

## GESTÃO DA QUALIDADE APLICADA À COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL: um estudo com alunos da Educação Profissional

Rita de Kássia Santos Câmara <sup>1</sup>  
Sheherazade de Araújo Bastos <sup>2</sup>  
Clezenilde Sales de O. Domiciano <sup>3</sup>  
Francisco Carlos R. Araújo <sup>4</sup>  
Ângela Regina Santos Araújo<sup>5</sup>

### RESUMO

O desenvolvimento da leitura e da escrita são competências intrínsecas ao ambiente de trabalho; que por sua vez, se manifestam na comunicação empresarial. Nessa prossecução, uma má comunicação acarreta retrabalhos, prejuízos e desgastes\_\_tanto materiais, quanto emocionais\_\_, pois, o indivíduo que não possui o domínio dessas competências não se comunica de forma eficiente no ambiente laboral. Nesse sentido, a comunicação empresarial é representada de diversas maneiras, muito mais do que a mensagem repassada de emissor para receptor. É um recurso de gestão, planejamento e organização do trabalho, que reflete diretamente na qualidade na empresa. Diante do exposto, justifica-se este estudo em virtude da necessidade de pesquisa, produção e extensão sobre a aplicação de ferramentas da qualidade na elaboração de documentos empresariais, visando a melhoria contínua. A partir desse prisma, a pesquisa foi realizada na cidade de São Luís-MA, no Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI, no ano de 2024, com alunos do curso profissionalizante de Gestão Administrativa. Tendo como objetivo principal aplicar ferramentas da qualidade para a produção de documentos empresariais. No geral, 24 alunos participaram da abordagem respondendo a questionários com perguntas abertas e fechadas. As ferramentas da qualidade utilizadas foram: o ciclo PDCA e o Checklist. Os documentos empresariais usados para a elaboração do planejamento e prática de foram: ofício, memorando, cartas comerciais, procuração, declaração, solicitação de compras e relatório simples. Trata-se de uma pesquisa-ação, com abordagem qualitativa, de natureza aplicada e característica explicativa. Infere-se; portanto, que elementos da Gestão da Qualidade quando inseridos em um contexto educacional, promovem uma Aprendizagem Significativa na educação para futuros profissionais, ocasionando o que determina a indissociabilidade entre a teoria e a prática.

**Palavras-chave:** Conhecimento, Escrita, Produção.

---

<sup>1</sup> Professora Especialista do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI-MA, [ritacamara28@hotmail.com](mailto:ritacamara28@hotmail.com)

<sup>2</sup> Professora Especialista do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI-MA, [sbastos@fiema.org.br](mailto:sbastos@fiema.org.br) ;

<sup>3</sup> Professora Especialista do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI-MA, [clezenildesales@fiema.org.br](mailto:clezenildesales@fiema.org.br) ;

<sup>4</sup> Professor Especialista do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI-MA, [fcarlos@fiema.org.br](mailto:fcarlos@fiema.org.br)

<sup>5</sup> Graduada em Administração, atuante no Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI-MA, [angelareginasantosa@gmail.com](mailto:angelareginasantosa@gmail.com)