade para garantir uniformidade aos esforços destes profissionais inseridos na empresa, visando aprimorar o seu direcionamento ao mercado e clientes (GUEDES, 2009).

Dessa forma, acredita-se que os resultados da pesquisa poderão colaborar expondo melhor a visão dos acadêmicos do curso de graduação em Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior, denominada Alfa, em relação à qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações. Além de viabilizar o entendimento de que o profissional de Secretariado Executivo insere-se na cultura da qualidade das organizações e que este conteúdo deve ser valorizado durante a sua formação acadêmica. Acredita-se ainda que os resultados da pesquisa serão úteis à Instituição de Ensino Superior selecionada, fornecendo importantes subsídios para complementar o conteúdo trabalhado em sala de aula. A escolha do presente tema também se baseou na constatação de uma carência de pesquisas e estudos científicos que alinhassem os temas qualidade, gestão da qualidade e a atuação do profissional de Secretariado Executivo (DURANTE, 2009; GUEDES, 2009).

Em relação à estrutura do trabalho, o artigo primeiramente apresenta os procedimentos metodológicos da pesquisa. Posteriormente destaca-se o referencial teórico sobre qualidade e gestão da qualidade. Em seguida descreve-se a ligação da qualidade com o profissional de Secretariado Executivo, caracterizando-o como agente da qualidade das organizações. Na sequência, promovem-se considerações sobre os resultados obtidos através da pesquisa de campo, sendo que as considerações finais e sugestões para estudos futuros contemplam a última seção.



2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Utilizando-se a classificação das pesquisas proposta por Lakatos e Marconi (2002), os procedimentos metodológicos do presente estudo contemplaram, primeiramente, a pesquisa de natureza quantitativa classificada (quanto aos seus fins) como exploratório-descritiva. A pesquisa quantitativa tornou-se mais adequada ao estudo, já que se baseia em dados numéricos, cuja análise não inclui juízo de valor (MARCONI; LAKATOS, 2002; RICHARDSON, 1999).

Tendo em vista a escassez de pesquisas científicas que analisam a relação entre o Secretário Executivo e a gestão da qualidade, optou-se por um estudo exploratório-descritivo. A presente pesquisa ainda pode ser caracterizada como um estudo de caso, uma vez que está fundamentada em uma organização, ou seja, uma Instituição de Ensino Superior denominada Alfa, localizada no Paraná e que oferta o curso de graduação em Secretariado Executivo. Há de se mencionar que o estudo de caso valoriza o conhecimento em profundidade e não permite generalizações de seus resultados (DENCKER, 1998).

Para coleta de dados secundários utilizou-se de pesquisa bibliográfica. Cabe ressaltar que a identificação da qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações encontra-se respaldada nas dimensões da qualidade defendidas por Durante (2009), Kotler, Hayes e Bloom (2002), Schumacher, Portela e Pereira (2009), cujas descrições encontram-se na seção de revisão teórica. O questionário também contemplou questões iniciais visando identificar o perfil do aluno respondente, a sua percepção sobre qualidade e à respeito das dimensões da qualidade.

A coleta de dados primários, realizada em agosto de 2010, na própria Instituição de Ensino Superior, envolveu a pesquisa de campo com a aplicação de questionários junto aos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo. Por razões práticas, utilizou-se o processo de amostragem “não aleatório” e por critério de acessibilidade ou conveniência (também considerado por adesão). Sob esta ótica, incluiu-se na pesquisa o conjunto de alunos que desejou participar do estudo e facilitou o acesso dos pesquisadores aos mesmos.



Neste sentido, a amostra foi constituída por 32 alunos do curso de Secretariado Executivo da Instituição de Ensino Superior Alfa. Embora não se tenha a informação sobre o número total de alunos matriculados no período da coleta de dados, buscou-se incluir os alunos dos três períodos do curso em atividade (segundo, quarto e sexto), tomando como base o segundo semestre letivo de 2010. Assevera-se que na Instituição de Ensino Superior selecionada a matriz curricular do curso de Secretariado Executivo é composta por sete semestres. Não houve a intenção de se estabelecer um comparativo entre as respostas dos alunos no início e término do curso, mas sim promover uma análise geral. A análise dos dados fundamentou-se na análise estatística.

