



UFC

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

NAYANA ROCHA DE CARVALHO

**A PERCEPÇÃO ACERCA DO ESTUDO SOBRE DIVERSIDADE PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE PRESTA
ATENDIMENTO AO PÚBLICO.**

FORTALEZA

2023

NAYANA ROCHA DE CARVALHO

A PERCEPÇÃO ACERCA DO ESTUDO SOBRE DIVERSIDADE PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE PRESTA ATENDIMENTO
AO PÚBLICO.

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de graduação em Secretariado Executivo.

Orientador: Profa. Dra. Joelma Soares da Silva.

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C326p Carvalho, Nayana Rocha de.
A PERCEPÇÃO ACERCA DO ESTUDO SOBRE DIVERSIDADE PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE PRESTA ATENDIMENTO AO
PÚBLICO / Nayana Rocha de Carvalho. – 2023.
49 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,
Fortaleza, 2023.

Orientação: Profa. Dra. Joelma Soares da Silva.

1. Diversidade. 2. Atendimento. 3. Secretariado Executivo. I. Título.

CDD 658

NAYANA ROCHA DE CARVALHO

A PERCEPÇÃO ACERCA DO ESTUDO SOBRE DIVERSIDADE PARA O
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE ATUA NO
ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito à obtenção do título de graduação em Secretariado Executivo. Área de concentração: Diversidade no atendimento ao público.

Aprovada em: 13/12/2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Joelma Soares da Silva (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof.^a Dra. Luma Louise Sousa Lopes
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Me. Francisco Edson Rodrigues da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Aos meus pais, Lucia Maria Sousa Rocha
e Francisco José Coelho de Carvalho (*in
memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Lucia Maria Sousa Rocha e Francisco José Coelho de Carvalho (*in memoriam*), por sempre me estimularem a educação e me presentearam com o prazer pela leitura.

A todos os professores que passaram pelo meu caminho, em especial a minha orientadora Joelma Soares da Silva, por ter aceitado fazer parte deste trabalho e pelas horas do seu precioso tempo, convertidas em orientações precisas.

Ao Edson, por salvar a mim e diversos alunos, incontáveis vezes, durante a graduação.

Ao Matheus, pelo suporte incondicional em todos os momentos. E aos meus animais, pelas lambidas e carinhos inesperados enquanto eu escrevia.

“A diversidade garante que crianças possam sonhar, sem colocar fronteiras ou barreiras para o futuro e os sonhos delas.”
(Malala Yousafzai).

RESUMO

Alinhar teoria e prática é um dos desafios do ensino superior de Secretariado Executivo, tendo isto em vista o presente trabalho tem por objetivo analisar a percepção acerca do estudo da diversidade nas organizações (através da disciplina de Diversidade nas Organizações), para os estudantes de Secretariado Executivo que trabalham com atendimento ao público. O trabalho é desenvolvido com metodologia qualitativa, pautada na análise de conteúdo e comparação entre o grupo que participou da disciplina de Diversidade nas Organizações e o que não participou, utilizando as respostas obtidas através de um questionário tipo *survey* aplicado, com uma amostra de 33 respondentes, com 11 que cursaram a disciplina e 22 que ainda não cursaram a disciplina. Por meio da análise dos dados, foi possível concluir que a maioria dos estudantes que cursaram a disciplina consideram que existe uma necessidade de se estudar sobre diversidade e técnicas de atendimento, para garantir um serviço de qualidade, destaca ainda que os estudantes que não cursaram a disciplina, em sua maioria, também possuem a mesma percepção.

Palavras-chave: diversidade; atendimento; Secretariado Executivo.

ABSTRACT

Aligning theory and practice is one of the challenges of university education in Executive Secretariat, with this in mind the present work aims to analyze the perception regarding the study of diversity in organizations (through the Diversity in Organizations discipline), for Secretariat Executive students who works with customer service. The work is developed with qualitative methodology, based on content analysis and comparison between the group that participated in the Diversity in Organizations discipline and the group that did not participate, using the responses obtained through the applied forms, with a sample of 33 respondents, with 11 who took the subject and 22 who have not yet taken the subject. Through data analysis, it was possible to conclude that the majority of students who took the course consider that there is a need to study diversity and service techniques, to guarantee a quality service, highlighting that students who did not take the discipline, for the most part, also has the same perception.

Palavras-chave: diversity; attendace; Executive Secretariat.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Gênero dos entrevistados.....	23
Gráfico 2 Distribuição dos portes das empresas dos entrevistados.....	28
Gráfico 3 Disciplina sobre diversidade.....	29
Gráfico 4 Tipo de público.....	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Faixa etária dos entrevistados.....	25
Tabela 2 Distribuição dos semestres.....	26
Tabela 3 Atendimento a minorias.....	32
Tabela 4 Dificuldade em lidar com públicos diversos.....	34
Tabela 5 Expectativas sobre a disciplina.....	36

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 A importância do estudo de diversidade para o atendimento ao público	14
2.1.1 Atendimento ao público: aspectos fundamentais	14
2.1.2 Diferença, diversidade, desigualdade e minorias sociais	16
2.2 Atuação do secretário executivo no atendimento ao público	17
2.2.1 Atribuições dos secretários e secretárias executivas e o atendimento ao público.....	17
2.2.2 A relação entre diversidade e secretariado executivo	18
3 METODOLOGIA	20
3.1 Classificação da pesquisa	20
3.2 Instrumento de coleta de dados.....	20
3.3 Sujeitos da pesquisa.....	21
3.4 Recorte temporal e longitudinal	22
3.5 Apresentação e análise dos dados	22
4 ANÁLISE DOS DADOS	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE	45

INTRODUÇÃO

Em um ambiente cada vez mais diversificado, muitos secretários e secretárias que prestam atendimento ao público, têm que se adaptar para entender à diversidade das pessoas para garantir um atendimento adequado para cada indivíduo.

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475) “Atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”, com todas essas opções o cliente muitas vezes opta pela empresa que melhor atende-lo.

Por diversidade entendemos que é uma mistura de pessoas com diferentes identidades de grupo dentro de um único sistema social (Nkomo e Cox Jr, 1999) e dentre esta mistura, temos a diferença que se refere a diversidade de maneiras pelas quais determinados discursos de diferença são construídos, contestados, reproduzidos e reorganizados (Brah, 2006).

Ao longo do trabalho trataremos de prestação de atendimento a minorias, que não necessariamente se apresentam como minorias numéricas em termos populacionais, mas como grupos que sofrem como discriminação e exclusão por conta de traços culturais ou físicos (Moreira, *et al.*, 2003); (Roso, *et al.*, 2002).

Por isso cada vez mais se vê necessário para o (a) secretário(a) que presta atendimento ao público, saber se prevenir contra possíveis problemas que podem surgir no atendimento, por não saber as particularidades de um público diverso. O que leva o seguinte questionamento: qual a percepção do estudo acerca de diversidade os estudantes de secretariado executivo para a prestação de atendimento ao público?

Com finalidade de responder tal pergunta, tem-se como objetivo geral deste trabalho: Analisar a percepção do estudo da diversidade nas organizações, para os estudantes de Secretariado Executivo. Como objetivos específicos denotam-se: a) Descrever o impacto de estudar diversidade nas organizações para o atendimento ao público; b) Expor as principais dificuldades dos estudantes de Secretariado Executivo ao lidar com um público diverso; c) Traçar possíveis soluções para diminuir as dificuldades dos secretários(as) executivos(as) ao atender minorias sociais.

Este trabalho justifica-se, visto que a reflexão acerca do atendimento de públicos diversos se apresenta como necessária para a academia e para os

profissionais de Secretariado Executivo, porquê demonstra a mudança que uma disciplina de diversidade nas organizações pode causar na atuação de um secretário executivo. Além de validar a importância em estudar as individualidades do cliente, para garantir um atendimento de qualidade para um público diverso, também corrobora como as dinâmicas vistas em salas de aula podem impactar na atuação do profissional de Secretariado Executivo preparando-o para ser um profissional mais completo para o mercado de atendimento ao público, assim como corrobora a necessidade da disciplina de Diversidade nas Organizações, pois constata como ela se aplica na prática do estudante.

Esta monografia é dividida nas seguintes seções: referencial teórico, com os tópicos a) A importância do estudo de diversidade para o atendimento ao público e b) atuação do secretário executivo para o atendimento ao público, metodologia de pesquisa, análise dos dados, considerações finais, referências e apêndice.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa será estruturado em dois tópicos, são eles: a importância do estudo de diversidade no atendimento e atuação do secretário executivo para o atendimento ao público.

