



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
Coordenação do Curso de Secretariado Executivo
Curso: Secretariado Executivo



O SECRETÁRIO EXECUTIVO COMO AGENTE FACILITADOR NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS IV

Área Temática: Comunicação

Orientando: Aline Cristina da Silva – UFPB – alynessilva19871@gmail.com
Orientador: Saulo Emmanuel Vieira Maciel – UFPB – profsaulomac@gmail.com
Examinador (a): Juliene Paiva de Araújo Osias - UFPB- julieneosias@gmail.com
Examinador (a): Adriana Zenaide Clericuzi – UFPB- azclericuzi@gmail.com

RESUMO

Este artigo analisa a importância da comunicação para um atendimento de qualidade, prestado pelo Secretário Executivo, evidenciando que a comunicação eficiente, junto ao bom atendimento constitui-se na satisfação do público, além de contribuir para o crescimento do profissional de secretariado. Analisando e compreendendo como o bom atendimento junto com a comunicação é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento eficaz da instituição. Foram realizados questionamentos aos colaboradores da instituição UFPB-Campus IV - Rio Tinto-PB, para a produção da análise do conteúdo. Os resultados dessa pesquisa apontam que um atendimento eficiente influencia direta e indiretamente nas habilidades do secretário, cumprindo de forma eficaz o objetivo de oferecer conclusões acerca da análise dos efeitos das habilidades do profissional de secretariado como agente facilitador no atendimento ao público. Sendo assim, é possível definir a harmonização de ambos na pesquisa, considerando que uma grande parte dos respondentes apresenta uma visão ampla sobre determinadas situações, bem como a qualidade do atendimento prestado pelo secretário, tendo total comprometimento com o público.

Palavras-chave:

Atendimento. Comunicação. Executivo. Qualidade. Secretariado.

ABSTRACT

This article analyzes the importance of communication for a quality service, provided by the Executive Secretary, showing that efficient communication, together with good service, constitutes the satisfaction of the public, in addition to contributing to the growth of the secretarial professional. Analyzing and understanding how good communication together with communication is a fundamental tool for the effective development of the institution. Inquiries were made to the employees at the UFPB-Campus IV-Rio Tinto-PB, for the production of content analysis. The results of this research indicate that an efficient attendance directly and indirectly influences the abilities of the Secretary, effectively fulfilling the objective of offering conclusions about the analysis of the effects of the skills of the Secretariat professional as facilitating agent in the service to the public. It is possible to define the harmonization of both in the research, considering that a large part of the respondents presents a broad view on certain situations, as well as the quality of the care provided by the Secretary, and full commitment to the public.

Keywords:

Attendance. Communication. Executive. Quality. Secretariat.

1 INTRODUÇÃO

Uma boa qualidade no atendimento torna-se de fundamental importância, pois pode ser considerada uma porta tanto para o sucesso, quanto ao fracasso de uma organização.

O Secretário Executivo é um profissional capacitado para atuar em diversas áreas e em todas as instituições, sendo assim, trabalha com um grande público, a fim de atender os seus interesses e expectativas.

A comunicação no âmbito institucional tornou-se amplamente discutida como fator indispensável, principalmente, quanto à questão da competitividade. É necessário compreender que o Secretário Executivo tem sido um grande facilitador na estratégia comunicativa. Seu perfil atende às exigências para o mundo da informação, o qual se torna um diferencial no atendimento. Todavia, tudo depende da cultura que é observada dentro dessas instituições.

Visto que o secretário pode trabalhar em diversas áreas, os diversos tipos de instituições se tornam viáveis para a atuação desse profissional. Já que, o secretário desempenha o papel de intermediador entre a instituição e o seu público alvo.

Este artigo tem como objetivo geral verificar como é realizado o atendimento e quais os efeitos das habilidades do profissional de secretariado como um agente facilitador no atendimento ao público.

Nesta perspectiva, surge o questionamento, até que ponto o secretário executivo pode contribuir para um atendimento de qualidade?

