

UNIVERSIDADE FEDERAL SÃO JOÃO DEL-REI
NEAD – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
PÓS GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Mara Luiza Mendes
2017200530130

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: SERVIÇO DE
PROTOCOLO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM

São João del-Rei
2018

MARA LUIZA MENDES

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: SERVIÇO DE
PROTOCOLO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM

Monografia apresentada à Universidade Federal de São João del-Rei como parte dos requisitos para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof.^a Viviane Churques Gervasoni

São João del-Rei
2018

MARA LUIZA MENDES

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO: SERVIÇO DE
PROTOCOLO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM

Monografia apresentada à Universidade Federal
de São João Del-Rei como parte dos requisitos
para a obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública.

Aprovada: _____

Prof.^a Dr. Viviane Churques Gervasoni
(Presidente)

Prof.^a Me. Kátia Cristina da Silva Izaias
(Membro I)

À minha mãe Maria Aparecida Piovani Mendes e ao meu filho Marcelo Augusto Rodrigues Júnior que, com muito carinho, me apoiaram e me incentivaram na realização de um sonho.

GRATIDÃO!!!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter me sustentando nas dificuldades e a possibilitar a realização de um sonho de uma especialização em uma Universidade Federal.

A minha mãe Maria Aparecida Piovani Mendes e ao meu filho Marcelo Augusto Rodrigues Júnior, que acreditaram na realização do meu sonho me incentivando e acompanhando meu desempenho.

A minha orientadora Prof.^a Viviane Churques Gervasoni, por ter acreditado em minha capacidade, entendendo minhas limitações, pela paciência e confiabilidade depositada em mim. Minha gratidão.

Aos cidadãos/usuários do serviço de protocolo da Prefeitura Municipal de Votorantim por colaborarem na pesquisa de campo, respondendo aos questionários.

E a todos que, de alguma forma, me apoiaram e me deram força no decorrer deste trabalho.

RESUMO

A qualidade no atendimento no setor público é fator fundamental para o ótimo desempenho e atendimento da expectativa dos cidadãos. Para que o atendimento seja eficiente e eficaz se faz necessário levantar dificuldades e soluções, identificando agentes que possam cooperar com o melhoramento do atendimento no setor público. O presente trabalho busca investigar o grau de satisfação ou insatisfação, através de uma pesquisa realizada com os cidadãos/usuários no serviço de protocolo da Prefeitura e com os resultados obtidos identificar fatores que possam contribuir para a melhoria do atendimento no serviço. Para ascender a qualidade do atendimento, novas ferramentas de gerenciamento devem ser criadas com a intenção de proporcionar qualidade de vida e de trabalho dentro das organizações, o que, sem dúvida, favorece a melhoria do serviço público fornecido à sociedade. A fim de obter o êxito, com um atendimento onde haja satisfação do cidadão há a necessidade de se implantar ações corretivas, visando melhorias contínuas no atendimento ao público elevando o nível de satisfação do usuário.

Palavras-chave: Qualidade no atendimento. Setor Público. Satisfação.

ABSTRACT

The quality of care in the public sector is a fundamental factor for the excellent performance and fulfillment of citizens' expectations. In order for the service to be efficient and effective, it is necessary to raise difficulties and solutions, identifying agents that can cooperate with the improvement of care in the public sector. The present study seeks to investigate the degree of satisfaction or dissatisfaction, through a survey conducted with citizens / users in the protocol service of the City Hall and with the results obtained identify factors that may contribute to the improvement of care in the service. To increase service quality, new management tools must be created with the intention of providing quality of life and work within organizations, which undoubtedly favors the improvement of the public service provided to society. In order to achieve success, with a service where there is citizen satisfaction, there is a need to implement corrective actions, aiming at continuous improvements in customer service, raising the level of user satisfaction.

