



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
PRÓ – REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO  
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

DANILO SANTOS DA CRUZ  
EDIELSON SERRÃO DA COSTA

**O ATENDIMENTO AO DISCENTE NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIFAP**

Macapá – AP  
2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
PRÓ – REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO  
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

DANILO SANTOS DA CRUZ  
EDIELSON SERRÃO DA COSTA

**O ATENDIMENTO AO DISCENTE NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIFAP**

Artigo acadêmico apresentado como trabalho de conclusão de curso, atividade obrigatória para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá, sob a orientação do Prof. Msc. Robson Materko, do quadro efetivo permanente da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP.

DANILO SANTOS DA CRUZ  
EDIELSON SERRÃO DA COSTA

TEMA: O ATENDIMENTO AO DISCENTE NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIFAP

Artigo acadêmico apresentado como trabalho de conclusão de curso, atividade obrigatória para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Amapá, sob a orientação do Prof. Msc. Robson Materko, do quadro efetivo permanente da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Msc. Robson Materko  
Orientador

---

Profa. Esp. Sueli Andrade dos Santos  
Banca Examinadora

---

Profa. Esp. Silvia Rejane Souza Bentes  
Banca Examinadora

Nota: \_\_\_\_\_

Data da aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Macapá – AP  
2015

**O ATENDIMENTO AO DISCENTE NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIFAP**  
(THE STUDENT TREATMENT IN THE COORDINATION OFFICE OF EXECUTIVE  
SECRETARIAT COURSE OF UNIFAP)

Danilo Santos da Cruz<sup>1</sup>  
Edielson Serrão da Costa<sup>2</sup>  
Robson Materko\*

**RESUMO**

Esta presente pesquisa, que foi aplicada na Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), teve como objetivo verificar o atendimento na Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, localizado no campus Marco Zero, na cidade de Macapá. Essa análise consistiu em saber como o atendimento é avaliado pelo público discente do curso, possibilitando, assim, identificar possíveis problemas ou equívocos cometidos, bem como os acertos e pontos positivos. Nesse sentido, procurou-se conhecer quais são os fatores que proporcionam a qualidade no atendimento aos discentes do serviço prestado pela coordenação. E para isso foi desenvolvida uma pesquisa quanti-qualitativa através de um estudo de caso único com fins descritivos. Ao todo foram entrevistados 40 discentes do curso. Como resultado pode-se dizer que: funcionários qualificados e condizentes com a demanda; espaço físico apropriado e confortável; boa organização; agilidade e horário flexível, que beneficie a todos, são os principais fatores que proporcionam a qualidade no atendimento ao discente na Coordenação do Curso de Secretariado Executivo. Além disso, observou-se que as questões físicas e de qualificação profissional foram as mais abordadas pelos discentes. Portanto são as que mais necessitam de melhorias na visão dos pesquisados. Assim, conclui-se que durante todo o trabalho foi possível observar e entender quão elevado é o grau de importância do atendimento, sobretudo o de qualidade, em uma instituição pública. E que, assim como a maioria dos usuários de serviços públicos, dentro de uma instituição de ensino como a UNIFAP não é diferente. É igualmente exigido por eles a qualidade na prestação do serviço.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento; Coordenação de Secretariado Executivo; Discente; Qualidade.

1. Graduando em Secretariado Executivo.

2. Graduando em Secretariado Executivo.

\* Professor efetivo da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. Graduado em Administração pela Universidade Candido Mendes do Rio de Janeiro (1976), especialista em Administração (1982) e Mestre em Educação (1999).

## **ABSTRACT**

This present research, that was applied in the Federal University of Amapá (UNIFAP), had as objective verify the student treatment in the Coordination Office of Executive Secretariat Course, located on Marco Zero campus, in the Macapá City. This analysis consisted in know how the attendance is rated by the student public from course, so making it possible identify possible problems or mistakes made, as well as good points. Accordingly, it was sought to know what are the factors that provide the quality of treatment to the students by the provided service by coordination office, and for this it was developed a quantitative and qualitative research through a single case study for descriptive purposes. Altogether 40 students of the course were interviewed. As a result it can be said that: qualified and in agreement with demand employees; appropriate and comfortable physical space; good organization; agility and flexible schedule that benefits all users, are the main factors that provide quality in treatment to students in the Coordination Office of Executive Secretariat Course. Besides, it was observed that the physical and professional qualification issues were the most mentioned by students – These are the ones that more need of improvements in opinion of interviewees. Throughout the work, it was possible to observe and understand how great is the degree of importance of attendance – especially well one, in a public institution. And like most users of public services, within an educational institution like UNIFAP is not different. It is also required for them quality service.

**KEYWORDS:** Coordination Office of Executive Secretariat Course; Quality; Student; Treatment.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. ATENDIMENTO.....	7
2.2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO DISCENTE.....	9
2.3. QUALIDADE .....	10
2.4. QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	12
2.5. COORDENAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO .....	13
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>14</b>
3.1. TIPO DE ESTUDO E ETAPAS DA PESQUISA.....	15
3.2. CARACTERIZAÇÃO DO “LÓCUS” DO ESTUDO.....	16
3.3. SUJEITOS DA PESQUISA .....	17
3.4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....	17
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>25</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O atendimento é primordial para o sucesso de qualquer tipo de organização, seja ela pública ou privada. É no atendimento que ocorre o primeiro contato com público, ele o aproxima da instituição. A sua correta prestação traz prestígio à organização, além daquilo que muitos chamam de “fidelização”, o que proporciona, conseqüentemente, a vontade de voltar, pois as pessoas se sentem bem quando são bem atendidas, e isso não é válido apenas para o ramo comercial. O bom atendimento é o primeiro passo para trilhar o sucesso. Deve haver a conscientização no ato de oferecer um serviço eficiente para fazer com que aqueles que são atendidos saiam satisfeitos.

Almejar e conseguir prestar com excelência essa atividade traz benefícios e conquistas, o que certamente deixará uma imagem positiva, além de ser um diferencial enorme quando se tratar de preferência. Sendo composto por quatro elementos – emissor, receptor, mensagem e retorno -, é necessário muito esforço por parte de quem presta o serviço, desde a qualificação de funcionários até boas condições físicas do ambiente. Cabe às instituições escolherem o método mais adequado ao seu tipo de atividade.

Este trabalho que foi aplicado na Universidade Federal do Amapá – UNIFAP, teve como objetivo verificar o atendimento ao discente na Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, localizado no campus Marco Zero, na cidade de Macapá. Essa análise consistiu em saber como o atendimento é avaliado pelo público discente, possibilitando identificar possíveis problemas ou equívocos cometidos durante o processo, bem como os acertos e pontos positivos. E, com isso propor melhorias e contribuir visando a eficiência e a qualidade do atendimento.