A seguinte pesquisa foi fundamentada a partir de uma leitura exploratória através de livros e artigos, relacionado ao que está sendo pesquisado, com abordagem quantitativa. Os dados dessa pesquisa foram aplicados através de questionários com perguntas objetivas, tendo como objeto de pesquisa os funcionários e alunos do Campus IV – Litoral Norte- UFPB. Com a finalidade de responder aos objetivos específicos desta pesquisa, por intermédio de percepções sobre a importância da comunicação para um atendimento de qualidade, prestado pelo secretário executivo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Origem do Profissional de Secretariado Executivo

Existem várias interpretações sobre a origem da profissão de secretariado, todavia, a explicação mais aceita é de que o profissional de secretariado teve suas origens nos escribas, profissionais de atividades destacadas em toda Idade Antiga.

Os escribas alcançaram posições de grande potência, por saberem ler e escrever. Eles eram excelentes funcionários do governo, serviam de mediador entre o poder público e o povo. É por isso que o escriba pode ser considerado o pioneiro do Secretário.

De acordo com Lima (2017, p. 22),

Os escribas tiveram uma importante atuação durante toda a Idade Antiga, desempenhavam tarefas como fazer contas, redigir ordens, classificar arquivos, e era o homem que dominava a escrita. Naquela época, os escribas não tinham à disposição tecnologia para agilizar seu trabalho. Então, essas civilizações criaram e desenvolveram a **taquigrafia**, importante invenção que trata da escrita através de sinais convencionais para anotações com mais rapidez (grifo do autor).

Com o passar dos anos, vamos perceber a atuação das mulheres como secretária, a partir da década de 1950. O profissional de secretariado já era percebido como integrante de suma importância nas organizações.

Ainda nessa mesma década, o profissional de secretariado passou a organizar a agenda do chefe, organizar reuniões, ajeitar a mesa do seu superior, finalmente, a exercer grande importância na vida do seu executivo.

A partir dos anos 2000, aparece um novo perfil desse profissional, atuando como gestor, consultor, empreendedor e que tenha uma visão abrangente.

Para regulamentar a profissão de secretariado, foi criada a lei nº 9.261, em janeiro de 1996, por Fernando Henrique Cardoso.

Essa lei assegura que somente pessoas especializadas exerçam o cargo, impedindo assim que profissionais de outras áreas ocupem seu lugar, sem o devido preparo.

2.2 O profissional de secretariado frente a mudanças

O profissional de secretariado, com o passar dos anos vem ganhando espaço no mercado de trabalho, por ser um profissional multifuncional e polivalente, ele pode exercer qualquer função, seja em órgão público ou privado.

Esse profissional deve manter-se sempre aberto para novas aprendizagens na execução das atividades que lhe são confiadas, dedicando-se ao conhecimento do trabalho e tarefas que irá se realizar.

Com base nisso, pode-se afirmar que o profissional de secretariado é apto a mudanças capaz de agir de forma flexível e dinâmica, e uma prova disso é a sua atuação no mundo empresarial atual, em que ele contribui de forma ativa para o crescimento das instituições (NATALENSE, 1995).

O secretário executivo é um profissional responsável e competente. Ele também é um agente facilitador nas comunicações entre a organização e você. Hábil, comunicador, toma as providências necessárias para que as decisões sejam executadas com êxitos.

Segundo Neiva e D'elia (2009), o secretário (a) é como um profissional vital, para trabalhar ao lado do poder decisório, otimizando resultados, projetos, virtualmente e nas múltiplas opções que o novo mercado de trabalho oferece a todos os profissionais.

2.3 Atendimento de Qualidade

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para um bom relacionamento com seu público.

Segundo Juran, (1992 citado por VERAS, 2009, p. 5), “qualidade é a ausência de deficiência”. Isto é, quanto menos defeitos em um serviço, melhor será a qualidade do mesmo.

O que toda a pessoa espera de um “bom atendimento” é que ele seja adequado/eficiente e que a empresa se mostre interessada a fazê-lo. A adequação se percebe através da relação entre servidor e seu público.

Para Lima (2007, p. 3), “o ser humano já nasce inclinado para agir com qualidade e dotado de certa lógica natural que o conduz para as coisas mais evidentes, aquelas sobre as quais tem maior grau de certeza”.

A atitude de quem atende, deve ser no mínimo, satisfazer as necessidades do seu público, buscando atender suas expectativas.

Baseado na análise de Kotler (1998, p. 68), a “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que satisfaz necessidades declaradas ou implícitas”.