Keywords: Quality in care. Public sector. Satisfaction.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Gênero.....	19
Tabela 2. Idade	20
Tabela 3. Tipo.....	21
Tabela 4. Expectativas em relação atendimento.....	22
Tabela 5. Tempo de espera para o atendimento	23
Tabela 6. Número de funcionário para o atendimento	24
Tabela 7. Atendimento desempenhado com agilidade	25
Tabela 8. Tratamento com cordialidade pelos servidores	26
Tabela 9. Servidores preparados tecnicamente.....	27
Tabela 10. Esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações	28
Tabela 11. Classificação das instalações físicas onde ocorre o atendimento	29
Tabela 12. Nível satisfação em relação ao atendimento.....	30

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. JUSTIFICATIVA E PROBLEMATIZAÇÃO	11
2.1. Justificativa	11
2.2. Problema de Pesquisa	11
2.3. Hipótese do problema de pesquisa.....	12
3. OBJETIVOS.....	13
3.1. Objetivo Geral.....	13
3.2. Objetivos Específicos	13
4. REFERENCIAL TEÓRICO	14
4.1. Administração Pública.....	14
4.2. Setor de protocolo	14
4.3. Atendimento.....	14
4.4. Atendimento no Setor Público	15
4.5. Qualidade do Atendimento no Setor Público.....	15
5. METODOLOGIA	17
6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	19
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS	33
ANEXO A - Questionário	35

1. INTRODUÇÃO

As organizações que fornecem serviços públicos são rotuladas por não apresentarem um serviço satisfatório. A qualidade no atendimento no setor público é fator fundamental para o ótimo desempenho e atendimento da expectativa dos cidadãos. A qualidade no setor público é de suma importância, trata-se de um dispositivo que faz com que a organização ultrapasse às perspectivas do cidadão, e deve ser sólida por meio de um bom planejamento estratégico.

Cidadão é o habitante da cidade, e tem o direito de gozar de seus direitos civis e políticos do Estado em que nasceu, ou no desempenho de seus deveres para com este, o usuário por sua vez é aquele que, por direito de uso, serve-se de algo ou desfruta de suas utilidades, portanto um munícipe quando procura uma repartição pública, é um cidadão/usuário.

Devido ao fato dos usuários estarem cada vez mais exigentes e procurarem sempre qualidade no produto ou serviço prestado, as organizações públicas necessitam criar novas ferramentas de gerenciamento que visem o melhoramento da qualidade de vida e do trabalho dentro das organizações.

Para Cabral (2006) a qualidade nos serviços acontece quando a organização tem capacidade de oferecer serviços superiores não só para clientes, mas também para funcionários e proprietários, assim percebe-se que a qualidade não envolve apenas clientes externos, mas todos que atuam na empresa.

Ainda para Cabral (2006) a qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem o cliente e tem seu início com a identificação das necessidades do usuário. Por intermédio das instalações físicas e da relação com os funcionários que os usuários identificam empresa.

Os serviços prestados ao público não somente têm que ser satisfeitos as expectativas e sim superá-las, se faz necessário um serviço eficiente em relação à qualidade.

Para que o atendimento seja eficiente e eficaz se faz necessário levantar dificuldades e soluções, discernindo fatores que possam favorecer o melhoramento do atendimento no setor público.

A fim de perfazer os interesses dos usuários dos serviços, o atendimento deve ser com segurança nas informações, presteza em um ambiente organizado e agradável, não meramente o fornecimento de documentos ou direcionamento de pessoas.

Assim, busca-se apresentar neste trabalho, um tema pertinente à qualidade do atendimento no setor público, razão pela qual se definiu o seguinte: “Qualidade do

atendimento no setor público: Serviço de Protocolo da Prefeitura de Votorantim”, buscando-se investigar o grau de satisfação ou insatisfação do cidadão no serviço de protocolo da Prefeitura e com os resultados obtidos discernir fatores que possam favorecer para a melhoria do atendimento no setor público.

2. JUSTIFICATIVA E PROBLEMATIZAÇÃO

2.1. Justificativa

Há muito tempo se tem notícias de questionamentos da sociedade em relação ao exercício do serviço público (falta de confiabilidade), especialmente no que se refere ao atendimento, a falta de informe, demora na finalização de processos ou respostas de pedidos feitos a algum órgão público, burocratização, excesso de formalização.

É crescente a busca do usuário dos serviços públicos por suas garantias, e tendo conhecimento delas, o que os torna mais exigentes. Surgindo, assim, uma necessidade de percepção para atender o que se deseja, respeitando as diferenças dos cidadãos.

É fundamental que se tenha um atendimento que não beneficie somente o cidadão, mais também que traga desenvolvimento para o setor público, afim de que possa atingir a eficiência e a eficácia, com um atendimento onde aja satisfação do usuário refletindo no reconhecimento público do servidor.