É importante ressaltar que embora o público usuário dos serviços da coordenação também englobe os docentes, técnicos e pessoas externas à instituição, optou-se por centralizar nos discentes do curso por representarem a maior demanda, já que são os que mais utilizam seus serviços. Desse modo, visto que esse setor atende um grande número de alunos, vê-se como imprescindível um trabalho voltado a essa área dentro da instituição. A coordenação cuida das

questões administrativas do curso e, principalmente, serve de apoio aos acadêmicos que serão os mais beneficiados. Melhorar e otimizar esse serviço, sem dúvida, facilitará o cotidiano desse setor, tendo em vista a grande quantidade de atividades que ali são executadas.

Nesse sentido, a presente pesquisa buscou responder ao seguinte problema: quais são os fatores que proporcionam a qualidade no atendimento aos discentes do serviço prestado pela Coordenação do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP?

Para responder tal questão, desenvolveu-se uma pesquisa na modalidade estudo de caso único, com o objetivo de conhecer o nível de satisfação dos discentes do Curso de Secretariado Executivo que utilizam o serviço em relação ao atendimento oferecido pelo órgão em estudo, e, ao final, apresentar sugestões para a melhoria do atendimento ao público discente prestado na Coordenação do Curso de Secretariado Executivo.

No que concerne à organização do estudo, este trabalho estrutura-se em cinco grandes itens. O primeiro, de caráter introdutório, busca estabelecer a relevância do tema, o problema e o objetivo da pesquisa; o segundo apresenta o referencial teórico; o terceiro informa sobre os procedimentos metodológicos que orientam a realização da pesquisa; o quarto, por sua vez, apresenta os resultados obtidos; e por último as considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico restringe-se à área específica do problema, não obstante a pesquisa abranger outras áreas colaterais em virtude da interdependência conceitual do tema abordado.

### **2.1. ATENDIMENTO**

O atendimento é um dos processos principais para o desenvolvimento de qualquer organização. Atender é prestar apoio a quem se recebe; trata-se da relação direta com as pessoas - olho a olho, frente a frente; assim é necessário lidar

com elas dando o melhor de si e agindo com profissionalismo. Ouvir, esclarecer, informar, compreender são algumas das palavras que se relacionam com esse procedimento. Atendimento está diretamente ligado às interações entre pessoas. De acordo com Garcia (2011), a fidelização e satisfação do cliente vem justamente do ato de atender com cordialidade e inteligência, pois dessa maneira ele entende que a organização está realmente envolvida e comprometida no processo.

Garcia (2011) ainda ressalta o bom atendimento da seguinte maneira:

[...] Colocar-se no lugar do cliente é primordial, sendo cada caso tratado do começo até a resolução, de maneira individualizada. Não podemos tratar todos iguais, somos diferentes e este “feeling” é importante. Um bom atendimento é primordial para se criar uma conexão emocional entre a empresa e seus clientes e o principal elo dessa ligação são os colaboradores, responsáveis por estabelecer, estreitar e perpetuar a relação.

Ao tratar-se de atendimento pode-se levar em consideração a famosa frase “*a primeira impressão é a que fica*”. Atender vai além de um simples “*Olá, bom dia. Em que posso ajudar?*”. Atender é representar o local de trabalho e, ao mesmo tempo, passar uma imagem de positividade, confiança, segurança, e, claro, gentileza. É mostrar à pessoa que você está ali por ela, com objetivo de ajudá-la e aproximá-la da organização, e essas funções podem ocorrer de várias maneiras.

Entretanto não é à toa que o atendimento vem ganhando cada vez mais investimentos e melhorias por parte das organizações, e no setor comercial ele pode ser considerado o elemento chave. O “simples” fato de atender bem um cliente já demonstra um sinal de qualidade na prestação de serviço. Andrade (2004), por exemplo, afirma que como cada empresa tem suas devidas características, o atendimento refletirá essas diferenças, e há fatores fundamentais que devem ser incluídos que são: a compreensão das necessidades dos clientes, a comunicação durante o atendimento, a percepção, a empatia e o atendimento.

Obviamente o sucesso de uma organização vem das pessoas que nela atuam, mais precisamente da maneira como trabalham. Essa maneira faz com que as organizações tenham outros olhares em relação à concorrência e seus colaboradores, implantando, assim, um trabalho efetivamente preciso, bem feito e que contribua e traga ótimos resultados para a organização.

Logo, pode-se entender que o atendimento, quando bem prestado, traz grandes benefícios para uma organização. É como se fosse o cartão de visitas, onde se fica bem claro a maneira com uma determinada instituição lida com seu público. A constante preocupação em prestar um bom serviço e uma maior exigência por parte das pessoas influencia bastante a melhoria desse processo, haja vista a grande busca em atrair a satisfação do público. E o retorno dessa satisfação proporcionada por um serviço de qualidade é o que manterá as organizações como preferências e referências quando tratar-se de atender.

## 2.2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO DISCENTE

É centralizado na análise da situação real do atendimento, e é resultante de três lógicas a serem entendidas: do atendente, do discente (usuário) e da instituição. Para focar-se nesse processo almejando a sua melhoria, deve haver uma maior atenção a esses três elementos, já que o atendimento ao usuário discente trata diretamente da relação entre eles.

Conforme Ferreira (1993, p. 557), usuário é “aquele que usa ou desfruta de algo coletivo”. Portanto, pode-se dizer que os usuários são as pessoas que utilizam por direito algum serviço de caráter público. Para discente tem-se o seguinte conceito: “relativo a alunos”; “que aprende”; ou seja, são os que estão a aprender em uma instituição (FERREIRA, 1993, p. 188). Logo, os usuários discentes são os acadêmicos que utilizam de algum tipo de serviço dentro da universidade. O atendente é a pessoa da instituição que presta o serviço de atender ao usuário. E a instituição é o local de utilidade pública prestadora de serviços.

Todos podem se considerar usuários, visto que de alguma forma necessitam, em algum momento, de um atendimento em setores públicos, seja em qual for a área.

No entanto, existem dois tipos de usuários ou clientes de uma organização, que são os externos e internos.

- Externos - recebem serviços ou produtos na sua versão final.

- Internos - fazem parte da organização, de seus setores, grupos e atividades.

As instituições, que são o elemento de suporte às pessoas que utilizam um serviço, têm de se ater aos seguintes questionamentos para avaliar-se: *“Como estou me relacionando com o meu público?”* e *“Será que estou realmente conseguindo satisfazer as necessidades do meu usuário?”*.