Cativar o público é o objetivo de um atendimento de qualidade enquanto organização. É importante que no atendimento de qualidade o servidor precisa estar apto para o diferente, para então atingir a eficácia e eficiência alcançada.

2.4 Qualidade na Comunicação

Uma comunicação eficiente deve ser clara, objetiva e transparente. É na hora do atendimento que é essencial manter as informações de forma clara e direta.

É interessante que a informação seja comunicada de maneira que não confunda o público. Nem sempre falar mais significa esclarecer mais. Nem sempre temos a resposta, mas enganar ou fantasiar uma solução não é o caminho.

De acordo com Charaudeau (2008, p.45) “o ato de linguagem deve ser visto como um evento de produção e interpretação, por isso é muito mais complexo do que supomos”. Portanto, comunicar é conseqüentemente um fenômeno complexo e não se baseia apenas em informar.

Primordial para o bom funcionamento de uma empresa, é o papel que a comunicação conseguiu planejar e desenvolver objetivos para alcançar o resultado desejado.

Segundo Pinho (2006, p.46):

O processo de comunicação ocorre no momento em que o emissor emite uma mensagem ao receptor, por intermédio de um meio, através de um canal. O receptor decodificará a mensagem que pode chegar até ele com algum ruído (bloqueio, filtragem) e, então, a partir daí, produzirá o feedback, a resposta àquilo que lhe chegou.

Desse modo, quanto mais comprometido e esclarecido seus servidores estiverem mais aplicados eles estarão para desempenhar suas atividades.

3 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Comunicar é tornar familiar, é colaborar, é disseminar algo a alguém. Comunicação é o ato de se expressar, transmitir e informar a mensagem por intermédio de processos estabelecidos ou combinados, através de linguagens falada ou escrita, por meio de outros sinais, signos ou símbolos.

A comunicação é de extrema importância para as interações sociais. Ela abrange todas as áreas, principalmente no campo profissional.

Para Maria Schuler (2004, p. 11) “a comunicação está presente em todas as formas de organização conhecidas na natureza, tanto que se pode afirmar que a única maneira de haver organização é através da comunicação.”.

Uma comunicação é eficaz, quando atinge seu objetivo e produz a resposta desejada.

O processo de comunicação aparenta ser muito simples, porque geralmente as pessoas se comunicam sem fazer nenhum esforço, ou não se dão conta disso. Além do mais, nenhuma relação verdadeira é estabelecida, sem que os envolvidos realmente compreendam o real significado e a intenção de quem se fala ou escreve.

A comunicação e a troca de informações são feitas por meio das linguagens:

- Verbal: mensagens faladas ou escritas;
- Não verbal: através de gestos, expressões faciais, toques e posturas.

3.1 Elementos do processo de comunicação

De acordo com Lima (2017, p.84):

- Emissor: é a pessoa que deseja transmitir alguma ideia ou informação através de uma mensagem;
- Receptor: é o meio que interpreta a mensagem para oferecer um significado percebido;
- Destino: é a pessoa que deve receber a mensagem e compartilhar seu significado;
- Ruído: é o termo dentro do processo de comunicação que afeta a mensagem enviada pelo emissor ao destino;

Para Lima (2017, p 89):

O processo de comunicação pode ser eficiente e eficaz, a eficiência está relacionada com os meios utilizados para a comunicação, enquanto a eficácia está relacionada com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado.

3.2 A importância da comunicação nas organizações

A comunicação é fundamental para a interação humana e, essencial para um bom negócio, pois funciona como uma poderosa ferramenta estratégica, dando eficácia para o funcionamento estrutural da organização. Não se trata apenas de receber e passar informações, mas sim em contribuir para o crescimento da empresa. Portanto, sem comunicação as organizações não existiriam.

A comunicação humana tem como objetivo o entendimento entre as pessoas. Chiavenato (1989, p.39), relata “que comunicar não é somente transmitir uma mensagem é, sobretudo, fazer com que a mensagem seja compreendida pela outra pessoa”.