À vista disso, a realização deste estudo justifica-se pela importância de um atendimento com qualidade e satisfação às necessidades do usuário dos serviços públicos.

Diante das considerações acima e levando-se em conta que o serviço de atendimento deve conceder ao cidadão tratamento devido para atender às necessidades do mesmo, percebe-se então que se faz necessário levantar dificuldades e soluções, discernindo fatores que possam favorecer o melhoramento do atendimento no setor público.

2.2. Problema de Pesquisa

É cada vez mais evidente a insatisfação dos cidadãos quando ao desempenho da Gestão Pública, no que diz respeito ao atendimento no serviço público, portanto se torna necessário a reversão esse cenário de insatisfação do cidadão, aprimorando a qualidade do atendimento ao público.

Assim sendo é possível fazer a seguinte indagação:

Que fatores podem contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento no serviço de protocolo da Prefeitura de Votorantim?

2.3. Hipótese do problema de pesquisa

O atendimento ao cidadão, tendo sido ineficiente em relação à qualidade, não suprimindo os anseios dos usuários dos serviços, com atendimento que não traz segurança nas informações.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo Geral

O presente trabalho tem como objetivo geral identificar os fatores que podem contribuir para a melhoria do atendimento no serviço de Protocolo da Prefeitura de Votorantim, oferecendo-se uma amostragem geral do quadro de satisfação e insatisfação do atendimento.

3.2. Objetivos Específicos

Como objetivos específicos têm-se:

- a) Identificar o grau de satisfação ou insatisfação, encontrada pelos usuários do atendimento do serviço de protocolo.
- b) Conscientizar, caso precise, a equipe de servidores quanto à necessidade de melhorar a qualidade de atendimento aos cidadãos.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1. Administração Pública

A Administração pública é o poder de gestão do Estado, representa o conjunto de ações que compõem a função administrativa, tais como o poder de legislar e tributar, fiscalizar e regulamentar, mediante seus órgãos, instituições, agentes e serviços, aspirando um serviço público eficiente. Seu principal objetivo é trabalhar a favor dos direitos e interesses dos cidadãos. Devendo estar de forma organizada a fim de reduzir processos burocráticos, na gestão dos serviços.

No artigo 37 da Constituição Federal Brasileira (1988) estão previstos os princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Tais princípios devem ser obedecidos na administração pública, tanto na direta como na indireta, na esfera de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.2. Setor de protocolo

Na Administração Pública os trâmites de registro de abertura e término dos processos são gerados com base em métodos de protocolo, sendo de atribuição de setor de protocolo a recepção e distribuição de documentos de interesse da organização pública.

O recebimento, a classificação, o registro, a distribuição, a monetarização da tramitação, a distribuição e a autuação de documentos avulsos para constituição de processos, e os respectivos procedimentos decorrentes são atividades do protocolo.

4.3. Atendimento

O propósito básico de qualquer empresa, e especialmente as públicas, é o amplo atendimento à sociedade onde ela está posta.

De acordo com Kotler (2005), as empresas precisam estar voltadas para realizar o seu trabalho com eficiência, com um melhor atendimento, superando as expectativas do cliente, atendendo com total qualidade.

O atendimento a população é essencial para uma organização pública, para que todos se sintam satisfeitos no atendimento que procuram nesta rede, sabe-se hoje que há muitos questionamentos da sociedade em relação ao funcionamento do serviço público, especialmente no que se refere ao atendimento.

O atendimento com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito, é a mestria de satisfazer uma necessidade, portanto se existe um atendimento com qualidade e agilidade, o usuário se satisfaz, é uma equação simples $\text{qualidade} + \text{agilidade} = \text{satisfação}$.

4.4. Atendimento no Setor Público

É atribuição da administração pública, tratar o cidadão com excelência, na esfera da oferta dos serviços públicos. Cabe ao governo atender bem com eficiência, com qualidade assegurando um atendimento de qualidade. Para Moller (1992) o sucesso de uma instituição depende do nível da qualidade dos serviços prestados com a finalidade de satisfazer a exigência da população.