Azevedo (2004) explica que nas instituições deve-se ter em mente a importância de cumprir prazos e valorizar as necessidades de cada um, mas, é igualmente importante perceber que a relação usuário-instituição pode se inverter, ou seja, quem presta o atendimento em um estabelecimento pode vir a ser um usuário em uma outra situação. Ele ainda ressalta essa importância entre os tipos de clientes da seguinte maneira:

[...] O cliente (ou usuário) externo é consequência da integração entre cliente internos. [...] Se os departamentos, ou os funcionários da empresa não se entenderem e não tiverem cooperação entre si, do outro lado desta corrente o cliente (usuário) final receberá um serviço de má qualidade.

Dessa forma, entende-se que neste tipo de atendimento, o usuário, que neste caso é o discente, é o ‘elemento’ ao qual a organização deve estar voltada. Ele é aquela pessoa que está em busca de algo que vá satisfazer a sua necessidade ou problema. E é justamente por isso que as instituições, que são incumbidas de prestar o atendimento, devem se empenhar, para que haja uma prestação de serviços eficiente, pois as pessoas necessitam dos serviços públicos para resolver seus problemas e pendências.

### 2.3. QUALIDADE

Qualidade origina-se da palavra em latim “qualitate”, e seu conceito é algo subjetivo, dependendo da pessoa e do assunto que se trata. Há muitos significados que podem ser relacionadas a ela, já que é utilizada em muitas situações. Em alguns dicionários encontram-se algumas definições como “maneira de ser de uma coisa”; “excelência de algo”; “desempenho eficiente”; “conformidade com os requisitos”. Assim, como consenso, pode-se dizer que refere-se a aspectos positivos e disposições favoráveis.

Para Espuny (2008), “a qualidade está ligada a sentimentos subjetivos que refletem as necessidades internas de cada um. Muitas pessoas avaliam a qualidade pela aparência; outras se voltam à qualidade do material”. Segundo Lobos (1991 apud ESPUNY, 2008), a qualidade tem a ver com o processo e a forma como um serviço é materializado, logo, se for bem realizado, não há dúvidas que um bom produto (ou serviço) virá. Em um cenário comercial, a “qualidade” é utilizada para representar a excelência na prestação de um serviço ou produto. E por não ser unidimensional, isto é, ser avaliada apenas por um ponto de vista, torna-se difícil defini-la.

Barbosa (2006) afirma que é impossível ter-se uma postura definitiva para “qualidade”, mas que esse termo chegou para ficar, seja no trabalho ou em casa. É necessário apreender a qualidade sob dois pontos de vista: interno e externo. Na visão interna é necessário que se cumpra algumas etapas como:

Determinar, com a maior precisão possível, quais são as necessidades, desejos e expectativas dos consumidores; converter essas características em especificações do desenho; adequar os processos de produção para cumprir com precisão essas especificações e finalmente estabelecer normas ou parâmetros de qualidade que permitam controlar a produção [...]. (BARBOSA, 2006, p. 37)

Já a qualidade externa refere-se especificamente à forma como se realiza a prestação de serviço e também à identificação de suas características, que, segundo Barbosa (2006), para serem melhor observadas é necessário levar em consideração algumas dimensões que fazem parte da qualidade externa, como por exemplo confiabilidade e profissionalismo.

Percebe-se que a qualidade é de fundamental importância na realização de qualquer serviço, pois, embora seu conceito seja subjetivo, não há dúvida que sua ideia principal refere-se a algo bem feito; algo onde há competência, profissionalismo e respeito. Em se tratando de prestação de serviços, a qualidade entra como um sinal de sucesso. Deve haver comprometimento por parte de quem oferece um determinado serviço, para que aquele que o usufrua possa ter suas necessidades resolvidas.

## 2.4. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Um bom atendimento deve estar relacionado às necessidades do público. Para oferecer um atendimento com excelência, em um ambiente globalizado é fundamental perceber a importância dos usuários para a credibilidade da organização, e conhecer os valores que se espera obter deles.

Segundo Cobra (1993), o cenário globalizado faz com que as empresas (ou instituições) sigam as evoluções tecnológicas que ocorrem bem como os perfis dos clientes (ou usuários), para dessa forma conhecê-los e proporcionar-lhes a satisfação. Ou seja, há por parte das empresas e instituições a preocupação em acompanhar o perfil dos seus clientes através dos avanços tecnológicos, em decorrência da globalização, que de certa forma influencia no comportamento das pessoas.

Numa relação com a obtenção da qualidade, Mañas diz que “a qualidade não é fundamento isolado, porque não existe sem que se consiga atingir objetivos e, nesse caso, a produtividade e a gestão são fundamentais” (2003, p. 25). Ter qualidade no atendimento é primordial para o crescimento de qualquer organização, pública ou privada, e a constante determinação em melhorá-la tornou-se obrigatória. Por isso, de acordo com Mañas (2003), a adaptação às necessidades dos clientes é o que caracteriza o atendimento de qualidade; é a manutenção de todos os clientes satisfeitos. Assim pode-se entender que, de acordo com Mañas, para ter usuários satisfeitos, o atendimento deve ser eficaz e com qualidade; deve se ater à facilidade; sendo menos burocrático e mais facilitador e eficiente.

E no que se refere a essa satisfação do cliente ou do usuário, Oliveira diz:

O cliente é a figura principal de todo o processo organizacional. É necessário que as decisões [...] e tarefas operacionais levem em consideração as necessidades e expectativas do consumidor e tentem superá-las, para atender ao requisito de satisfazer completamente o cliente. (2003, p. 5)

Ainda tratando-se da qualidade referente à prestação de serviços, é interessante destacar o que Gomes (2014) diz a respeito disso: “a qualidade precisa ser entendida e trabalhada a partir do ponto de vista do consumidor, pois, é ele que

vai avaliar o serviço, através das conclusões obtidas com a experiência vivida”. Ressaltando que um dos pontos mais relevantes da qualidade nos serviços é o chamado “momento da verdade”, que, segundo ele, é o momento em que o cliente faz a medição da qualidade de um serviço que está sendo prestado, justamente por estar frente a frente com a necessidade de uso:

[...] É neste momento em que toda a expectativa gerada pelo cliente no momento da contratação é confrontada com o que realmente está sendo entregue pela organização, estimulando a criação da percepção positiva ou negativa, por parte do cliente, sobre o serviço prestado (GOMES, 2014).