2.1 A importância do estudo de diversidade para o atendimento ao público

2.1.1 Atendimento ao público: aspectos fundamentais

De acordo com Cobra (1997) “O serviço ao cliente é a execução de todos os meios possíveis de dar satisfação ao consumidor por algo que ele adquiriu”. Portanto, entende-se que atendimento ao cliente é uma atividade prestada ao consumidor, para fazer de tudo para satisfazê-lo já que a prestação de atendimento ao cliente, tem função importante no processo de cativar, de acordo com o SEBRAE-BA (2020), atendimento consiste em:

“Atendimento ao cliente consiste em preservar o relacionamento, valorizar o cliente e buscar maneiras de resolver seus problemas, contando com uma equipe motivada e preparada, suportada por processos bem estruturados e tecnologia.” SEBRAE-BA (2020, p. 1)

Além de atender à um público externo, as empresas também possuem um público interno: os funcionários que trabalham nelas, que além de prestarem serviços entre si, também atendem os clientes externos, gerando uma necessidade de um fluxo de informações precisas e assertivas, o que para Rezin (2010) garante a “efetivação de toda a operacionalidade da empresa com mais qualidade e agilidade”, o que inclui o atendimento ao público externo.

Ao buscar uma empresa, seja para pesquisar sobre algum serviço ou produto ou para comprar, a primeira etapa em que o público externo se depara é o atendimento, se este atendimento não tem qualidade a probabilidade de o cliente retornar a fazer negócio é baixa, como afirma Durante (2010) “As empresas que não se preocupam com o atendimento tornam-se diariamente mais frágeis, em contrapartida, as que encaram o atendimento como um diferencial e como importante

estratégia absorvem mais espaço no mercado.”. Por vezes o profissional que está à frente deste atendimento ao público é o secretário executivo, que desempenha um papel direto de comunicação, interligando uma organização, como constata Nonato Junior (2009):

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor - interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou interrelacionais. (Nonato Junior, 2009, p. 157)

Outro fator importante para um atendimento de excelência é relacionado a empatia com o cliente, para Zeithaml e Bitner (2003, p. 96) a empatia “é definida como a atenção individualizada”, para que os clientes se sintam “compreendidos e importantes”, além de fazer com que o cliente se sinta compreendido também pode evitar situações de tratamento discriminatório, que o consumidor consegue diferir de um mau atendimento, como afirmam Crockett, *et al.* (2003, tradução nossa):

As pessoas frequentemente se deparam com interações de mercado que poderiam ser interpretadas como discriminatórias, por exemplo: sendo tratadas de maneira rude em um restaurante, ter outro cliente passado à sua frente, ou ser solicitado a apresentar uma quantidade de identificação que não parece razoável. Essas interações cotidianas podem não ser apenas percebidas como simplesmente desagradáveis e negativas, mas também como um tratamento discriminatório (Crockett *et al.*, 2003, p. 3).

Além das preocupações com o encantamento do cliente, existe outro fator a se levar em consideração: o canal de atendimento. De acordo SEBRAE-BA (2020) os principais canais de vendas são: presença no ponto de venda, e-commerce, redes sociais, telefone e e-mail, e além delas novos canais estão surgindo e corroborando a citação de Zeithaml e Bitner (2003) anteriormente feita, é importante que o cliente se sinta em posição de compreensão e importância, em qualquer um destes canais.

Portanto, como pessoa que lida com um fluxo de informações e pessoas, é rotineiro que um secretário executivo lide com um público diversificado, o que pode justificar a necessidade de um conhecimento prévio sobre quem é este público diverso e como atendê-lo, com empatia e afim de evitar situações de discriminação e exclusão.

2.1.2 Diferença, diversidade, desigualdade e minorias sociais

Atualmente existem diversos conceitos de o que seria diversidade, para este trabalho levaremos em conta o que Nkomo e Cox Jr (1999, p. 335) conceituavam, ao dizer que diversidade é “um misto de pessoas com identidades grupais diferentes dentro do mesmo sistema social”. Brah (2006, p.374) conceitua que “O conceito de diferença, então, se refere à variedade de maneiras como discursos específicos da diferença são constituídos, contestados, reproduzidos e ressignificados”. Junto a esta parcela de pessoas diversas e diferentes nos deparamos com as minorias sociais, que não necessariamente se apresentam em termos de minoria numérica da população, mas em termos de exclusão e discriminação por conta de seus traços culturais ou físicos específicos (Moreira *et al.*, 2013); (Roso *et al.*, 2002).

Atualmente, cada vez mais as minorias estão avançando em busca de direitos, que foram negados por muito tempo, como afirma Peixoto (2009, p.31) “Atualmente, as minorias conseguem influenciar na atuação dos três poderes, com a produção institucionalizada do direito respeitando, em certa medida, os seus anseios.”, apesar disto um dos anseios das minorias ainda vem sendo negado, que é o atendimento como afirma o estudo de Crockett, *et al.* (2003, p.12) ao demonstrar que muitas vezes a discriminação parte de um pressuposto do atendente, ao inferiorizar o cliente e pensar nele como uma pessoa que “não possui dinheiro suficiente para comprar”, que é “um ladrão de lojas” e até mesmo uma “ameaça”, ocorrência que reforça uma situação condenável, que de acordo com Adamatti e Frizo (2014, p.98): “Reforçar situações condenáveis, mesmo que não intencionais, de desigualdade e de preconceito que resultam na privação de direitos a indivíduos e grupos que não fazem parte da parcela dominante da sociedade”. Reforçando ainda mais a necessidade de se ter conhecimento sobre estes grupos diversos, afim de evitar atendimentos discriminatórios.

A pauta de diversidade nas organizações vem avançando bastante, mas está distante de estar resolvida, como demonstram Saraiva e Irigaray (2009, p.346), em uma pesquisa realizada com uma empresa multinacional com filiais no Brasil, onde os autores concluíram que:

"Os principais resultados mostram que os discursos empresariais na empresa, embora expressos em políticas organizacionais, são pouco efetivos devido ao preconceito arraigado dos empregados, a certa permissividade gerencial e à ausência de senso coletivo de diversidade" (Saraiva; Irigaray, 2009, p. 346).

Dentro desta problemática de falta de senso coletivo de diversidade, existe ainda a inclusão em espaços comuns, como empresas, shoppings, lojas, dentre outros tratando deste último espaço, os autores Faria, Siqueira e Carvalho (2013) afirmam em sua pesquisa que "o varejo tenderá a empregar funcionários deficientes e/ou investir em lojas acessíveis somente se seu público-alvo for composto primordialmente por PcD", a pesquisa também corrobora com Saraiva e Irigaray (2009) ao explicitar que grande parte dos times de vendas também não tem preparo para atender pessoas com deficiência.

Levando em conta que o atendimento é a primeira etapa de contato entre cliente e empresa, a próxima sessão tratará da atuação do secretário executivo no atendimento ao público diverso e na relação entre diversidade e secretariado executivo.

2.2 Atuação do secretário executivo no atendimento ao público

2.2.1 Atribuições dos secretários e secretárias executivas e o atendimento ao público

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais (Brasil, 2005), o bacharel em Secretariado Executivo deve possuir como habilidade "domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais" e competência de: "adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções". Ou seja: capacidade de comunicação e busca e implementação de meios que busquem a resolução de problemas, como evitar situações discriminatórias com grupos diversos.

De acordo com Durante (2010, p.69) "Receber o cliente com simpatia, demonstrando disposição para ouvi-lo, é o primeiro passo para o secretário conquistá-lo." Apresentando o profissional de secretariado como um profissional que deve cativar o cliente, logo que ele chega à empresa, além disso Lima e Melo (2021) conceituam que:

O profissional de hoje, atua como um gerente capaz de tomar decisões, um

solucionador de problemas em quem o executivo confia e delega atividades extremamente importantes, com toda confiança no seu bom atendimento e dinâmica. (Lima; Melo. 2021, p.25)

Levando em conta que o profissional de secretariado executivo moderno necessita de competências e habilidades que cativem e garantam um bom serviço prestado ao cliente, no próximo tópico será abordada a relação próxima da profissão com questões de diversidade.

2.2.2 A relação entre diversidade e secretariado executivo

Quanto as origens da profissão de secretariado executivo, aponta-se que apesar de ter surgido em contexto voltado aos homens, na figura dos escribas que exerciam diversas funções que são inerentes ao profissional de Secretariado Executivo (Nonato Júnior, 2009), foi à partir da Revolução Industrial que a profissão passou a ser exercida por mulheres, por falta de mão de obra masculina que foi remanejada a campos de batalha, durante a Segunda Guerra Mundial (D.A.SEC. UFBA, 2007). Desde então a profissão tem sido vista e retratada apenas como feminina, até na literatura, por diversas vezes os títulos de livros, artigos científicos, por exemplo, sempre se referem a secretária, mas quase nunca ao secretário, apresentando um preconceito de gênero mascarado de que de acordo com Rosemberg (1997), é problemático pois:

O problema do preconceito de gênero que afeta meninos e meninas, homens e mulheres [...] reproduz, em alguns momentos, as estruturas de poder e privilégios de um sexo sobre o outro em nossa sociedade e aparece até mesmo nos livros didáticos [...]

