

RESUMO

É importante que as organizações saibam que o cliente é o principal gerador de lucro na empresa, pois o mesmo é o foco da organização, então é necessário que fiquem satisfeitos através dos produtos e serviços prestados, desde a abordagem até o pós-venda. O cliente está atento a tudo, principalmente na hora do atendimento, ao seu jeito de ouvir, entender e de respondê-lo, o modo pelo qual é abordado, sua forma de lidar com o contato pessoal, seu jeito de usar o telefone, a atitude de agradecer aquele indivíduo por está negociando com você, tudo isso contribui para a avaliação do seu desempenho, e quando combinados de forma adequada e aplicados com habilidade, essas ações contribuem para a prestação de um serviço de qualidade. O presente trabalho tem como objetivo geral analisar o processo de gestão da qualidade dos serviços desenvolvidos pelos secretários executivos da Universidade Federal da Paraíba. Enquanto que os objetivos específicos são: diagnosticar o processo de gestão da qualidade; identificar os fatores que influenciam na gestão da qualidade; verificar as principais dificuldades na qualidade do atendimento dos secretários executivos. Para isso, foi realizada uma pesquisa quantitativa (estudo de caso) com dez secretários executivos da Universidade Federal da Paraíba onde os mesmos responderam um questionário sobre o seu ambiente de trabalho. Logo, conclui-se que uma perspectiva que cabe ser discutida é a falta de formação dessas pessoas na área de secretariado, uma vez que, é algo extremamente diferente das demais funções e graduações que são oferecidas. Já que ser secretário executivo não é apenas atender telefone e fazer anotações. Deve-se atentar que a graduação em secretariado possui suas peculiaridades e conseqüentemente, aqueles que trabalham na área deveriam ter uma graduação e procurar sempre se especializar para poder alcançar resultados melhores no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Secretariado, qualidade, cliente, serviços, processos.