Nota-se que a qualidade no atendimento é o grande diferencial para uma bem sucedida atuação no ramo de prestação de serviços, tendo em vista que, infelizmente, muitas instituições falham ao executar esse processo, tornando-o dificultoso, problemático, e até mesmo irritante para o público. Portanto, quando há um atendimento de qualidade, ganha-se prestígio e respeito dos usuários; e é justamente na satisfação deles que se almeja obter êxito.

## 2.5. COORDENAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Segundo o Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo (2008, p. 22), a Coordenação de Curso:

É o órgão executivo de seu Colegiado, e tem composição e atribuições estabelecidas no Regimento Geral e em resoluções dos Colegiados Superiores. A Coordenação de Curso congrega docentes, técnicos e administrativos, de acordo com suas especialidades, sendo responsável, dentro da própria área de conhecimento, pelo gerenciamento de recursos humanos, científicos e tecnológicos para as atividades de ensino, pesquisa e extensão e interiorização, bem como pela construção do saber, pelo aperfeiçoamento do pessoal docente e técnico e pela administração de suas carreiras.

Desse modo, a Coordenação de Secretariado Executivo se enquadra no Artigo 18 do Regimento Interno da UNIFAP (2002, p. 37-38) e, segundo esse regimento, também cabe a ela:

I - cumprir e fazer cumprir as deliberações do Colegiado de Curso;

II - elaborar e submeter ao seu Conselho Departamental o plano de atividades da coordenação de curso;

III – Fazer cumprir os planos de atividades dos docentes e servidores técnico-administrativos lotados na coordenação.

IV - designar banca de revisão de provas dos discentes, quando deliberado pelo Colegiado de Curso;

V - propor ao Conselho Departamental normas e critérios para a monitoria e o estágio curricular supervisionado;

VI – acompanhar a frequência e o desenvolvimento das atividades dos docentes no ensino, na pesquisa e na extensão, submetendo os resultados à apreciação do Colegiado de Curso;

VII - acompanhar o desenvolvimento dos docentes em curso de qualificação, através de relatórios específicos; e VIII - desenvolver outras atividades que lhe couberem por força da legislação.

De acordo com o regimento interno da UNIFAP, essas são as finalidades cabíveis à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo e também às demais coordenações dos cursos de graduação da instituição, que podem ter em seu auxílio os próprios acadêmicos na função de estagiários, lhe ajudando no processo geral das atividades, fato esse que favorece muito a boa execução das atividades ali exercidas.

Percebe-se que a coordenação do curso desempenha um papel importantíssimo para o corpo discente, docente, técnico e comunidade em geral, pois é nela que estão centralizadas as decisões tomadas pelo colegiado, assim como as atividades rotineiras referentes ao Curso de Secretariado Executivo. A coordenação é o elo de comunicação entre o curso e os estudantes e professores, além de ser o meio facilitador na relação entre ambos. A sua utilidade, principalmente para os acadêmicos, é o que proporciona uma grande procura por ela.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente capítulo está estruturado da seguinte maneira: primeiramente apresenta-se o tipo de estudo e as etapas da pesquisa; posteriormente a caracterização do “lócus” do estudo; os sujeitos da pesquisa e finalmente a análise e interpretação dos dados pesquisados.

### 3.1. TIPO DE ESTUDO E ETAPAS DA PESQUISA

A presente pesquisa baseia-se em uma abordagem descritiva, onde se procura analisar se a Coordenação do Curso de Secretariado Executivo da UNIFAP, no campus Marco Zero, atende a satisfação de seus discentes usuários dos serviços prestados.

Baseado neste enfoque, optou-se por uma pesquisa de caráter quanti-qualitativo, em que há o uso de elementos tanto da pesquisa quantitativa quanto da qualitativa, de modo que uns complementem aos outros, para obtenção de um melhor resultado. Sendo que na primeira utiliza-se como auxílio principal informações estatísticas – em forma de porcentagem, por exemplo; na qualitativa, a amostragem de informações e dados é de modo descritivo, com maior profundidade, dando ênfase a mais detalhes do fato estudado.

A escolha quanti-qualitativa, que segundo Marconi e Lakatos (2003), costuma caracterizar-se pela precisão e controle estatístico, onde se tem como finalidade a verificação de hipóteses, e tem-se como meios técnicos de coleta de dados, questionários, entrevistas, formulários, etc.

Quanto aos meios, foi realizado um estudo de caso único, que segundo Gil (2010) é o estudo de forma profunda e ampla de um ou poucos objetos, em que há a possibilidade de conhecê-lo ampla e detalhadamente.

Quanto aos fins, trata-se de um estudo descritivo, que na concepção de Gil (2010, p. 42) tem como meta “a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Neste caso em específico, almeja-se verificar o atendimento de um órgão. Neste tipo de pesquisa, destaca-se a sua principal característica que é a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, como o uso de formulários e da observação sistemática (GIL, 2010).

A aplicação destes procedimentos deu-se da seguinte maneira: elaboração dos formulários; coleta; levantamento e análise dos dados e apresentação dos resultados.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o formulário, que segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 212) “é um dos instrumentos essenciais para a investigação social, cujo sistema de coletas de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado”. Logo, compreende-se que o formulário é um meio prático de obtenção de informações, e aquilo que o caracteriza é o contato direto (face a face) entre o entrevistador e o entrevistado, sendo que o próprio entrevistador anota as respostas.

O formulário foi aplicado a 40 discentes, escolhidos de forma seletista, de ambos os sexos e de diversas faixas etárias, durante o período de 13 a 14 de Agosto de 2014, durante o horário de expediente da instituição, que compreende das 08h às 12h e das 14h às 18h, nos dias de 2ª à 6ª feira, sendo entrevistados 30 (trinta) discentes no primeiro dia e 10 (dez) no segundo dia.

A aplicação deste instrumento deu-se no seguinte momento: primeiramente, diante da pesquisa quanti-qualitativa, deu-se a elaboração e revisão do instrumento de coleta de dados com a presença dos pesquisadores, elaborado pelos próprios acadêmicos, contendo 5 (cinco) questões fechadas e 5 (cinco) questões abertas, com o objetivo de verificar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela coordenação. Em seguida à sua elaboração, veio a aplicação, que ocorreu em um período de 02 (dois) dias.

### 3.2. CARACTERIZAÇÃO DO “LÓCUS” DO ESTUDO

A Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo é o órgão responsável pela administração e controle das atividades referentes ao curso. Está localizada na Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), no campus Marco Zero, em Macapá. Dentro do campus, situa-se no segundo andar do bloco de coordenações, em frente à biblioteca central da instituição. Tem como horário de funcionamento os turnos da manhã e da tarde, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda à sexta-feira. Dentro de seu ambiente, além do compartimento principal, onde há a recepção, tem-se ao lado a sala dos professores e do(a) coordenador(a).