Em um trabalho de conclusão de curso realizado por Araujo (2007), um aluno de Secretariado Executivo respondente da pesquisa afirmou que sente o preconceito da sociedade, que debocha de sua opção pelo curso e sente que enfrenta dificuldade em conseguir emprego na área, pois as empresas não o aceitam nos cargos por ele ser homem.

As mulheres também sofrem com este estigma da profissão, em forma de sexualização, Gomes (2015, p.14) afirma que “[...] profissões tidas como exclusivamente femininas ganham um forte teor sexual e passam a ser vistas como

fetiches por muitos homens.”, e destaca que essa sexualização está presente e forte no cinema, que representa como regra a figura da secretária como uma mulher jovem e sexy e também na mídia, como em um anúncio da Revista *Playboy* (2000) que diz “Compre um perfume para sua secretária e outro para sua mulher. Assim ela não vai perguntar que perfume é esse”.

Sendo estas vivências exemplos que corroboram que se deve desvincular a profissão destes estereótipos de gênero, para garantir que cada vez mais homens possam também ocupar estes espaços e mulheres não tenham que conviver com a sexualização de seu ofício.

3 METODOLOGIA

A pesquisa é uma maneira racional e sistemática que tem como meta fornecer respostas a perguntas feitas, ela é necessária quando a questão a ser resolvida não possui informações suficientes para ser solucionada por si ou quando essa informação está em estado de desordem e não conseguimos relaciona-la ao problema (Gil, 2002, p. 17). Considerando a importância do tema e as questões que ele levanta, a proposta desta monografia é proporcionar o aprimoramento de ideias e fomentar mais discussões sobre o tema.

3.1 Classificação da pesquisa

O corrente trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois, de acordo com Richardson (2008):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. (Richardson, 2008, p. 80)

Também pode ser classificada como *Survey*, que é descrita como “a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário”. (TANUR apud FREITAS et al., 2000, p.105)

Portanto, seu foco é encontrar resultados a partir da subjetividade do discurso utilizando a análise das particularidades dos participantes da pesquisa. Da mesma forma, enfatiza classificá-lo como descritivo, cujo objetivo principal é descrever e estudar as características de um determinado grupo (Gil, 2002, p. 41).

3.2 Instrumento de coleta de dados

Os dados foram obtidos através de um questionário, com perguntas objetivas e subjetivas, que de acordo com Gil (2002, p.119) “questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”, dentre as 17 perguntas 8 eram fechadas (objetivas) e 9 eram abertas (subjetivas). O

questionário ficou disponível, online, no Google Forms e teve seu link disponibilizado via email e através do whatsapp e também foi aplicado presencialmente, entre o período de 08 de novembro de 2023 e 21 de novembro de 2023, em busca de estudantes que participaram da disciplina de Diversidade nas Organizações e estudantes que não participaram da disciplina de Diversidade nas Organizações.

As questões continham perguntas fechadas e abertas, algumas com uma escala tipo Likert (1932), para avaliar a frequência com que realizavam certas atividades, que continha 5 opções que variavam entre sempre e nunca, eram estas: Nunca (não realizava com nenhuma frequência), Raramente (realizava com uma frequência baixa), Ocasionalmente (realizava em ocasiões específicas), Frequentemente (realizava com frequência), Sempre (sempre realizava).

O questionário contou com uma divisão em três partes, a primeira acerca do perfil do respondente, com foco na realização ou não da disciplina de Diversidade nas Organizações, a segunda parte com perguntas abertas e fechadas, que envolvem questões de percepção acerca de atendimento de públicos diversos e sua relação com a disciplina de diversidade nas organizações e a terceira parte, reservada para comentários extras acerca da disciplina e mensuração de pesquisa sobre o tema além da disciplina, afim de compreender o impacto que o contato com a disciplina causa ao atender um público considerado diverso, ou seja, as minorias sociais.

3.3 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos da pesquisa são estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, que trabalham com atendimento ao público e que não tiveram contato com a disciplina de Diversidade nas Organizações e com Estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, que trabalham com atendimento ao público e que fizeram a disciplina de Diversidade nas Organizações. A escolha dos sujeitos se justifica, afim de comparação entre um possível impacto que a disciplina de Diversidade nas Organizações pode causar enquanto o estudante atua trabalhando com atendimento ao público. Os sujeitos foram abordados através de contato via *email*, *whatsapp* e presencialmente, obtendo um total de 33 respondentes somando ambos os grupos.

3.4 Recorte temporal e longitudinal

A pesquisa foi realizada durante o período de 08 de novembro de 2023 a 21 de novembro de 2023, através de formulário online (*Google Forms*) e aplicação presencial desse mesmo formulário, com alunos de Fortaleza e Região Metropolitana do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará.

3.5 Apresentação e análise dos dados

Os dados obtidos da pesquisa estão apresentados em forma de citações das respostas dos questionários, tabelas e gráficos para ilustrar estas respostas, que também serão comparadas, pois de acordo com Godoi *et al.*, (2006):

“A principal ferramenta intelectual é a comparação. O método de comparar e contrastar é usado praticamente em todas as tarefas intelectuais durante a análise para formar as categorias, estabelecer suas fronteiras, atribuir segmentos de dados às categorias, resumir o conteúdo de cada categoria e encontrar evidências negativas. (GODOI et al., 2006, p. 137)

Para a análise dos dados, foi utilizada a técnica proposta por Bardin (2011) de análise de conteúdo, com as seguintes etapas: pré análise, elaboração do material e tratamento dos resultados. A pré análise é composta de: leitura flutuante do material, seleção dos documentos que serão utilizados, formulação de hipóteses e objetivos, e preparação do material. No tratamento de resultados será a interpretação dos dados (BARDIN, 2011). A interpretação foi realizada numa perspectiva qualitativa baseada na teoria estudada.

Portanto, foi analisada a maneira como os respondentes percebem seus contatos com as minorias sociais e se a falta ou a realização da disciplina de Diversidade nas Organizações teve algum impacto durante o atendimento deste público.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A temática da diversidade é de fundamental importância para o profissional de Secretariado Executivo que atua no atendimento ao público. A habilidade de compreender e lidar eficazmente com a diversidade de gêneros, culturas e identidades é crucial em um mundo cada vez mais globalizado e multicultural.

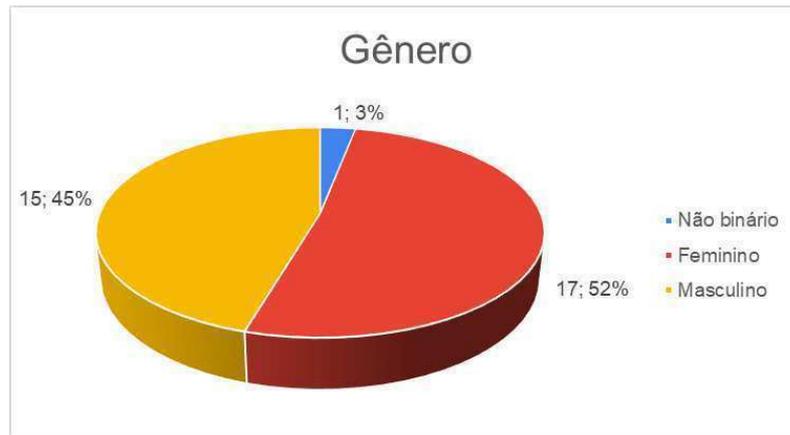
A disciplina optativa de Diversidade nas Organizações (ED0021) - 64h, ofertada desde 2019 no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, traz em seu programa oficial o objetivo de: discutir a diversidade humana no âmbito das organizações modernas e seus fundamentos teóricos e tem como público alvo discentes regularmente matriculados.

A temática de diversidade sempre esteve presente no contexto do secretariado, pois por ser uma profissão vista como feminina, por diversas vezes é sexualizada como afirma Gomes (2015) e alunos do sexo masculino sentem dificuldades em serem contratados, por não serem levados à sério, como conclui Araujo (2007).