3 REVISÃO TEÓRICA

3.1 CONCEPÇÃO DE QUALIDADE

O tema qualidade tem adquirido crescente relevância tanto na área acadêmica quanto empresarial, privilegiando o reconhecimento de que o mesmo surge como foco central nas organizações, direcionando todas as suas ações (PALADINI, 2009). Merece ser ressaltado que existem distintos enfoques relacionados à qualidade, já que tanto o seu conceito como a forma de implementação nas organizações evoluíram (SHIBA, GRAHAM E WALDEN, 1997). Paladini (2009) defende que a palavra qualidade é dinâmica e de domínio público, por isso a sua definição torna-se difícil de ser alcançada.

Sob esta perspectiva, coloca-se em evidência que no presente estudo o conceito de qualidade será abordado no contexto organizacional (WOOD JR; URDAN, 2000). Paladini (2008) enfatiza que a organização deve compreender o conceito de qualidade, pois é ele que dará suporte aos princípios que regerão as operações da gestão da qualidade na empresa. Isto é, “definir qualidade de forma errônea leva a Gestão da Qualidade a adotar ações cujas consequências podem ser extremamente sérias para a empresa” (PALADINI, 2009, p.20).

Dando sequência às ideias de Paladini (2009), Guedes (2009) defende que, baseado nas suas próprias experiências, cada indivíduo apresenta uma definição de qualidade, podendo esta significar excelência, adequação ou até mesmo beleza. Contudo, ao transportar o conceito de qualidade às organizações e seus negócios, a



autora constata que a qualidade envolve a forma de se visualizar o trabalho, valorizando os indivíduos “que desenvolvem e oferecem produtos e serviços para outras pessoas. É acima de tudo, um estado de espírito, de forma aceitável e ética de viver os negócios, uma verdadeira filosofia de gestão, um realinhamento cultural” (GUEDES, 2009, p.183).

Em outras palavras, Paladini (2008) observa que ao se abordar a qualidade dentro das organizações deve-se evitar que o conceito seja estruturado de forma a entrar em choque com a noção intuitiva que os indivíduos têm da qualidade, restringindo o seu significado. Portanto o esforço pela qualidade dentro da empresa deve englobar os valores e crenças de seus colaboradores e de seus clientes.

Sob esta ótica, os estudos desenvolvidos por Paladini (2008) defendem que a qualidade pode ser definida segundo autores renomados, como Crosby (1999), Drucker (1999), Gimore (1974) e Juran e Gryna (1991). Na presente pesquisa destacam-se as abordagens que geram um entendimento mais abrangente sobre o termo, direcionando a qualidade: (a) como critério operacional da empresa, ou seja, o processo produtivo deve estar de acordo com as normas bem definidas pela organização; (b) em termos do processo produtivo da organização, isto é, deve-se privilegiar a conformação do produto ao projeto, fazendo com que o produto se adeque a função que se destina e (c) como uma relação de consumo, ou seja, a qualidade é a melhor forma de se atender o consumidor, atendendo as suas necessidades, desejos e expectativas (PALADINI, 2008).

É fundamental que se crie uma cultura da qualidade dentro da organização, atribuindo-se valor a qualidade (MAÑAS, 2006; PALADINI, 2009; WOOD JR; URDAN, 2000). Neste cenário, Paladini (2009) afirma que “o primeiro passo para a criação da cultura efetiva da qualidade é entender seu conceito correto”, aliado ao entendimento das ações da gestão da qualidade.

A explanação de Paladini (2009) oferece respaldo para que se defenda a relevância do profissional de Secretariado Executivo compreender a definição da qualidade e suas consequências na gestão da organização, pois quando um profissional tem em mente um conceito incorreto da qualidade, ele tende a transferi-lo para sua atividade produtiva. Esta compreensão deve ser enfatizada durante a sua formação acadêmica, direcionando-o para reflexões teóricas e práticas sobre o tema. Portanto devem-se concentrar os esforços para que o profissional de



Secretariado Executivo compreenda o contexto da qualidade e da gestão da qualidade nas organizações, conforme será apresentado a seguir.

3.2 CONCEITO DE GESTÃO DA QUALIDADE

A partir das definições encontradas sobre qualidade dentro das organizações, Miguel (2005) comenta que o conjunto de atividades relacionadas à qualidade deve ser gerenciado atendendo o enfoque da empresa, que pode ser de cunho industrial ou de prestação de serviços. De acordo com Guedes (2009), a gestão da qualidade lida com ambientes amplos e seu processo é motivado pela necessidade da organização satisfazer os seus clientes. Ou seja, a gestão da qualidade é o rumo que a organização deve tomar para atingir a qualidade.