4 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO AGENTE FACILITADOR DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O profissional de secretariado tem como uma das suas principais funções servir como “agente facilitador” da vida da instituição no seu geral e da vida dos seus superiores. Mas o que se entende como agente facilitador? Aquele que facilita a comunicação de quem o procura e estabelece pontes, tornando-se um catalizador de ideias.

O secretário executivo é uma peça fundamental entre o executivo e outros profissionais, ele assume um perfil de mediador nas instituições. Dessa forma, como é um profissional que está sempre próximo ao seu executivo, participa das tomadas de decisões, administra as informações, por esse motivo, tem total conhecimento de tudo que acontece internamente na instituição e, além do mais, traz um necessário conhecimento das relações interpessoais, e são esses fatores que se fazem propícios para haver uma ótima comunicação e um bom atendimento.

De acordo com Durante (2010, p. 72):

Pela natureza do trabalho de atender, é desejável que o secretário reúna competências em comunicação, negociação, controle emocional, iniciativa/dinamismo, visão sistêmica, criatividade, comprometimento e cultura de qualidade, entre outras.

4.1 O secretário e o atendimento ao público

Para Pilares (1989, p. 19), “a comunicação interpessoal é básica para o atendimento diferenciado ao cliente, uma vez que essa atividade ocorre tanto de maneira consciente quanto por manifestações involuntárias”.

O sucesso de uma organização dependerá certamente da qualidade dos atendentes que possui a organização. Por esse motivo é fundamental compreender que atender as pessoas com qualidade não é apenas trata-la bem, e sim fazer o que estiver ao seu alcance, é superar suas expectativas e sempre tratar com muita educação e respeito.

Para um atendimento excelente, é de fundamental importância estar bem preparado para novas mudanças de comportamento, e, assim, aperfeiçoar o atendimento, ressaltando características como flexibilidade, cordialidade, conhecimento, competência e qualidade no contato com o público.

A compreensão do secretário é de que um atendimento de qualidade depende diretamente de uma comunicação correta e necessária, pois só assim ele (a) alcançará o objetivo que é atender seu público e deixá-lo satisfeito.

4.2 O secretário no atendimento diferenciado

Um atendimento diferenciado corresponde ao ato de atender e de prestar atenção nas pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento

deve ser responsável e educado. Assim, atendimento de qualidade é sinônimo de respeito e parceria.

De acordo com Lima (2017, p. 133), “uma das maiores responsabilidades do atendimento ao cliente é a prestação de informação correta”.

Ao atender é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de ser ágil no atendimento e possivelmente acalmar os ânimos quando necessário.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é um estudo de caso, sendo descritiva, para Gil (2006), o objetivo principal da pesquisa descritiva é analisar as características de cada indivíduo ou grupo e ainda observar a qualidade do atendimento em órgãos públicos. Utilizando como técnica de coleta de dados o questionário com questões alternativas. Desta forma, foi feito o uso de tabelas para visualização analítica dos dados.

Houve a necessidade de pesquisa bibliográfica, isso porque faz-se uso de material já publicado, composto principalmente de livros e artigos. Cervo, Bervin e da Silva (2007, p.61) afirmam que “a pesquisa bibliográfica constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema”.

O estudo de caso como metodologia técnica. A abordagem do tratamento da coleta de dados do estudo de caso é quantitativa, pois faz o uso de recursos e técnicas de estatística, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador. A pesquisa quantitativa é utilizada na coleta de dados fazendo a análise de opiniões e números de pessoas (Zanella, 2012).

Existem tabelas, descrevendo a opinião dos questionados com questões alternativas, e os resultados estão detalhados através de números. O problema está direcionando a pesquisa como estudo de caso, sendo este com a aplicação das habilidades do profissional de secretariado, uma análise geral na instituição UFPB – Campus IV em Rio Tinto - Paraíba.

Para Lakatos e Marconi (2009, p. 43) a pesquisa científica é considerada como

[...] um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos.