Nesse contexto, a pesquisa realizada teve como objetivo investigar a identificação de gênero dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, com o intuito de compreender como esses profissionais percebem a diversidade de gênero, especialmente no contexto do atendimento ao público. Além disso, levar em consideração o porte das empresas dos respondentes, considerando que empresas de portes diferentes, podem possuir estratégias diferentes em relação à diversidade. Saraiva e Irigaray (2009) destacam que muitas vezes os discursos em prol da diversidade em empresas se mostram pouco efetivos, devido ao preconceito enraizado entre os funcionários e a permissividade da gestão em relação a estes preconceitos.

O primeiro dado obtido a ser analisado é o gênero dos respondentes da pesquisa, o gráfico a seguir apresenta a distribuição dos gêneros identificados pelos participantes da pesquisa:

Gráfico 1 Gênero dos entrevistados



Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a maioria dos participantes se identificaram como feminino (51.51%), seguido pelo gênero masculino (45.4%). Notavelmente, uma parcela menor identificou-se como não-binário (3.03%). Essa distribuição de gêneros também reflete a diversidade presente na sociedade.

De acordo com SEBRAE/BA (2020) “prestar atendimento ao cliente pode ser definido como trabalhar para que o cliente esteja sempre satisfeito com o produto e serviço que a empresa disponibiliza para ele”, portanto estudo da diversidade de gênero pode ser indicado para que os profissionais de Secretariado Executivo possam adotar práticas inclusivas e sensíveis às necessidades de todos os clientes e colaboradores, pois como anteriormente citado, de acordo com Nonato Junior (2009, p.157) “o profissional secretário se destaca como assessor - interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou interrelacionais”.

Ao reconhecer e respeitar a identidade de gênero de cada indivíduo, esses profissionais podem criar um ambiente de trabalho e atendimento mais acolhedor e inclusivo, contribuindo para o fortalecimento da imagem e da reputação da organização e evitando situações de tratamento considerado discriminatório (Crocket, *et al.*, 2003). O conhecimento e a conscientização sobre a diversidade de gênero são essenciais pois além da possibilidade de prevenirem situações de discriminação ou preconceito no ambiente de trabalho e durante o atendimento ao público.

Portanto, a análise desses dados contribuirá para que esses profissionais desempenhem seu papel de forma mais eficaz e ética em um contexto cada vez mais diversificado e plural.

Nesse contexto, a pesquisa realizada busca investigar a faixa etária dos estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, com o propósito de compreender como esses futuros profissionais estão distribuídos em termos de idade e como isso pode impactar suas práticas de atendimento.

A tabela abaixo apresenta a distribuição das faixas etárias identificadas pelos participantes da pesquisa:

Tabela 1 Faixa etária dos entrevistados

Faixa Etária	Nº de Respondentes	Porcentagem
18 - 24 anos	18	54.54%
25 - 29 anos	6	18.18%
30 - 34 anos	6	18.18%
35+	3	9.09%

Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a maioria dos participantes da pesquisa está na faixa etária de 18 a 24 anos, representando 54.54% do total de respostas. Em seguida, temos as faixas etárias de 30 a 34 anos e 25 a 29 anos, ambas com 18.18% das respostas. A faixa etária mais madura, com 35 anos ou mais, compreende 9.09% das respostas.

Essa distribuição etária reflete a diversidade de idade entre os estudantes de Secretariado Executivo, o que é relevante para a temática da diversidade. Profissionais dessa área, ao atuarem no atendimento ao público, podem encontrar clientes de diferentes faixas etárias, cada um com suas expectativas e necessidades específicas.

Portanto, esses dados ressaltam a importância de considerar a diversidade não apenas em termos de gênero, mas também em relação à faixa etária, na formação e na prática dos profissionais de Secretariado Executivo que desejam oferecer um atendimento inclusivo e de qualidade ao público, um dos respondentes que cursou a disciplina, que será chamado de R29, destaca que cursar a disciplina o ajudou a “entender melhor as limitações das pessoas”.

A pesquisa realizada tem como objetivo investigar o semestre em que os estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará estão atualmente matriculados, a fim de avaliar como essa variável pode afetar a maneira como eles percebem e abordam a diversidade no contexto do atendimento ao público.

A tabela abaixo apresenta a distribuição dos semestres em que os participantes da pesquisa estavam matriculados no período da pesquisa:

Tabela 2 Distribuição dos semestres

Semestre	Nº de Respondentes	Porcentagem
2º semestre	5	15.15%
4º semestre	11	33.3%
6º semestre	1	3.03%
7º semestre	1	3.03%
8º semestre	11	33.3%
9º semestre	2	6.06%
10º semestre	2	6.06%

Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a distribuição dos semestres é variada, com estudantes em diferentes estágios de sua jornada acadêmica. O maior número de participantes está no 4º e 8º semestres, ambos com 33.3% das respostas. Isso sugere uma distribuição equilibrada entre estudantes calouros e aqueles que estão mais próximos da conclusão de seus cursos.

A relevância dessa variável está na percepção de que o conhecimento e a sensibilidade em relação à diversidade podem ser adquiridos e aprimorados ao longo do curso. À medida que os estudantes avançam em suas formações acadêmicas, podem ter a oportunidade de participar de disciplinas e experiências que os sensibilizem para as questões da diversidade, preparando-os melhor para lidar com um público diversificado em suas futuras carreiras de Secretariado Executivo.

A pesquisa também sugere que as instituições de ensino têm um papel importante na promoção da sensibilidade à diversidade e na preparação dos futuros profissionais para um ambiente de trabalho multicultural, já que de acordo com Kotler e Armstrong (2003, p. 474):

A concorrência que as empresas de hoje enfrentam é a mais acirrada de todos os tempos (...). Para vencer no mercado de hoje, elas precisam transformar-se em peritas não apenas na construção de produtos, mas também na construção de clientes. A solução está em executar o trabalho de entregar valor e satisfação para o cliente melhor do que os concorrentes.

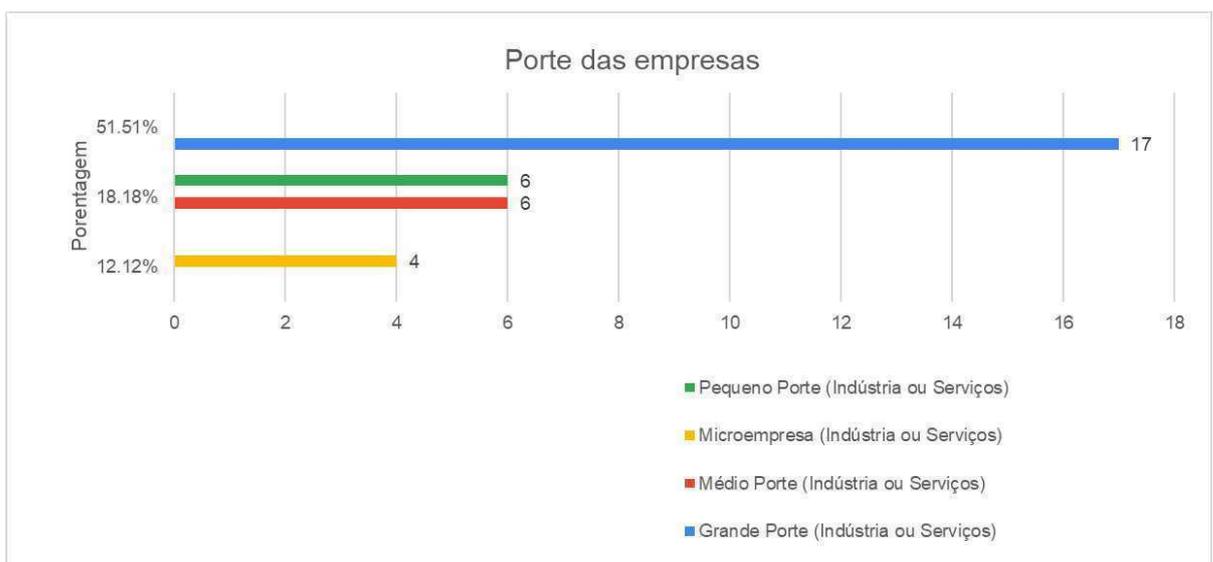
A satisfação é uma variável que está diretamente ligada à forma que esse público é atendido e conseqüentemente auxilia na construção de clientes citada anteriormente. Isso pode ser alcançado por meio da inclusão de conteúdo relacionado à diversidade em seus currículos acadêmicos, como afirma o respondente R26, que não cursou a disciplina, mas acredita que “Essa disciplina abriria nossas mentes para uma melhor inclusão”.