Silva *et al* (2007) complementa a visão de Miguel e Guedes (2009) ao acrescentar que a gestão da qualidade ultrapassa os sistemas de produção da empresa, devendo ser planejada e controlada para se atingir a melhoria contínua. Outra importante citação, esta destacada por Miguel (2005, p.86), revela que a gestão da qualidade “consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade”.

Pode-se afirmar que a seleção de um modelo gerencial da qualidade por uma organização estrutura-se no próprio conceito de qualidade que a empresa defende (MIGUEL, 2005). Paladini (2008) evidencia que a gestão da qualidade fundamenta-se em dois elementos básicos: o método de atuação e os indivíduos que o viabilizam. De forma geral, a gestão da qualidade estrutura-se em normas, políticas padrões e metodologias de trabalho propostos pela organização.

Para que as ações da gestão da qualidade numa organização atinjam o direcionamento proposto pela mesma, devem-se envolver todas as áreas da organização, avaliando as suas práticas objetivamente. Neste sentido inclui-se a participação do profissional de Secretariado Executivo na gestão da qualidade, pois o melhor desempenho nas suas atividades de rotina poderá ser considerado um componente estratégico dentro desta organização que busca oferecer aos clientes



um nível de qualidade no atendimento e/ou orientação aos clientes (GUEDES, 2009; KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002).

O envolvimento dos profissionais na gestão da qualidade, incluindo o Secretário Executivo, pode ser alcançado através da educação para a qualidade, treinamentos e conscientização dos mesmos, reconhecendo a importância da qualidade no processo decisório, na cultura organizacional e na padronização dos procedimentos. Ainda cabe evidenciar que para Paladini (2008) a gestão da qualidade é essencialmente interativa.

É salutar mencionar que a interação profissional entre o Secretário Executivo e o gestor desempenhará papel fundamental no alcance dos resultados dentro de uma organização (PALADINI, 2008). O gerenciamento da qualidade não precisa necessariamente ser desempenhado por apenas uma pessoa, podendo ser tarefa de um grupo de pessoas, área ou função (PALADINI, 2008). Sob esta ótica, o profissional de Secretariado Executivo pode colaborar, para o efetivo desenvolvimento da gestão da qualidade nas empresas, conforme seção a seguir.

3.3 O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO AGENTE DA QUALIDADE

Bíscoli e Cielo (2004) expõem que o Secretário Executivo, na atual conjuntura, é considerado peça fundamental na empresa, ocupando espaços mais evidentes na estrutura das organizações. Isto ocorre, pois na visão empresarial espera-se uma atuação mais proativa e dinâmica destes profissionais, exigindo-se uma visão holística da organização e postura analítica (DURANTE, 2009). Para tanto, cabe destacar que a formação do Secretário Executivo deve valorizar o seu contato com a organização, capacitando-o para assessorar a gestão das organizações (SCHUMACHER; PORTELA; PEREIRA, 2009).

Nesta perspectiva evidencia-se que a rotina secretarial exige que o Secretário Executivo gerencie os seus processos de trabalho e os da organização de forma criativa e ativa. Durante (2009) tece alguns apontamentos sobre o perfil do secretário executivo, permitindo a sua aproximação no que se refere às responsabilidades inseridas na gestão da qualidade das organizações. Para a autora, o Secretário Executivo contemporâneo é aquele que identifica as distintas



atividades da empresa e compreende os sentidos de cada uma delas, agindo ativamente dentro da organização.

No presente estudo, vale ressaltar que o Secretário Executivo também se insere na gestão da qualidade da organização, colaborando no esforço para se viabilizar a sobrevivência e melhorias contínuas da empresa. Convém mencionar que a visão sobre gestão está presente nas atribuições do secretário Executivo. Durante (2009, p.139) assevera que “o secretário projeta ações (o que fazer), delinea objetivos (para que fazer), define prioridades e prazos (quando fazer), e a metodologia a ser adotada na ação (como fazer)”. De posse dessas informações, verifica-se que o Secretário Executivo exerce atividades atinentes a gestão da qualidade (planejamento, controle e melhoria contínua). O Secretário Executivo planeja as suas ações, controla as informações, documentos, recursos, processos, receitas e desempenhos, facilitando a tomada de decisões e ainda organiza as atividades da organização como um todo privilegiando a melhoria contínua (SCHUMACHER; PORTELA; PEREIRA, 2009).