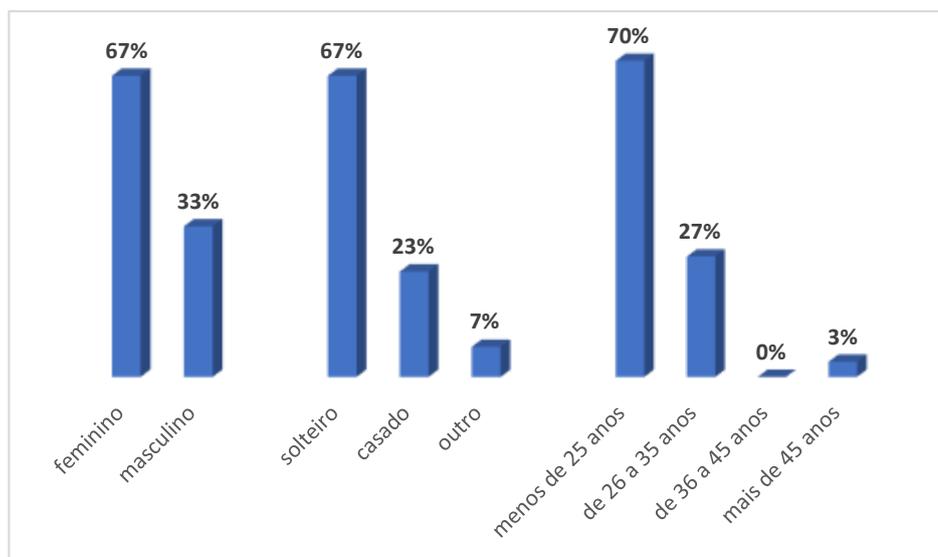
Para a pesquisa o instrumento usado foi um modelo de questionário, no qual o professor orientador fez uso para sua dissertação de mestrado.

A pesquisa foi realizada pela autora do presente estudo no dia 04 de abril de 2019 com 16 funcionários e 14 alunos que atuam diretamente com o secretário da instituição UFPB, Campus IV, Rio Tinto-PB, no qual todos se dispuseram a responder o questionário da pesquisa, a partir das respostas obtidas foram analisados os seguintes resultados, de acordo com o que serão ilustrados por meio de tabelas que foram produzidos no Microsoft Excel.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os seguintes dados foram coletados a partir de questionários aplicados a 30 pessoas, sendo eles 16 funcionários e 14 alunos que atuam diretamente e indiretamente com o secretário executivo da instituição UFPB - Campus IV- Rio Tinto-PB. Como não podemos expor os participantes da pesquisa, a seguir os dados serão apresentados e discutidos.

Gráfico 1: informações referentes aos questionados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2019

O Gráfico 1 descreve as características de cada questionado na distribuição por idade, gênero e estado civil. Com base nesses dados, pode-se constatar que 70% dos questionados tem menos de 25 anos, 67% com predominância no gênero feminino, e esses mesmo 67% são solteiros.

Tabela 1: Opinião dos questionados em relação ao atendimento do secretário

Na sua opinião, na UFPB...	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Quão satisfeito você está com o atendimento prestado pelo secretário (a) da instituição?	23,3%	36,7%	36,7%	3,3%	0,0%
Suas dúvidas são supridas de forma satisfatória?	13,3%	36,7%	43,3%	6,7%	0,0%
As questões são respondidas de imediato?	10,0%	46,7%	26,7%	13,3%	3,3%
Demonstra educação e cordialidade no atendimento?	36,7%	33,3%	26,7%	3,3%	0,0%
O secretário (a) procura atender suas expectativas?	30,0%	30,0%	30,0%	10,0%	0,0%

Tabela 1: Opinião dos questionados em relação ao atendimento do secretário

Na sua opinião, na UFPB...	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Em caso de problemas internos, o (a) secretário (a) ainda mantém um bom relacionamento com o público?	10,0%	43,3%	36,7%	6,7%	3,3%
O secretário (a) busca atender com comprometimento em relação ao seu público?	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	0,0%
O secretário (a) cria possibilidades de relação interpessoal com o público que o procura?	16,7%	36,7%	43,3%	0,0%	3,3%
O secretário (a) busca por melhorias do seu desempenho, visando aperfeiçoar a qualidade do atendimento?	13,3%	33,3%	46,7%	6,7%	0,0%
Quão satisfeito você está com os efeitos das habilidades do secretário (a) como um agente facilitador no atendimento?	26,7%	23,3%	40,0%	3,3%	6,7%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019

Na tabela 1, com base na pesquisa realizada com funcionários e alunos da UFPB- Campus IV- Rio Tinto- PB, verifica-se que a maioria dos questionados com 36,7% se sentem satisfeito com o atendimento prestado pelo secretário da instituição, 46,7% leva em consideração que é de total reconhecimento da maioria dos respondentes, a eficiência e preparação do secretário em responder suas muitas dúvidas no ambiente acadêmico, dando empate de 30% os respondentes afirmam que o secretário procura sempre atender as suas perspectivas.