No contexto da prestação de serviços e atendimento ao público, a diversidade também se manifesta nas empresas, refletindo-se em seus diferentes tamanhos e estruturas organizacionais. Para os profissionais de Secretariado Executivo que prestam o serviço de atender, compreender o porte da empresa em que trabalham é fundamental para adaptar suas práticas de atendimento de maneira eficaz e sensível às necessidades do público e da organização, pois como afirma Durante (2010) empresas que se preocupam com atendimento garantem mais espaço no mercado e são consideradas mais fortes.

A pesquisa realizada teve como objetivo investigar o porte das empresas em que os profissionais de Secretariado Executivo atuam, a fim de avaliar como esse fator pode impactar sua abordagem à diversidade no contexto do atendimento ao público.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição do porte das empresas em que os participantes da pesquisa estão trabalhando:

Gráfico 2 Distribuição dos portes das empresas dos entrevistados



Fonte: a autora (2023).

Observa-se uma variedade significativa no porte das empresas em que os profissionais de Secretariado Executivo estão inseridos. A maioria dos participantes trabalha em empresas de grande porte, entre os setores de indústria e de serviços, representando 51.51% das respostas. Em seguida, temos um número significativo de participantes que trabalham em empresas de pequeno e médio porte, com 18.18% das respostas em ambas as categorias.

O porte da empresa é um fator relevante na discussão da diversidade, uma vez que empresas de diferentes tamanhos podem apresentar culturas organizacionais distintas e abordagens específicas para a gestão da diversidade. Compreender essas nuances é fundamental para os profissionais de Secretariado Executivo, pois eles desempenham um papel crucial na representação da organização e no atendimento ao público, como destaca Nonato Junior (2009) ao enfatizar o papel do secretário executivo como um assessor, que interliga pessoas.

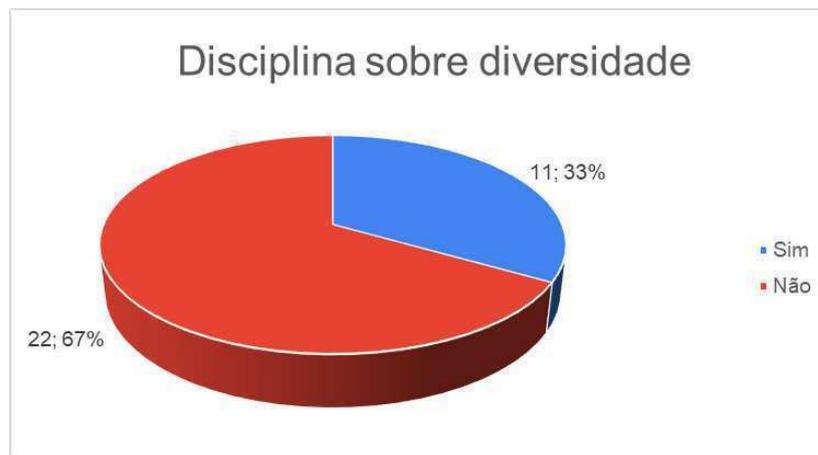
A análise desses dados enfatiza a relevância de considerar o porte da empresa como um fator importante na formação e no desenvolvimento de profissionais de Secretariado Executivo preparados para lidar de forma sensível e inclusiva com a diversidade no atendimento ao público.

O estudo e a compreensão da diversidade organizacional são elementos interessantes para a formação de profissionais de Secretariado Executivo que desejam atuar de forma eficaz no atendimento ao público. A disciplina de Diversidade das Organizações desempenha um papel fundamental ao oferecer aos estudantes as ferramentas necessárias para entender e lidar com a diversidade de gênero, cultura e identidade no contexto do ambiente de trabalho, que se torna importante principalmente para fornecer conhecimento que elimina uma diferenciação pejorativa que causa um tratamento desigual, inferior ou até uma postura de exclusão (Crockett, *et al.*, 2003).

Nesse sentido, a pesquisa realizada teve como objetivo investigar se os participantes já cursaram a disciplina de Diversidade das Organizações, a fim de avaliar o impacto desse conhecimento em sua percepção e abordagem à diversidade no atendimento ao público e também investigar os que não participaram, a fim de observar se sua percepção está alinhada ou não com a dos estudantes que já cursaram a disciplina.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição das respostas à pergunta sobre se os participantes já cursaram a disciplina de Diversidade das Organizações:

Gráfico 3 Disciplina sobre diversidade



Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a maioria dos participantes (66.66%) não cursou a disciplina de Diversidade das Organizações, enquanto 33.33% afirmaram já ter cursado. Essa distribuição reflete uma realidade comum, onde nem todos os estudantes têm a oportunidade de se aprofundar no estudo da diversidade durante sua formação acadêmica.

A importância de cursar a disciplina de Diversidade das Organizações está relacionada à conscientização e à sensibilização dos futuros profissionais para questões cruciais de diversidade, como gênero, raça, orientação sexual e identidade de gênero, como destaca o respondente R16 ao salientar que “O fato de conhecer pessoas pertencentes aos grupos (minoritários – nota do autor) e conseqüentemente aprender a lidar com essas situações relacionadas ao atendimento”. Profissionais bem preparados nessa área são capazes de promover ambientes de trabalho mais inclusivos e acolhedores, bem como oferecer um atendimento ao público mais sensível às diferenças individuais.

A pesquisa destaca a necessidade de se promover a inclusão da disciplina de Diversidade das Organizações em currículos acadêmicos, a fim de oferecer a todos os futuros profissionais a oportunidade de adquirir esse conhecimento. Além disso, evidencia a importância de programas de desenvolvimento profissional contínuo que abordem a diversidade, de modo que os profissionais de Secretariado Executivo

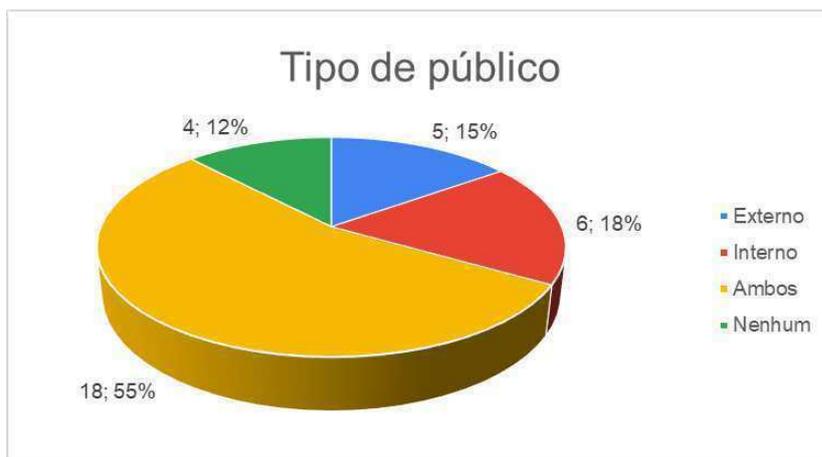
possam se manter atualizados e capazes de lidar com os desafios e oportunidades que a diversidade apresenta em seu trabalho diário, como expõe o respondente R19 “Exemplos reais, cases, conexão com o mercado e até as próprias irregularidades da universidade, e muita pesquisa”, que não cursou a disciplina, mas acredita que este seria um conhecimento que ele acredita que a disciplina traria.

No contexto do Secretariado Executivo, o atendimento ao público desempenha um papel fundamental na construção da imagem da organização e no estabelecimento de relacionamentos eficazes (Durante, 2010); (Zeithaml e Bitner, 2003). Compreender o tipo de público atendido é necessário para adaptar a abordagem de atendimento e garantir que as necessidades e expectativas dos clientes sejam atendidas.

Nesse sentido, a pesquisa realizada buscou investigar qual tipo de público os profissionais de Secretariado Executivo atendem, seja ele interno, externo ou ambos. Essa análise é relevante para compreender como a diversidade se manifesta nas interações profissionais e como o conhecimento sobre diversidade pode impactar a qualidade do atendimento prestado, corroborado por Saraiva e Irigaray (2009) que demonstram que os discursos empresariais devem estar ligados as percepções dos funcionários, caso contrário serão pouco efetivos.

A tabela abaixo apresenta a distribuição das respostas sobre o tipo de público atendido pelos participantes:

Gráfico 4 Tipo de público



Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a maioria dos participantes (54.54%) atende a ambos os tipos de público, ou seja, tanto o público interno (colaboradores da empresa) quanto o público externo (clientes externos). Em seguida, temos 18.18% dos participantes que atendem exclusivamente o público interno e 15.15% que atendem apenas o público externo. Há também uma pequena porcentagem (12.12%) de participantes que afirmam não atenderem nenhum dos públicos.