Pelo fato da perspectiva da gestão da qualidade envolver a interação entre os indivíduos da organização (PALADINI, 2009), é possível vislumbrar outro ponto essencial nas práticas do Secretário Executivo em prol da gestão da qualidade nas empresas. Durante (2009, p.139) assevera que o trabalho do Secretário Executivo é “[...] marcado por relações interpessoais, uma vez que é o elo entre clientes e os dirigentes, entre os colegas e os dirigentes, entre os fornecedores e os dirigentes”.

É por esta razão que o Secretário Executivo pode auxiliar a organização a compreender as expectativas dos clientes, pois recebe, filtra e distribui as informações de distintas naturezas (DURANTE, 2009). A maioria dos clientes avalia a qualidade dos produtos e serviços prestados pelas organizações a partir dos processos, atendimento ou orientações oferecidos por um profissional. Por isso, os gestores e suas organizações devem trabalhar suas informações visando compreender as dimensões da qualidade valorizadas pelos clientes no momento em que os mesmos entram em contato com as empresas. Para Kotler, Hayes e Bloom (2002) há cinco dimensões que devem ser consideradas pelos profissionais prestadores de serviços para avaliar a qualidade oferecida e se aproximar dos clientes: (a) confiabilidade; (b) capacidade de resposta; (c) segurança; (d) empatia e



(e) elementos tangíveis. Ou seja, estas dimensões são utilizadas pelos clientes para avaliar a qualidade na prestação de serviços de uma organização.

No presente estudo, os indicadores selecionados para identificação da qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações estruturaram-se nas dimensões da qualidade, cujo enfoque e adaptação ao contexto do profissional de Secretariado Executivo fundamentaram-se no aparato teórico e estudos desenvolvidos por Durante (2009), Kotler, Hayes e Bloom (2002), Schumacher, Portela e Pereira (2009). Dessa forma, destaca-se: (a) confiabilidade (capacidade do Secretário Executivo de cumprir com o que se propôs de forma confiável e precisa); (b) capacidade de resposta (prontidão e disposição do profissional para ajudar o gestor e a organização); (c) segurança (inspirar segurança aos gestores e à organização); (d) empatia (atitude personalizada e interessada) e (e) elementos tangíveis (atenção aos equipamentos e instalações, pessoal e material de comunicação da organização). Na sequência apresentam-se os resultados da pesquisa, visando atender os objetivos propostos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados foram examinados em distintas etapas em razão das questões incluírem diferentes aspectos como a análise do perfil do aluno respondente, o seu ponto de vista no que se refere ao conceito de qualidade e a sua percepção relacionada às dimensões da qualidade, adaptadas ao contexto do profissional de Secretariado Executivo, conforme explanado na seção 3.3. Ressalta-se que a amostra foi composta por 32 respondentes. Inicialmente são apresentados os principais resultados obtidos com relação ao perfil do aluno respondente. Logo após destaca-se o conceito de qualidade sob o ponto de vista deste aluno para finalmente analisar de que forma as dimensões da qualidade são percebidas pelo mesmo.

PARTE I - Resultados sobre o perfil dos acadêmicos respondentes: A partir das informações colhidas junto aos respondentes, podem-se elencar as seguintes considerações sobre o perfil dos alunos respondentes:



1. A maioria (97%) dos alunos pertence ao gênero feminino. Com relação à idade, 47% concentram-se na faixa etária entre 24 e 29 anos e 44% entre 18 e 23 anos. Nota-se, portanto, a presença significativa de mulheres e de jovens no curso de Secretariado Executivo, aproximando-se da realidade brasileira, onde cada vez mais se verifica o crescimento da inserção e participação da mulher e dos jovens no mercado de trabalho (GUEDES, 2009).

2. A distribuição da amostra por períodos foi a seguinte: 06 alunos do 2º período, correspondendo 19%; 11 alunos do 4º período, ou seja, 34% dos respondentes e 15 alunos do 6º período, representando 47% da amostra.

3. No que se refere à experiência profissional na área, constatou-se que 56% dos alunos já atuaram na área. Destes, a maioria composta por 55% dos respondentes, apresenta o período de experiência profissional na área compreendido entre 01 e 02 anos. Ainda destaca-se que 56% dos alunos atuam na área atualmente. Acredita-se que este resultado reflete a inserção dos alunos no mercado de trabalho somente após o início do curso de graduação. Salienta-se ainda que a experiência do respondente no mercado de trabalho permite a melhor percepção da gestão da qualidade dentro das organizações.