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999) dentro de uma instituição, umas das principais qualidades do profissional de secretariado é relacionar-se bem com o seu público.

Identifica-se ainda nesta tabela que 43,3% tem a nítida percepção do profissionalismo do secretário em não deixar problemas internos afetarem seu modo de atendimento, 46,6% classificam de modo regular as chances do secretário buscar no seu âmbito profissional um auto reciclagem na qualidade dos seus serviços e 40% percebem também de modo regular que o efeito das habilidades do secretário vem facilitar bastante em seu modo de atender quem o procura.

Tabela 2: Opinião dos questionados a respeito da comunicação do secretário.

Na sua opinião, na UFPB...	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Quão satisfeito você está com a qualidade das respostas fornecidas pelo secretário (a)?	6,7%	46,7%	36,7%	10,0%	0,0%
As respostas do (a) secretário (a) são dadas de forma clara e objetivas?	10,0%	40,0%	40,0%	6,7%	3,3%
O secretário (a) demonstra interesse durante a comunicação?	23,3%	26,7%	36,7%	10,0%	3,3%
O secretário (a) mostra desenvolver uma boa comunicação verbal?	20,0%	43,3%	30,0%	6,7%	0,0%
O secretário (a) mantém uma comunicação eficaz (sem ruídos) com o público?	26,7%	23,3%	46,7%	3,3%	0,0%
Quão satisfeito você está com a conduta do secretário (a) em relação à comunicação?	23,3%	30,0%	36,7%	6,7%	3,3%
O secretário (a) contribui de forma ativa para o crescimento de uma comunicação eficiente?	33,3%	26,7%	36,7%	3,3%	0,0%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2019

Na Tabela 2 de acordo com a pesquisa, a maioria com 46,7% dos respondentes se sente satisfeitos com a qualidade das respostas fornecidas pelo secretário (a), 40% destacaram a satisfação da objetividade e clareza das respostas, 36,7% observa de modo regular a demonstração de interesse do secretário (a) durante a comunicação.

Verifica-se ainda que a maioria com 43,3% reconhece a boa comunicação verbal no ato do atendimento ao público, onde a maioria 46,7% dos questionados evidenciam de modo regular a eficácia da comunicação, e 36,7% destacaram razoável (regular) a conduta do secretário (a) em relação a comunicação em sua área de trabalho e a própria contribuição no crescimento eficiente da comunicação e serviços prestados. “Sem comunicação, não pode haver organização, gestão, cooperação, motivação” (Cunha, et al. 2007, p. 354).

Deste modo, quando o secretário procura por uma forma de alcançar resultados, os seus deveres são transformados em execução, proporcionando melhorias para a instituição.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou pesquisar a importância do bom atendimento na organização e como é importante manter uma comunicação eficaz no ambiente de trabalho. E seu bom uso constitui um conjunto harmonioso que propicia satisfação, por meio de um atendimento de qualidade, além de proporcionar a busca da melhoria no processo de comunicação e conseqüentemente a qualidade no atendimento acadêmico.

Diante do desenvolvimento da pesquisa, vale ressaltar as diversas possibilidades de instrumentos encontrados dentro do contexto abordado, partindo de pressupostos essenciais do atendimento ao público correlacionado ao perfil do Secretário com o intuito de gerar novas conclusões acerca do tema em si.

Dentro desse contexto, fora abordado que o secretário procura atender de forma clara e objetiva, suprimindo as necessidades, desejos e hábitos daqueles que o procuram. Visando sempre melhorar sua relação interpessoal com seu público.

Diante dos resultados obtidos, constatou-se que o atendimento do secretário, obteve em sua maioria respostas positivas, porém, há também respostas negativas, toda via, podem ser realizadas melhorias em seu desempenho, conseguindo uma melhor comunicação, beneficiando assim, as pessoas, a instituição, facilitando na sua qualificação e crescimento profissional. Por meio dos resultados apresentados, pode-se reparar as ausências que estão prejudicando o uso de uma comunicação mais eficaz, impedindo, assim, a melhor forma no crescimento eficiente de uma boa comunicação.