### 3.3. SUJEITOS DA PESQUISA

Em uma população de 177 discentes, regularmente matriculados nas turmas de 2011, 2012, 2013 e 2014 no 1º semestre do ano letivo de 2014, segundo dados do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA), foi escolhida de forma seletista uma amostragem de 40 discentes, que equivale a 23,5%, e determinada como 100% para fins de interpretação da pesquisa.

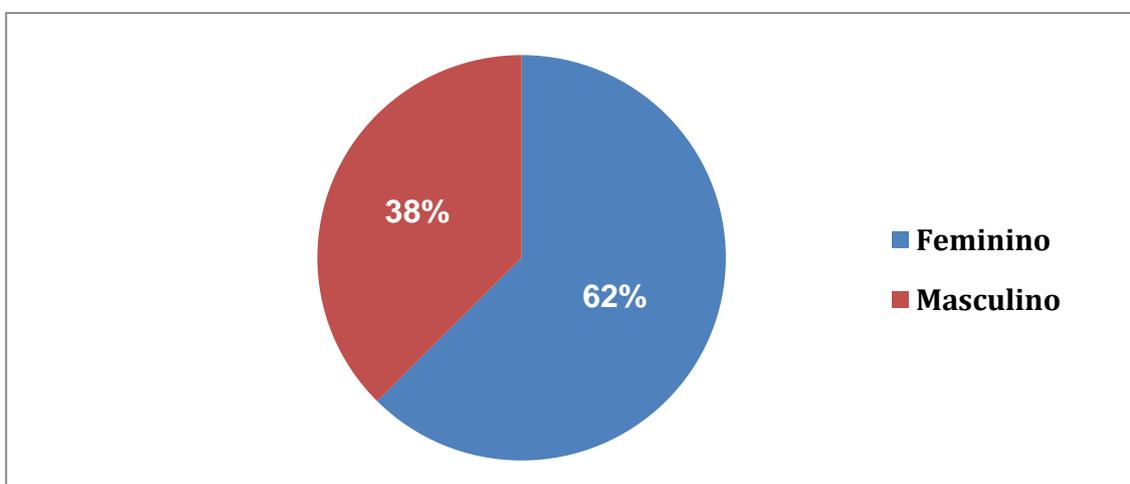
### 3.4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS PESQUISADOS

A análise e interpretação dos dados foram os pontos centrais da pesquisa, os quais buscavam atender aos objetivos da temática e também contribuir para comparar e confrontar dados da pesquisa. Para tabulação e análise de dados de natureza quantitativa/qualitativa utilizou-se a análise da estatística descritiva para apresentação dos dados quantitativos através de gráficos e a apresentação dos dados qualitativos deu-se através dos comentários dos entrevistados pelos pesquisadores da pesquisa.

## 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa de campo realizada junto a 40 discentes das turmas 2011, 2012, 2013 e 2014 do curso de Secretariado Executivo.

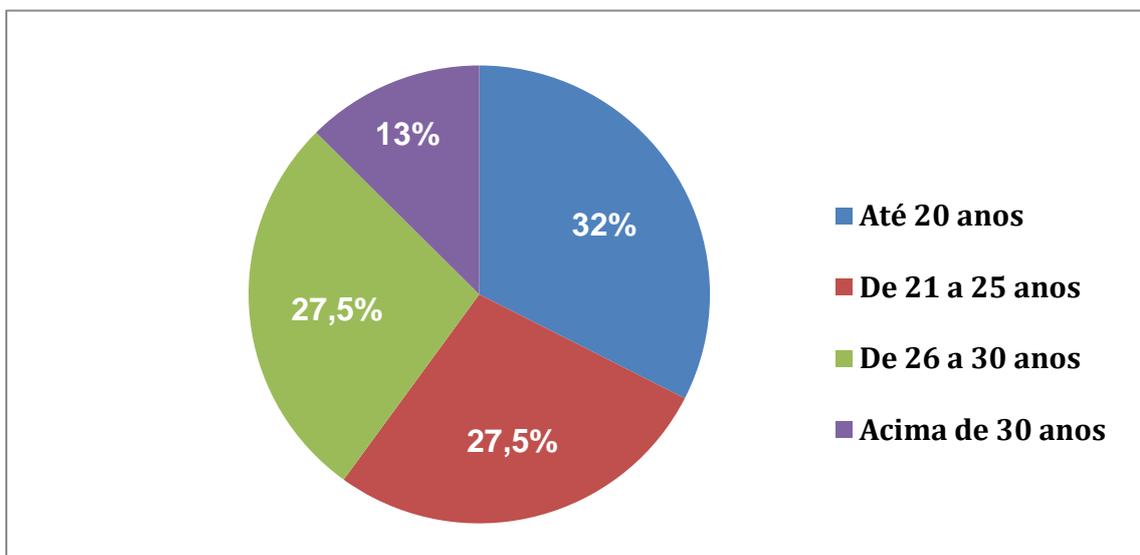
**Gráfico 1: Gênero**



Fonte: Pesquisa de campo

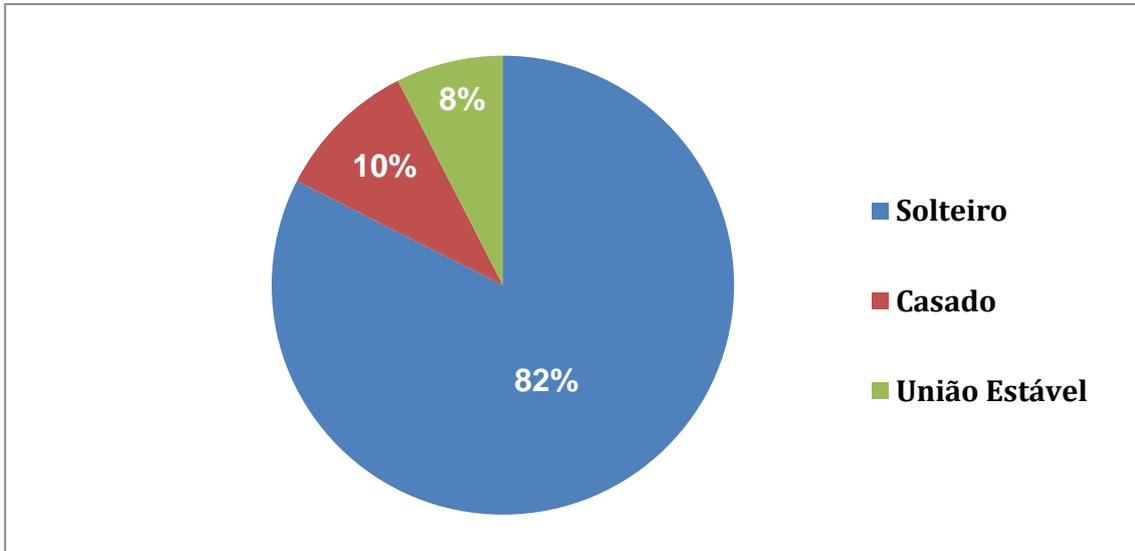
Conforme os dados apresentados, pode-se perceber a predominância do gênero feminino, que equivale a 25 dos entrevistados, ou seja, 62% do total dos entrevistados. Esta predominância deu-se ao fato de que o público feminino está cada vez mais em busca de qualificação profissional para o mercado de trabalho. Durante a pesquisa, verificou-se ainda que, dos 40 entrevistados, somente 15 eram homens, o que comprova tal afirmativa.