O respondente R19 relata que sente menos dificuldade em atender, por lidar principalmente com público interno e por não prestar muitas vezes o serviço, e que normalmente o público externo chega somente para tirar dúvidas e receber orientações, mas destaca três grupos principais que atende “tratam-se de três públicos: advogados, idosos que não entendem muito os processos ou pessoas de periferia que se vêem perdidas”.

Além disso o respondente R19 também expõe situações que acontecem em seu ambiente de trabalho, relacionadas a estes três públicos: “o prédio [...] tende a ter alguns episódios ou indicações de comportamento danosos, que podem ferir direitos de pessoas diversas. Desde estruturalmente, como falta de acessibilidade em alguns atendimentos e também como o corpo de segurança que tendem a refletir comportamentos tradicionais, coercitivos e repressores de apenas alguns visitantes, principalmente pessoas de cor e humildes, muitas vezes leigas.”

O relato nos mostra que existe a compreensão das questões de diversidade, mesmo em alunos que não realizaram a disciplina, mas que buscam conhecimento acerca dela e consideram a disciplina essencial para diminuir essa exclusão ainda presente no ambiente de trabalho.

A pesquisa realizada buscou investigar como os participantes descrevem a frequência de seus atendimentos ao público e se esses atendimentos envolvem um público diverso ou minorias sociais. A análise desses dados é utilizada para compreender como o conhecimento sobre diversidade pode influenciar a forma como os profissionais de Secretariado Executivo atuam no atendimento ao público.

A tabela abaixo apresenta a combinação das frequências de atendimento ao público e de atendimento a um público diverso/minorias sociais, juntamente com as porcentagens correspondentes em relação ao total de respostas:

Tabela 3 Atendimento a minorias

Frequência de Atendimento ao Público	Frequência de Atendimento a um Público Diverso/Minorias Sociais	Nº de Respondentes	Porcentagem
Sempre	Sempre	3	9.09%
Sempre	Raramente	3	9.09%
Sempre	Ocasionalmente	3	9.09%
Sempre	Raramente	3	9.09%
Raramente	Raramente	2	6.06%
Raramente	Frequentemente	1	3.03%
Frequentemente	Frequentemente	4	12.12%
Frequentemente	Raramente	2	6.06%
Frequentemente	Ocasionalmente	5	15.15%
Nunca	Nunca/Raramente	4	12.12%

Fonte: a autora (2023).

Observa-se uma variedade significativa nas respostas dos participantes em relação à frequência de atendimento ao público e à frequência de atendimento a um público diverso ou representativo de minorias sociais. Algumas pessoas relataram atender o público sempre, enquanto outras descreveram atender frequentemente, ocasionalmente, raramente ou nunca.

É importante ressaltar que a diversidade não se limita apenas à frequência, mas também à sensibilidade e à qualidade do atendimento prestado. Os profissionais de Secretariado Executivo devem estar preparados para oferecer um atendimento inclusivo e respeitoso, independentemente da frequência com que atendem diferentes públicos. Durante (2010) ressalta a necessidade da disposição de ouvir o cliente, para conquista-lo.

A pesquisa destaca a necessidade de abordagens de formação e desenvolvimento profissional que enfatizem não apenas a frequência dos atendimentos, mas também a importância de desenvolver competências interculturais e de sensibilidade às questões de diversidade, o respondente R18 relata que apesar de não ter cursado a disciplina, ouviu relatos de colegas que cursaram que

destacaram que “o valor da empatia é um fator relevante na primeira abordagem (ao cliente – nota do autor)”.

Essas competências são interessantes para garantir que os clientes e colaboradores se sintam respeitados e valorizados em seus contatos com os profissionais de Secretariado Executivo. A análise desses dados e relatos enfatiza a importância do estudo e da compreensão da diversidade para garantir um atendimento eficaz e inclusivo.

No contexto do Secretariado Executivo, o atendimento ao público é uma atividade que envolve a interação com pessoas de diferentes origens, experiências e características, como relatado por diversos respondentes. Como resultado, os profissionais desse campo frequentemente se deparam com a necessidade de lidar com públicos diversos e representativos de várias minorias sociais, como pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras.

Para compreender melhor as percepções dos profissionais de Secretariado Executivo sobre esse tema, a pesquisa incluiu questões sobre as dificuldades que eles enfrentam ao lidar com públicos diversos e minorias sociais. A análise desses dados ajuda a destacar a importância do estudo e da formação em diversidade para os profissionais que atuam no atendimento ao público.

A tabela abaixo apresenta a frequência de respostas em relação à dificuldade em lidar com públicos diversos/minorias sociais, juntamente com as porcentagens correspondentes em relação ao total de respostas:

Tabela 4 Dificuldade em lidar com públicos diversos

Dificuldade em Lidar com Públicos Diversos/Minorias Sociais	Nº de respondentes	Porcentagem
Não	23	69.69%
Às vezes	8	24.24%
Sim	2	6.06%

Fonte: a autora (2023).

Observa-se que a maioria dos participantes (69.69%) relatou não sentir dificuldades em lidar com públicos diversos e minorias sociais. Isso pode ser atribuído a diversos fatores, como a sensibilidade pessoal; como o respondente R3 relata que

não possui dificuldades, pois baseia o seu atendimento no respeito ao ser humano; o conhecimento prévio; ou a identificação com as minorias, como relata o respondente R19 ao afirmar que não sente tanta dificuldade na hora de atender públicos diversos, pois “Além do que sou tanto filho de periferia, não-branco e LGBTQIAP+”. No entanto, é importante notar que uma parcela significativa dos participantes (24.24%) admitiu enfrentar dificuldades ocasionalmente, enquanto uma minoria (6.06%) afirmou sentir dificuldades.

As respostas relacionadas às dificuldades mencionam uma variedade de questões, como o respondente R9, que não cursou a disciplina e afirmou ter medo de “ofender o indivíduo sem querer”, ou o respondente R12 que cursou a disciplina, mas revelou “que atender públicos com alguma deficiência seja mais delicado, principalmente surdos ou cegos”, dificuldade também relatada pelo respondente R20 que não cursou a disciplina e afirma que “Quando um cliente com deficiência busca atendimento (como surdos, que é um público que atendi mais de uma vez) eu sinto bastante dificuldade e incomodo por não saber me comunicar diretamente com ele”.

Também foram relatadas dificuldades em questões de gênero e pronomes, como o respondente R21 que não cursou a disciplina e relatou “Às vezes eu não sei qual pronome utilizar” e de receio em relação ao preconceito enraizado, destacado pelo respondente R30, que não cursou a disciplina, “receio de magoar, mesmo que de forma não intencional, com alguma fala ou atitude que porventura venha a ser preconceituosa ou imprópria (reprodução de discurso enraizado)”. Essas dificuldades refletem os desafios que podem surgir ao interagir com públicos diversos e minorias sociais, sugerindo a importância de uma abordagem sensível e educada.

A pesquisa destaca que, embora muitos profissionais não enfrentem dificuldades significativas, a formação em diversidade e a conscientização sobre as questões relacionadas às minorias sociais são valiosas para promover um atendimento inclusivo e respeitoso em todas as situações.

A análise desses dados ressalta a complexidade do atendimento ao público, pois mesmo alunos que cursaram a disciplina ainda relatam sentir dificuldades na hora de atender, e sugere a necessidade do estudo e da formação em diversidade para garantir um atendimento eficaz e sensível às necessidades de todos os clientes e colaboradores, independentemente de seu grupo minoritário.

Os dados revelam uma variedade de percepções e experiências entre os participantes. A maioria deles (39.39%) afirmou que a disciplina de Diversidade nas Organizações teve ou terá um impacto significativo em suas habilidades de atendimento, destacando a resposta do respondente R19 que acredita que “se eu a realizar, posso ter mais embasamento teórico, já que sei a metodologia da docente que costumeiramente está encarregada desta área incrível. E por ser uma área que me encanta estudar e discutir, levando em conta todos os públicos diversos, desde diversidade étnica, geracional ou com pessoas com necessidades especiais” e a do respondente R17 que cursou a disciplina e afirma que percebe uma mudança após realizar a disciplina, relatando que: “Sim, ao me dirigir à essas pessoas (públicos diversos – nota da autora) utilizando temos mais adequados e menos taxativos”.

No entanto, é importante notar que uma parte significativa dos participantes (30.30%) relatou que não acreditam que a disciplina impactou ou impactará no seu modo de atender, como o respondente R5 que afirma “Nenhuma, adquirimos a vivência pelo meio social que vivemos” e o respondente R14 que cursou a disciplina e relata “Nunca foi uma dificuldade me comunicar com os mais diversos grupos sociais, acredito que devemos tratar todas as pessoas igualmente, independente de cor, raça ou etnia”.