O presente estudo cumpriu de forma eficaz o objetivo de oferecer conclusões acerca da análise dos efeitos das habilidades do profissional de Secretariado como agente facilitador no atendimento ao público, sendo assim, é possível definir a harmonização de ambos na pesquisa, considerando que uma grande parte dos respondentes apresenta uma visão ampla sobre determinadas situações, bem como a qualidade do atendimento prestado pelo secretário, tendo total comprometimento com o público, sendo assim o secretário precisa estar sempre à procura de novas técnicas e novos resultados que facilitem no bom atendimento e também na comunicação, para que estes possam buscar melhorias para a instituição e também para quem o busca. Trata-se também de um estudo que pode vir contribuir para maiores entendimentos sobre essa correlação das habilidades do Secretário facilitando no autoatendimento preenchendo assim uma lacuna no campo do Secretariado.

REFERÊNCIAS

CHARAUDEAU, P. **Linguagem e Discurso**. São Paulo: Contexto, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a Administração Geral**. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1989.

D'ELIA, Maria Elizabete S.; NEIVA, Edmea. **Garcia as novas competências do profissional de secretariado**. Editora Lob, 2010.

DURANTE, D. G. **Tópicos especiais em técnicas de secretariado**. Curitiba: lesde, 2010.

GIL, Antonio Carlos, 1946- **Como elaborar projetos de pesquisa**. Antônio Carlos Gil. – 4 ed. – 8 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. Ed. 07, São Paulo, Atlas, 2009.

LIMA, Maria Helena de Macêdo. **Técnicas profissionais para secretariado**. Teresina: Editora e Gráfica Halley, 2017.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em gestão Pública: A Trajetória e a estratégia do GESPÚBLICA**. Rio de Janeiro 2007. Qualitymark editora LTDA.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece. **Secretariado em pauta: Técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

MAHFOOD, P. E. **Transformando um cliente insatisfeito em um cliente para sempre**. São Paulo: Makron Books, 1994

MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária/** João Bosco Medeiros, Sônia Hernandes. 12. Ed. São Paulo. Editora Atlas, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 1999.

NATALENSE, M. Liana Castro. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995.

NEIVA, Edmea Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete S. **as novas competências do profissional de secretariado**. 2. Ed. São Paulo. Editora Lob: 2009.

Normatização de trabalhos acadêmicos. Material e Métodos ou Metodologia (este tópico deve ser numerado por 3). [S. l., s. n.]. Disponível em: Acesso em: 2 de abril, 2019.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente, o recurso esquecido**. São Paulo: Ed. Nobel, 1989.

PINHO, J. B. **Comunicação nas organizações**. Viçosa: UFV, 2006.

SCHULER, Maria. **Comunicação Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2004.

VERAS, Carlos Magno dos Anjos Veras. **Gestão da qualidade-Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão**. Departamento de Ciências Humanas e Sociais cursos de engenharia industrial elétrica e mecânica administração- São Luís do Maranhão Março 2009. Disponível em: Acesso em: 01 de abril, 2019.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. 2ª edição Reimpressão. Departamento de Ciências da Administração. Florianópolis: UFS.



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação
Coordenação do Curso de Secretariado Executivo
Curso de Secretariado Executivo



AUTORIZAÇÃO PARA ENTREGA DA VERSÃO FINAL DO ARTIGO CIENTÍFICO PELO ORIENTADOR

Eu, Saulo Emmanuel Vieira mpaef professor orientador do Curso de Secretariado Executivo do CCAE/UEPB, autorizo, o (a) aluno (a) Aline Cristina da Silva, a depositar o seu artigo científico do curso de Secretariado Executivo, para os devidos procedimentos de lançamento de nota e conclusão da disciplina de trabalho de conclusão de curso.

Mamanguape - PB, 30/04/2019

Saulo Emmanuel Vieira mpaef

Professor(a) Orientador(a) do Curso de Secretariado Executivo

mpaf. SIAPE 1548350