**Gráfico 2: Faixa Etária**



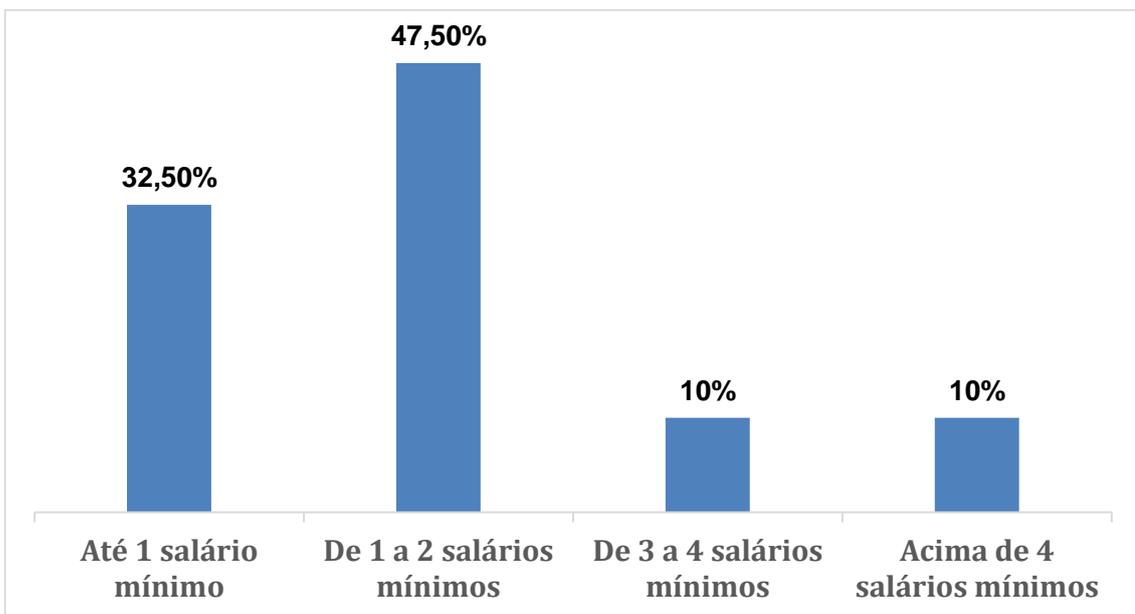
Fonte: Pesquisa de campo

De acordo com os dados, pode-se notar a predominância da faixa etária que corresponde até os 20 anos de idade, equivalente a 13 entrevistados e representando, assim, 32% do total. Este fato demonstra que a maior parte dos jovens no curso são aqueles que ingressaram pouco tempo após a conclusão do ensino médio. Também constata-se que as faixas etárias de 21 a 25 e de 26 a 30 anos obtiveram o mesmo número de discentes, que corresponde a 11, resultando em 27,5% para ambas. Houve apenas 05 discentes com mais de 30 anos, resultando em 13%, sendo, desse modo, a faixa etária com o menor número de discentes da pesquisa.

**Gráfico 3: Estado Civil**

Fonte: Pesquisa de campo

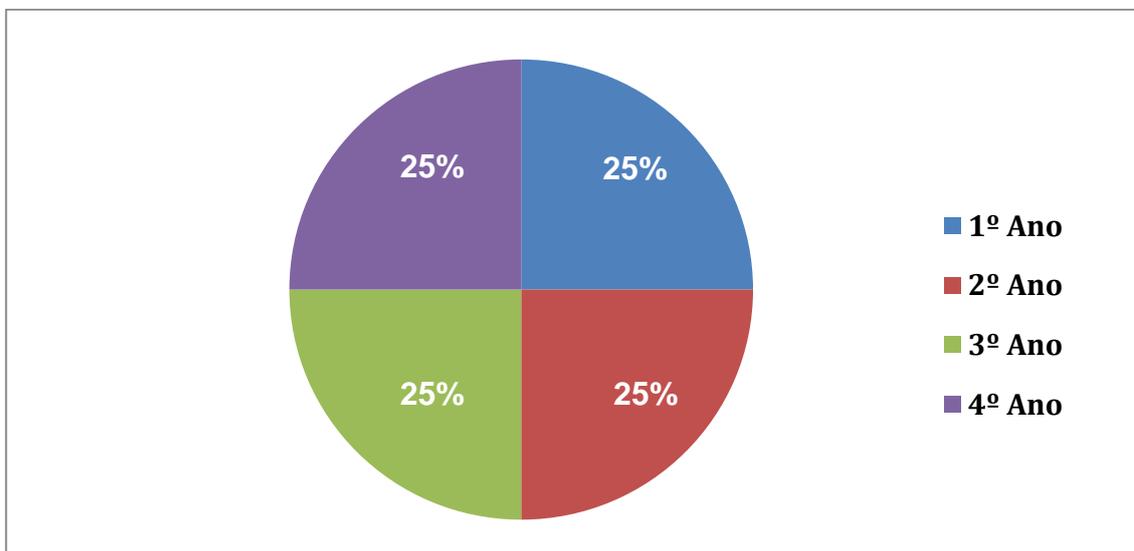
Segundo o gráfico apresentado, observa-se que o estado civil que se sobressai na pesquisa é o solteiro, cujo total de entrevistados correspondeu a 33 pessoas, equivalente a 82% do total. Constatou-se que em função da faixa etária, esses jovens geralmente ainda estão solteiros. Apenas 04 discentes são casados, totalizando 10% do total. E aqueles em estado de união estável representaram apenas 8% (03). Nenhum entrevistado se considerou estar em outra situação civil.