Alguns participantes (9.09%) ainda não cursaram a disciplina e/ou não conseguiram mensurar um possível impacto, enquanto outros (6.06%) destacaram que a disciplina seria indiferente para eles nesse quesito, sugerindo que já possuíam um nível de sensibilidade e compreensão das questões de diversidade como o respondente R3, que não cursou a disciplina que afirma “A disciplina seria indiferente para mim nesse quesito”, e o respondente R12 que realizou a disciplina, mas também afirma que a disciplina foi indiferente quanto ao seu modo de atender, apesar de destacar que “Aprendi boas práticas que as organizações usam e apliquei no rh da minha empresa”.

Esses resultados destacam a relação entre a disciplina de Diversidade nas Organizações e as habilidades na prestação de atendimento. Enquanto alguns profissionais percebem um benefício significativo do estudo da diversidade, outros afirmam já possuir uma sensibilidade natural para lidar com públicos diversos.

A importância do estudo acerca da diversidade para o profissional de Secretariado Executivo que atua no atendimento ao público reside na capacidade de

promover um ambiente mais inclusivo e sensível às diversas realidades dos clientes e colaboradores. Mesmo que a disciplina não tenha um impacto imediato para todos os participantes, seu valor está em criar uma base de conhecimento que pode ser aplicada quando surgirem situações desafiadoras no ambiente de trabalho.

O estudo da diversidade não é apenas uma questão acadêmica, mas uma ferramenta que capacita os profissionais de Secretariado Executivo a melhorar a prestação de atendimento, promovendo a igualdade e o respeito às diferenças, o que é fundamental em um mundo cada vez mais diverso e globalizado e desenvolvendo competências que lhes permitam lidar de forma eficaz e inclusiva com uma variedade de públicos, incluindo pessoas de diferentes origens étnicas, orientações sexuais, identidades de gênero, idades e habilidades.

Nesse contexto, a disciplina de Diversidade nas Organizações desempenha um papel ao fornecer aos estudantes ferramentas e conhecimentos que os ajudarão a aprimorar suas habilidades de atendimento ao público diverso.

A tabela a seguir apresenta as respostas dos participantes em relação ao conhecimento que eles acreditam que a disciplina de Diversidade nas Organizações poderia trazer para facilitar seu ambiente de trabalho, caso não a tenham cursado, e se eles acreditam que a disciplina trará mudanças em seu modo de atender públicos diversos (pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais).

Tabela 5 Expectativas sobre a disciplina

Conhecimento Esperado da Disciplina	Porcentagem
Empatia	27.27%
Respeito ao ser humano	3.03%
Abordagens e dialetos diversos	9.09
Conhecimento sobre diversidade	10.53%
Comunicação melhor	27.27%
Tratamento adequado a indivíduos	6.06%
Uso de pronomes e linguagem adequada	9.09%
Compreensão	3.03%
Valor da empatia	3.03%
Práticas e técnicas de inclusão	9.09%
Discussão sobre letras LGBTQIA+	3.03%

Aumento da empatia com o próximo	3.03%
----------------------------------	-------

Fonte: a autora (2023).

Os resultados revelam que os participantes têm expectativas diversas em relação ao conhecimento que a disciplina poderia proporcionar. A empatia, a comunicação e o conhecimento surgem como os principais elementos, destacando a importância de compreender as experiências e perspectivas dos outros para saber como se comunicar e atender melhor. É importante ressaltar que de acordo com Zeithaml e Bitner (2003) a empatia é um fator importante para que a pessoa atendida se sinta compreendida e importante, além disto a comunicação é citada pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (Brasil, 2005) como habilidade necessária a atuação do profissional de Secretariado Executivo, corroborando com a percepção dos respondentes. Além disso, a maioria dos participantes (84.84%) acredita que a disciplina de Diversidade nas Organizações trará mudanças em seu modo de atender públicos diversos. Essa percepção ressalta a relevância do estudo da diversidade para os profissionais de Secretariado Executivo, pois eles reconhecem que o conhecimento adquirido na disciplina pode impactar positivamente suas práticas de atendimento.

Os dados demonstram que o estudo acerca da diversidade é fundamental para preparar os profissionais de Secretariado Executivo para atuar em um mundo diversificado e para garantir que o atendimento ao público seja inclusivo, sensível e respeitoso. Isso reforça a importância de incluir a disciplina de Diversidade nas Organizações na formação desses profissionais, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais inclusivo e igualitário.

A diversidade e a inclusão são temas de extrema importância nos dias atuais, e os comentários dos participantes refletem essa conscientização crescente. Vamos analisar alguns dos pontos destacados pelos participantes em relação à disciplina de Diversidade nas Organizações e ao conhecimento adicional relacionado à diversidade:

- i. Luta pelos direitos humanos: Um participante enfatiza que a luta deve ser baseada nos direitos humanos, destacando a importância de garantir que todos tenham igualdade de acesso a esses direitos,

independentemente de suas diferenças individuais. Isso ressalta a necessidade de promover a igualdade e a justiça.

- ii. Busca por conhecimento: Muitos participantes mencionam que buscam conhecimento adicional sobre diversidade por meio de leituras diversas, cursos, palestras e eventos. Isso demonstra um compromisso pessoal em aprender mais sobre o assunto e se tornar mais sensível às questões relacionadas à diversidade.
- iii. Importância da disciplina: Vários participantes destacam a importância da disciplina de Diversidade nas Organizações, ressaltando que ela é fundamental para profissionais que atuam no atendimento ao público nos dias atuais. Isso indica o reconhecimento da relevância do estudo da diversidade na formação acadêmica e profissional.
- iv. Experiência pessoal: Alguns participantes mencionam que ampliaram sua visão sobre o assunto e passaram a exercer mais empatia após o estudo da diversidade. Isso mostra como a conscientização pode levar a mudanças positivas no comportamento e na atitude em relação à diversidade.
- v. Interação com grupos diversos: Alguns participantes relatam que estão imersos em grupos "minoritários" mencionados no formulário, o que os expõe diretamente às questões de diversidade. Isso destaca a importância da experiência pessoal e do convívio com pessoas de diferentes origens para entender as complexidades da diversidade.

Os comentários dos participantes enfatizam a relevância da diversidade e da inclusão no ambiente de trabalho e na sociedade em geral. Eles também destacam a importância do estudo da diversidade para preparar os profissionais para lidar de forma sensível e inclusiva com públicos diversos, promovendo a igualdade e o

respeito pelos direitos humanos. Essa conscientização e busca por conhecimento adicional são passos importantes em direção a um mundo mais diversificado e inclusivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas análises e discussões realizadas ao longo deste trabalho, observamos a percepção do estudo acerca da diversidade para o profissional de Secretariado Executivo que atua no atendimento ao público. A diversidade não é apenas uma realidade, mas também um valor intrínseco à sociedade contemporânea. Portanto, compreender suas implicações e adotar práticas inclusivas torna-se imperativo para o profissional que busca desempenhar suas funções de maneira eficaz e ética.

Ao organizar e analisar os dados coletados sobre a faixa etária, semestre de estudo, porte da empresa, atendimento ao público, frequência de atendimento a públicos diversos/minorias sociais, dificuldades enfrentadas e o impacto da disciplina de Diversidade nas Organizações, notamos que existe uma diversidade significativa entre os participantes em várias dessas categorias. Essa diversidade é um reflexo da sociedade em que vivemos e da variedade de experiências e perspectivas que os profissionais de Secretariado Executivo podem encontrar em seu trabalho diário.

Quanto ao primeiro objetivo específico: descrever o impacto de estudar diversidade nas organizações para o atendimento ao público. A disciplina de Diversidade nas Organizações emergiu como um fator importante na formação desses profissionais, fornecendo conhecimento e sensibilidade necessários para lidar com públicos diversos, incluindo pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais, como destacaram os alunos em suas respostas. Aqueles que cursaram a disciplina frequentemente mencionaram seu impacto positivo, destacando o desenvolvimento da empatia, o uso de linguagem adequada e a compreensão das necessidades e experiências de diferentes grupos.

Além disso, muitos participantes buscaram conhecimento adicional sobre diversidade por meio de leituras, cursos, palestras e eventos, demonstrando um compromisso contínuo em aprimorar suas habilidades e conhecimentos nessa área. O estudo da diversidade não apenas contribui para um atendimento ao público mais eficaz, mas também promove a justiça social, a igualdade e o respeito pelos direitos humanos. É fundamental que esses profissionais estejam atentos às necessidades e realidades das minorias sociais, adotando práticas inclusivas e contribuindo para um mundo mais diversificado e igualitário.