PARTE II - Resultados sobre o ponto de vista referente o conceito da qualidade: No que se refere ao ponto de vista dos alunos quanto ao conceito de qualidade, foi possível salientar as seguintes considerações:

1. Constatou-se que 72% dos respondentes acredita que há um consenso entre os acadêmicos e profissionais da área quanto à visão sobre qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações, isto é, acredita-se que a qualidade deve ser vista como diferencial estratégico nas atividades do Secretário Executivo.

2. Quando questionados sobre a sua percepção sobre a forma como a qualidade é defendida pelas organizações visando atingir um diferencial competitivo, 38% dos alunos respondeu que a qualidade é a melhor forma de se atender o cliente, seguido por 34% que acredita que a qualidade é visualizada como um processo produtivo que deve estar de acordo com as normas bem detalhadas pela empresa. Já 28% alegou que a qualidade é atingida quando o produto adequa-se a função destinada.



Além das informações dispostas acima, os resultados permitiram constatar a afirmação de Paladini (2008) de que o conceito de qualidade é dinâmico e difícil de ser definido pelas pessoas sem ocorrer disparidades. Quando a organização compreende como o Secretário Executivo percebe a qualidade, poderá se aproximar dos mesmos utilizando uma linguagem mais apropriada nas suas ações.

Salienta-se ainda que, na percepção dos respondentes, os fatores mais valorizados pelas organizações e gestores referentes à qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo baseiam-se na eficiência das informações disponibilizadas pelo profissional dentro na empresa e na necessidade do Secretário Executivo auxiliar na resolução das dificuldades ou problemas organizacionais de forma rápida. Os resultados da pesquisa também permitiram visualizar que na ocorrência de falhas, o Secretário Executivo deve imediatamente localizar a causa fundamental da falha para não ocorrer novos equívocos.

PARTE III - Resultados sobre a percepção a respeito das dimensões da qualidade: De acordo com a percepção dos alunos respondentes, foi possível identificar as dimensões da qualidade, adaptadas ao contexto do profissional de Secretariado Executivo, conforme abaixo:

1. Confiabilidade e Capacidade de Resposta: Para garantir a confiabilidade e capacidade de resposta no desempenho de suas tarefas de rotina dentro da organização, defende-se que o Secretário Executivo deve se manter atento às transformações de mercado, realizando o trabalho de forma realista, caracterizando o que realmente deve ser feito, evitando idealizar uma imagem de um trabalho que não poderá ser realizado.

2. Segurança: O Secretário Executivo pode contribuir no esforço dos gestores e das organizações para que estes ofereçam segurança na produção ou na prestação de serviços aos clientes através do desenvolvimento de meios para evitar a ocorrência de falhas no seu trabalho, prevendo situações que poderão acarretar problemas para a organização.

3. Empatia: O Secretário Executivo pode privilegiar a empatia dentro das organizações e no seu trabalho diretamente com os gestores quando não se deixa influenciar pela irritação dos demais colegas de trabalho, colocando-se no lugar do gestor no momento de resolução de um problema.



4. Bens Tangíveis: A aparência das instalações e equipamentos físicos, do pessoal e do material colabora para que se evidencie a qualidade da organização. Portanto estes elementos devem ser valorizados pelo secretário Executivo.

Portanto, a organização e os gestores devem promover a participação do Secretário Executivo na gestão da qualidade, motivando-o e reconhecendo o seu trabalho, fortalecendo a gestão da qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como propósito identificar a visão dos acadêmicos do curso de graduação em Secretariado Executivo (Instituição de Ensino Superior Alfa) em relação à qualidade no desempenho das tarefas de rotina do Secretário Executivo dentro das organizações. Os resultados da pesquisa indicam uma visão positiva dos alunos, ou seja, para os mesmos o Secretário Executivo deve contribuir no esforço do gestor e da organização em direcionar as ações visando assegurar a gestão da qualidade. Isto ocorre porque o profissional apresenta competências relacionadas ao planejamento, visão de gestão, organização, atenção às informações e liderança, essenciais na realidade da gestão da qualidade das organizações.

O estudo apresentou resultados interessantes, ressaltando claramente que a gestão da qualidade de uma organização depende do comprometimento de todos os membros da empresa, enfatizando o papel e a colaboração do Secretário Executivo no que se refere à qualidade das suas atividades de rotina e sua interação direta com os gestores. A partir das considerações promovidas na fundamentação teórica, ressalta-se que os dados coletados permitiram identificar que as dimensões da qualidade podem ser estudadas na realidade do profissional de Secretariado Executivo.