**Gráfico 4: Renda Mensal**

Fonte: Pesquisa de campo

O gráfico de renda demonstra que a renda mensal dominante da maior parte dos entrevistados corresponde a faixa de 1 a 2 salários mínimos, cujo número total foi de 19 entrevistados, que equivale a 47,5%. Isto se explica pelo motivo de que muitos dos discentes não possuem vínculo empregatício, apenas estágios remunerados, o que também explica o fato de 32,5% obterem uma renda de até 1 salário mensalmente, que equivaleu a 13 entrevistados. Já os que usufruem de uma renda mais elevada (3 a 4 salários ou mais de 4 salários) representaram uma minoria, tendo sido somente 4 pessoas de cada faixa, resultando em 10% para ambas.

### Gráfico 5: Período de Curso



Fonte: Pesquisa de campo

Conforme os dados do gráfico relacionado ao período letivo em que os entrevistados estão no curso, verifica-se que houve uma proporção igual para os períodos, pois, conforme explicado anteriormente, foram escolhidos 10 discentes de cada uma das 4 turmas de secretariado executivo. Logo, alunos da turma de 2014 estão no 1º ano; da turma de 2013 no 2º ano, e assim sucessivamente.

A seguir, são descritos os comentários que dizem respeito às questões qualitativas contidas no formulário utilizado na fase de coleta de dados.

**Questão 6: Como você avalia o conforto do espaço físico da Coordenação do Curso de Secretariado Executivo?**

C1: Ruim, pois o espaço é pequeno e desconfortável. (17)

C2: Regular, pois embora não seja desconfortável, precisa ser ampliado e melhorado. (20)

C3: Bom, pois o espaço é adequado para prestar o serviço. (03)

De acordo com as respostas dos entrevistados, nota-se que em relação ao conforto do espaço físico da coordenação, a maior parte o considerou como regular, já que 50% disseram que apesar do espaço não ser ruim, ele precisaria de ampliação para uma melhor prestação de serviço. Enquanto que 42,5% o avaliaram como ruim, justificando que é pequeno e pouco confortável para a realização das atividades. Apenas 7,5% dos participantes o avaliaram como bom e adequado. Logo, percebe-se pela maioria das respostas, que os discentes estão insatisfeitos com a estrutura física do órgão em estudo.

**Questão 7: Qual o seu nível de satisfação com o esclarecimento de dúvidas e informações?**

C4: Insatisfeito, pois as informações não são claras e precisas, e há demora nas respostas solicitadas. (11)

C5: Nível de satisfação regular, pois embora consigamos obter informações e tirar dúvidas, ainda deixa a desejar na agilidade e clareza das respostas. (14)

C6: Satisfeito, pois as dúvidas e informações são bem esclarecidas e repassadas de forma ágil. (15)

Conforme as respostas apresentadas, 37,5% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com os esclarecimentos de dúvidas e informações. Já 35% deles disseram estar em nível de satisfação regular, justificando que há uma certa dificuldade na obtenção das respostas, pois muitas vezes ela não são bem precisas

e ágeis. 27,5% afirmaram estar insatisfeitos, devido à falta de clareza e à lentidão na obtenção das respostas que solicitam.

Esses dados demonstram que ainda há uma certa deficiência por parte da coordenação do curso ao esclarecer dúvidas e informações ao seu corpo discente, tendo em vista que muitas respostas foram de avaliações negativas ou regulares. As principais queixas foram em relação à demora e à incerteza das informações.

**Questão 8: Em sua opinião, a forma como a coordenação presta o atendimento é adequada para satisfazer as necessidades dos discentes? Por quê?**

C7: Não é adequada, porque o número de funcionários e o horário de expediente não conseguem atender a demanda de discentes. (05)

C8: Não é adequada, porque é desorganizada, com funcionários mal qualificados, dificultando os serviços aos discentes. (15)

C9: É adequada, pois o número de funcionários e o horário de expediente conseguem atender a demanda de discentes. (1)

C10: É adequada, pois é organizada, com funcionários qualificados, facilitando os serviços ao discente. (15)

C11: Não soube responder. (04)

Dentre as respostas dos participantes da pesquisa em relação à forma como a coordenação presta o seu atendimento, 50% a avaliou como não adequada, sendo que a maioria (37,5%) citou como motivo para a avaliação negativa a desorganização e funcionários mal qualificados que, segundo eles, muitas vezes não conseguem resolver um problema ou passar uma informação corretamente, tornando, assim, o atendimento problemático. Os demais que avaliaram como não adequada (12,5%) explicaram que o número de funcionários não é o suficiente para atender a demanda de discentes e que o horário de funcionamento não facilita a prestação do serviço, já que não há expediente à noite, que é o turno em que estuda a maior parte dos discentes do curso.

Já entre os 40% que consideraram como adequada, 37,5% explicaram que a forma de atendimento é organizada e com funcionários qualificados, prestando, dessa forma, um atendimento eficiente; e 2,5% avaliaram como adequada por ter um número de funcionários e um horário de expediente apropriado para atender aos discentes. 10% dos entrevistados não souberam responder ao questionamento.

Analisando as respostas, verifica-se que, apesar de haver comentários positivos, metade dos entrevistados não vê como adequada a maneira pela qual a coordenação realiza o seu atendimento, tendo em vista que os mais prejudicados por esse problema são os próprios discentes, que encontram dificuldades para resolver seus problemas acadêmicos.

**Questão 9: Como você avalia o tempo de espera para o seu atendimento?**

C12: Ruim, pois há uma longa demora, e algumas vezes não há ninguém para atender. (08)

C13: Regular, já que em alguns casos espero além do necessário para ser atendido. (09)

C14: Bom, porque quando procuro a coordenação, sou atendido de imediato. (22)

C15: Não respondeu. (01)

No que refere-se ao tempo de espera, o resultado foi positivo, pois mais da metade dos entrevistados, o que equivaleu a 55%, considerou como bom, por não haver demora ao ser atendido. 22,5% avaliaram como regular, por, segundo eles, em algumas situações haver uma espera excessiva. 20% disseram que o tempo de espera é ruim, por ser demorado e em algumas ocasiões não haver, sequer, uma pessoa para atender. Apenas 2,5% do total de entrevistados não responderam a pergunta.

Logo, constata-se pelos dados que a coordenação consegue atender de forma ágil grande parte de seu corpo discente.

**Questão 10: Qual a sua sugestão para a melhoria da qualidade do atendimento da coordenação?**

Considerando-se o fato de que muitos entrevistados deram mais de uma sugestão, organizou-se as respostas na forma decrescente, de acordo com o número de vezes em que foram citadas.