Quanto ao segundo objetivo específico: Expor as principais dificuldades dos estudantes de Secretariado Executivo ao lidar com um público diverso, destaco as dificuldades de comunicação que os respondentes relataram possuir, principalmente citando o público lgbtqia+ e as pessoas com deficiência.

Quanto ao terceiro objetivo específico: traçar possíveis soluções para diminuir as dificuldades dos secretários(as) executivos(as) ao atender minorias sociais, sugiro a Universidade incentivar mais os estudantes a buscar este tipo de conhecimento, que, de acordo como relatado pelos respondentes, é um conhecimento que se leva para além do ambiente de trabalho. Colocar a disciplina como obrigatória e promover mais palestras sobre o tema, seria um começo.

Em relação às limitações da pesquisa, considera-se a dificuldade em obter respondentes aos questionários, dificuldade relatada também por outros concludentes durante a realização de suas pesquisas.

Como sugestão para pesquisas futuras sobre o tema, seria interessante analisar profissionais de outras profissões sobre a percepção de diversidade nas organizações e não só no contexto de atendimento.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Daiana Gossmann. **O espaço ocupado pelo sexo masculino no ramo do Secretariado Executivo**. Disponível em: <

https://fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trabalhos_tcc_presenca_masculina_2007-11-12.pdf>. Acesso em: 15 de junho de 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRAH, Avtar. **Diferença, diversidade, diferenciação**. Caderno Pagu (26), Campinas-SP, Núcleo de Estudos de Gênero-Pagu/Unicamp, 2006, pp. 329-376.

BRASIL. Resolução CNE/CEB 3/2005 - **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências**. MEC: Brasília - DF, 2005.

COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.

CROCKETT, David; GRIER Sonya A.; WILLIAMS, Jacquelyn A. **Coping with Marketplace Discrimination; An Exploration of the Experiences of Black Men**. Academy of Marketing Science Review, 2003.

D.A. SEC. UFBA. **Histórico da profissão**. Disponível em: <http://www.dasecretariado.ufba.br/hist%C3%B3rico_da_profiss%C3%A3o.htm> Acesso em: 15 jun. 2023.

DURANTE, Daniela Giareta. **Tópicos Especiais em Técnicas de Secretariado**. Curitiba: IESDE, 2010.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.. Z.; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração da USP (RAUSP), São Paulo, v.35, n.3, p.105-112, jul/set, 2000

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Atlas, 2009.

GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

GOMES, Natanielle Silva. **A secretária executiva sob os estereótipos difundidos pelo cinema**. 2015. 56 f. TCC (graduação em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza/CE, 2015.

KOTLER, Philip e ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes.** *Archives of Psychology*. v. 22, n. 140, p. 44-53, 1932.

LIMA, T. L. da G.; MELO, S. M. C. de. Atitudes Diferenciais de Atendimento do Profissional de Secretariado: uma Revisão Sistemática da Literatura. **Revista Expectativa**, [S. l.], v. 20, n. 4, p. 19–34, 2021. DOI: 10.48075/revex.v20i4.27066. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/27066>. Acesso em: 15 jun. 2023.

MOREIRA, L.B. CAPELLE, M.C.A. CARVALHO-FREITAS, M.N. **A dinâmica identitária de pessoas com deficiência: um estudo no Brasil e nos Estados Unidos.** RAM, v.16, n.1, p. 40-61. jan/fev 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/MxBmySdkJvjjk4JWw3Ys3TH/abstract/?lang=pt>

NKOMO, S. M., COX Jr, T. **Diversidade e Identidade nas Organizações.** In: CLEGG, S.R. et al., Handbook de Estudos Organizacionais. São Paulo: Atlas, 1999. p. 334-360.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PEIXOTO, Ravi. **Superação do precedente e segurança jurídica.** Salvador: JusPodivm, 2019.

REZIN, Gabriela. **A Importância da Comunicação Interna para o Sucesso de um Empreendimento:** Estudo de Caso Aplicado em uma Empresa de Factoring. Universidade do Extremo Sul Catarinense. Criciúma, 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** São Paulo. Atlas, 2008.

ROSEMBERG, F. **Educação, gênero e raça.** São Paulo: Mimeo: 1997.

ROSO, A., STREY, M. N., GUARESCHI, P., & BUENO, S. M. N. (2002). **Cultura e ideologia: a mídia revelando estereótipos raciais de gênero.** *Psicologia & Sociedade*, 14(2), 74-94.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; IRIGARAY, Hélio Arthur dos Reis. **Políticas de diversidade nas organizações: uma questão de discurso?** *Revista de Administração de Empresas*, [S.L.], v. 49, n. 3, p. 337-348, set. 2009. FapUNIFESP (SciELO).

SEBRAE/BA, Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia. **Atendimento ao cliente.** BAHIA: Agência RedaWeb, 2020. *E-book*.

ZEITHAML, Valerie A.; BITNER, May Jô. **Marketing de serviços: a empresa com**

foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GRADUANDOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS, CONTABILIDADE,
SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

Prezado discente,

Solicito sua preciosa colaboração para a execução de minha monografia cujo tema é: A PERCEPÇÃO ACERCA DO ESTUDO SOBRE DIVERSIDADE PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO QUE PRESTA ATENDIMENTO AO PÚBLICO. Este questionário é o instrumento de coleta de dados para a pesquisa de campo que tem como objetivo analisar a importância do estudo da diversidade nas organizações, para o profissional de Secretariado Executivo. Informo que será guardado sigilo sobre a identidade de quem respondeu e opinou sobre as questões, objeto desta pesquisa. Agradeço sua colaboração, certa de que os dados obtidos servirão para maior conhecimento sobre nosso curso.

Atenciosamente,

Nayana Rocha de Carvalho Concludente do Curso de Secretariado Executivo – UFC

SEÇÃO I – Perfil dos respondentes

QUESTÃO 1. E-mail

QUESTÃO 2. Com que gênero você se identifica?

Feminino

Masculino

Não binário

Prefiro não dizer

QUESTÃO 3. Qual sua faixa etária?

18 - 24 anos

25 – 29

30 – 34

35+

QUESTÃO 4. Qual semestre você está cursando?

QUESTÃO 5. Qual o porte da empresa que você trabalha?

Microempresa (Indústria) até 19 funcionários (Serviços) até 9 funcionários

Pequeno Porte (Indústria) 20 a 99 funcionários (Serviços) 10 a 49 funcionários

Médio Porte (Indústria) 100 a 499 funcionários (Serviços) 50 a 99 funcionários

Grande Porte (Indústria) 500 ou mais funcionários (Serviços) 100 ou mais funcionários

QUESTÃO 6. Você já cursou a disciplina de Diversidade das Organizações?

Sim

Não

QUESTÃO 7. Você atende o público interno, externo ou ambos? (Por público interno entende-se colaboradores da empresa, externo clientes de fora).

Interno

Externo

Ambos

Nenhum

QUESTÃO 8. Com que frequência você faz atendimento ao público?

Sempre

Frequentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

QUESTÃO 9. Com que frequência você atende um público diverso/minorias sociais?

Sempre

Frequentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

SEÇÃO II – Sobre a disciplina de Diversidade nas Organizações

QUESTÃO 10. Você sente alguma dificuldade em lidar com públicos diversos/minorias (pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais)?

Não

Sim

Às vezes

QUESTÃO 11. Caso tenha respondido sim ou às vezes na pergunta anterior, qual ou quais dificuldades você enfrenta? Caso você tenha respondido não, quais motivos você acredita que te ajudam a lidar com minorias?

QUESTÃO 12. Sem a disciplina de Diversidade nas Organizações, você tem ou tinha mais ou menos dificuldades (como: termos ao usar, por exemplo) em atender públicos diversos (pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais)? Comente.

QUESTÃO 13. Você já utilizou algum conhecimento que adquiriu na disciplina de Diversidade nas Organizações no seu ambiente de trabalho? Se sim, descreva a situação.

QUESTÃO 14. Caso tenha respondido não na pergunta anterior, cite que conhecimento você acredita que a disciplina de Diversidade nas Organizações traria para facilitar seu ambiente de trabalho.

QUESTÃO 15. Você acredita que após a disciplina de Diversidade nas Organizações houve ou haverá alguma mudança no seu modo de atender públicos diversos (pessoas negras, LGBTQI+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais)? Se sim, comente.

III – Final

QUESTÃO 16. Gostaria de comentar algo mais sobre a disciplina de Diversidade nas Organizações ou sobre públicos diversos (pessoas negras, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outras minorias sociais)?

QUESTÃO 17. Além da disciplina de Diversidade nas Organizações, você buscou algum conhecimento adicional, como: leituras diversas, cursos, eventos e/ou outros relacionados ao tema diversidade? Se sim, quais?