Outro resultado importante refere-se à aproximação dos alunos do curso de Secretariado Executivo do contexto da gestão da qualidade. Dessa forma, reforçam-se os argumentos favoráveis aos debates e discussões acadêmicos quanto ao conceito e aplicação dos temas qualidade, gestão da qualidade e o Secretário Executivo, de forma a evitar a utilização incorreta dos mesmos.



Por se tratar de um estudo de caso o presente trabalho descreve a visão dos alunos do curso de Secretariado Executivo de uma determinada Instituição de Ensino Superior do Paraná, impossibilitando a realização de generalizações dos resultados. Para uma avaliação mais precisa da percepção sobre a importância do profissional de Secretariado Executivo na gestão da qualidade das organizações, sugere-se a realização de pesquisas em outras instituições de ensino. Recomenda-se ainda que outros estudos sejam promovidos envolvendo os profissionais de Secretariado Executivo atuantes na área, com o intuito de aprofundar as questões sobre qualidade diretamente com aqueles atuantes na área. Estudos futuros diretamente com os gestores das organizações que agem de forma integrada com os Secretários Executivos, propiciaram uma visão mais abrangente a respeito da relação entre a qualidade e o profissional de Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BÍSCOLI, F. R. V.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Revista Expectativa: Secretariado Executivo**. v. 03, n. 03, 2004. p.11-19.
- CARRARO, A.; CHAVES, C. J. A.; ESPINHA, P. G. Desenvolvimento humano e capacitação profissional: uma problemática para as organizações que atuam no agronegócio: o caso de uma usina de açúcar e álcool do noroeste do estado do Paraná. In: Congresso Internacional de Administração. Ponta Grossa-PR, 2007. **Anais em CD**. 08p.
- DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DURANTE, D. G. Aprendizagem e conhecimento organizacional: contribuições à visão holística da gestão secretarial. In: SCHUMACHER, J.; PORTELA K. C. A. (Orgs.). **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009. p.135-155.
- GUEDES, S. Gestão da qualidade. In: SCHUMACHER, J.; PORTELA K. C. A. (Orgs.). **Gestão secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009. p.183-197.



HAUSER, G. Parques Tecnológicos como instrumentos de revitalização econômica e urbana de uma região economicamente deprimida. In: **XI Seminário Latino Iberoamericano de Gestión Tecnológica**. Salvador-BA, 2005. 14p.

KOTLER, P.; HAYES, T; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços profissionais**: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. 2 ed. São Paulo: Manole, 2002.

LIMA, S. F. de. Tendências do mercado: profissão secretariado executivo. In: CARVALHO, A. P. de.; GRISSON, D. (Orgs.). **Manual do secretariado executivo**. 5 ed. rev. e atual. São Paulo: D'Livros Editora, 2002. p. 447-456.

MAÑAS, A. V. Inovação e competitividade – um enfoque na qualidade. In: OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006, p.21-41.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, M. E. A. *et al.* Avaliação dos modelos adotados em prêmios de excelência em gestão como diferencial competitivo para as organizações: um comparativo com os modelos tradicionais de gestão da qualidade. In: Congresso Internacional de Administração. Ponta Grossa-PR, 2007. **Anais em CD**. 08p.

MIGUEL, P. A. C. Gestão da qualidade: TQM e Modelos de Excelência. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Coord.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. p.85-124.

OLIVEIRA, O. J.; MELHADO, S. B. Nova norma ISO 9000 versão 2000. In: OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006, p.57-75.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHUMAKER, A. J.; PORTELA, K. C. A.; PEREIRA, S. A. O profissional de secretariado executivo no mercado de consultoria organizacional. In: SCHUMACHER, J.; PORTELA K. C. A. (Orgs.). **Gestão secretarial**: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adeptus, 2009. p.29-42.



1º ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO
12º ENCONTRO REGIONAL
23ª SEMANA ACADÊMICA
SECRETARIADO EXECUTIVO



SENGE, P. M. **A quinta disciplina:** a arte e a prática da organização de aprendizagem. 8 ed. São Paulo: Editora Best Seller, 2001.

SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **TQM:** quatro revoluções na gestão da qualidade. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

SILVA, B. K. R. *et al.* **Gestão da Qualidade:** análise dos processos produtivos através dos cursos extensionistas da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Culturais da UEPG. In: Congresso Internacional de Administração. Ponta Grossa-PR, 2007. **Anais em CD.** 07p.

WOOD JR, T. URDAN, F. T. Gerenciamento da qualidade total: uma revisão crítica. In: WOOD JR, T. (Coord.). **Mudança organizacional:** aprofundando temas atuais em administração de empresas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. p.150-169.