C16: Mais qualificação (treinamento) e funcionários qualificados. (13)

C17: Ampliação e melhoria do espaço físico. (12)

C18: Mais organização para se ter um atendimento eficiente. (12)

C19: Mais funcionários atuando. (08)

C20: Horário mais flexível. (03)

C21: Mais agilidade no atendimento. (03)

C22: Inovação (Utilização de tecnologias para melhorar o atendimento). (01)

C23: Folders ou panfletos elaborados pela coordenação para esclarecimento de dúvidas e informações. (01)

C24: Não respondeu. (02)

Ao todo, houve 08 sugestões diferentes. Nota-se que, conforme as indicações de melhoria por parte dos entrevistados, os pontos mais abordados foram os seguintes:

- Qualificação de funcionários: Citado por 32,5%. Essa porcentagem referente a essa sugestão indica que ainda há insatisfação com a atuação dos funcionários, visto que na pesquisa muitos se queixaram das dificuldades que lidam ao tratar um problema na coordenação, pois, segundo eles, muitas vezes o atendente responsável deixa a desejar no atendimento. Assim, o principal benefício dessa sugestão seria ter à disposição pessoas mais bem preparadas para exercer a atividade.

- Espaço Físico: Quanto à ampliação e melhoria dos espaço físico, constatou-se que 30% dos entrevistados a citaram em suas sugestões. Considerado por eles como um dos maiores problemas da coordenação, foi citado como exemplo o desconforto que há – principalmente quando se atende muitas pessoas ao mesmo tempo. O espaço pequeno não oferece comodidade nem para o atendente nem para o usuário.
- Estrutura organizacional: No que concerne à organização, 30% dos entrevistados a citaram nas sugestões. Esse dado mostra que ainda há um descontentamento com a forma organizacional da coordenação.
- O aumento do quantitativo de funcionários: Em relação à demanda de funcionários, 20% sugeriram um número maior deles, o que demonstra que, na opinião dos entrevistados, o número atual não é o suficiente para a atividade.

Assim, percebe-se que, apesar de outras sugestões importantes, são nesses pontos que estão as maiores necessidades de melhoria na visão dos discentes da pesquisa.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do objetivo estabelecido inicialmente, pode-se dizer que os discentes do curso participantes da pesquisa mostraram-se bastante críticos nos diversos elementos que resultam em um bom atendimento; afinal, a preocupação com a qualidade daquilo que se utiliza é praticamente unânime. Assim, de acordo com as ideias, críticas, análises e propostas evidenciadas pelos participantes e pelos autores, cujo objetivo da pesquisa proporcionou, pode-se dizer que: qualificação de funcionários; espaço físico apropriado e confortável; boa organização; número de funcionários condizentes com a demanda; agilidade e horário flexível, que beneficie a todos, são os principais fatores que proporcionam a qualidade no atendimento ao discente na Coordenação do Curso de Secretariado Executivo.

Foi também observado que, de acordo com os entrevistados, as questões físicas e de qualificação profissional são as mais necessitadas em se tratando de melhoria desse processo, o que conseqüentemente faz-se sugerir que estes

mesmos fatores sejam repensados por parte da coordenação, e se busque a qualidade e ao mesmo tempo a eficiência na prestação do serviço. Além disso, tendo em vista a inviabilidade de ampliação devido às limitações do prédio onde está localizada, medidas como uma melhor acomodação interna (ajuste de móveis para que haja um melhor uso do espaço, por exemplo) ou um horário de expediente mais flexível e que possa ser mais favorável, não só aos discentes mas também aos demais usuários (professores, técnicos, comunidade externa), principalmente no período noturno, são algumas das sugestões mais apropriadas para atender bem aqueles que utilizam esse serviço.

Durante todo o trabalho foi possível observar e entender como elevado é o grau de importância do atendimento, sobretudo o bem prestado, em uma instituição pública. Tanto o referencial teórico quanto a pesquisa de campo possibilitaram uma noção deste tema. E ainda constatou-se que, assim como a maioria dos usuários de serviços públicos, dentro de uma instituição de ensino como a UNIFAP não é diferente. É igualmente exigido por eles a qualidade na prestação do serviço.

No entanto, é importante ressaltar que embora o presente trabalho tenha alcançado seu objetivo, torna-se necessário que se faça mais estudos sobre este tema, visando contribuir ainda mais e abrangendo, inclusive, as coordenações dos demais cursos da universidade, pois trata-se de um assunto de grande utilidade ao corpo discente da instituição, já que são as coordenações que gerenciam os cursos.

## 6. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação – referências – elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ANDRADE, Renato Francisco de. **Atendimento a clientes**. Série Saiba Mais. São Paulo: SEBRAE, 2004.

AZEVEDO, Waldeli. **Você sabe definir cliente interno e externo?** 2004. Disponível em <<http://www.infomoney.com.br/ultimas-noticias/noticia/272915/voc-ecirc-sabe-definir-cliente-interno-externo>>. Acesso em 29. Jun. 2014.

BARBOSA, Maria de Fátima Nóbrega. **Introdução ao marketing para empresa de pequeno porte**. 2006. Edição eletrônica. Disponível em: <<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/mfnb>>. Acesso em 10. Jul. 2014.

COBRA, Marcos. **Serviço ao cliente: uma estratégia competitiva**. 2. ed. São Paulo: Cobra, 1993.

ESPUNY, Herbert Gonçalves. **O que é qualidade?**. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-que-e-qualidade/23926>>. Acesso em 09. Jul. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

GARCIA, Márcia. **A arte de atender bem**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/a-arte-de-atender-bem/43185/>>. Acesso em 01. Jun. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, João Luiz Corrêa. **Qualidade em serviços**. 2014. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/qualidade-em-servicos/81805/>>. Acesso em: 15. Out. 2014.

MAÑAS, Antonio Vico. **Inovação e competitividade: um enfoque na qualidade**. In: OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão de qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão de qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

**Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**. 2008. Amapá. Disponível em: <<http://www2.unifap.br/executivo/files/2014/09/PROJETO-PEDAG%3%93GICO-DO-CURSO-DE-SECRETARIADO-EXECUTIVO-UNIVERSIDADE-FEDERAL-DO-AMAP%3%81.pdf>>. Acesso em: 12. Jul. 2014.

**Regimento Geral da Unifap**. 2002. Disponível em: <[http://www.unifap.br/public/index/download/page/2/id/78643/id\\_documento/1](http://www.unifap.br/public/index/download/page/2/id/78643/id_documento/1)>. Acesso em: 12. Jul. 2014.