A qualidade na Administração pública, surge como forma de se atingir o princípio da eficiência, estabelecido na Constituição Federal. Os usuários do serviço público cobram por um atendimento de qualidade, e essa qualidade tornou-se uma medida de controle da sociedade, de avaliação da gestão pública do cumprimento de suas funções enquanto prestadora de serviço público. A área de prestação de serviços envolve a produção de serviços e a estruturação de métodos. Assim no ambiente de prestação de serviços a gestão da qualidade é estabelecida com a interação dos usuários, e com esse processo de interação a qualidade se tornará sólida Paladini (2000).

4.5. Qualidade do Atendimento no Setor Público

Para que se proporcionem serviços de qualidade, é necessário que os gestores públicos identifiquem as fragilidades do atendimento, para que seja possível avaliar os anseios dos usuários e demonstrar a preocupação e o comprometimento da administração pública.

Perceber as necessidades do cidadão, receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem é base da qualidade no atendimento.

Para Lobos (1991, p. 18) qualidade é definida “tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja.”

Já Campos (1999) define que um serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo certo.

“Qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/ usuários em todos os processos de uma empresa” (LACERDA, 2005, p.20).

Com diversas interpretações a palavra qualidade, é a demanda pela excelência e satisfação do cliente para todas as atividades de um processo.

“A qualidade no atendimento ocorre quando a instituição, através de seus funcionários e servidores, atende as expectativas de seus usuários – que no caso o setor público são geralmente, os clientes externos” (MARQUES, 2010, p. 33).

De acordo com Dantas (2004, p. 64) para atender a esses usuários deve-se conhecê-los de maneira que conhecendo suas necessidades e seus desejos tornar-se mais fácil organizar o setor público para atendê-lo melhor.

Sendo uma medida de controle da sociedade, a qualidade é o cerne das atenções e cobranças pelo cidadão, com intuito de avaliar a gestão pública e o fiel cumprimento de suas funções, na qualidade de prestador de serviço público, por intermédio de seus próprios atos.

5. METODOLOGIA

É o cidadão quem vai difundir a boa qualidade ou má qualidade referente ao atendimento, um atendimento quando prestado com qualidade torna-se um fator determinante para que a organização atinja os princípios da eficiência.

Mensurar a qualidade em serviços é escutar o usuário quanto ao grau de satisfação dos serviços recebidos é entendê-lo, é aferir as expectativas com os efeitos, proceder à avaliação e satisfação de suas exigências.

Portanto para atingir os objetivos proposto necessário se fez a utilização da pesquisa bibliográfica e a pesquisa exploratória, que em conjunto formam o desenvolvimento da pesquisa.

Trata-se de uma pesquisa que busca levantar informações sobre o nível de satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento no serviço de protocolo da Prefeitura de Votorantim, a fim identificar os fatores que podem contribuir para melhoria do atendimento.

Para Lakatos (2007), a pesquisa bibliográfica se resume em obras relacionadas com um tema a ser estudado, que já foi disponibilizado no meio público, podendo ser livros, jornais, pesquisas, monografias, dentre outros. Ao realizar a pesquisa, cabe ao pesquisador a responsabilidade de levantar os dados a respeito do assunto a ser estudado e analisá-los considerando as contribuições e suas compreensões para o tema em questão.

Conforme Malhotra (1993, p. 156), a pesquisa exploratória proporciona a formação de ideias para o entendimento do conjunto do problema. Os estudos exploratórios são frequentemente usados para gerar hipóteses e identificar variáveis que devem ser incluídas na pesquisa.

“O questionário é a forma mais rápida e barata de obtenção de informações, além de garantir o anonimato e não exigir treinamento de pessoal” (GIL, 2002, p. 59).

Assim, se produziu uma pesquisa, através método quantitativo, onde se aplicou um questionário (Anexo A) elaborado com 12 questões do tipo fechadas, junto ao usuário do serviço de protocolo da Prefeitura Municipal de Votorantim, com o propósito de se obter dados quantificáveis, possíveis de serem levantados e tabulados e, principalmente, buscando conhecer a opinião dos mesmos a respeito do nível de satisfação e insatisfação em relação ao atendimento.

Definiu-se nesta pesquisa uma amostragem não-probabilística intencional de 200 questionários, para estabelecer a população estudada, foi utilizada a clientela que demanda o

serviço de atendimento do setor de protocolo, num total médio mensal estimado de 825 oitocentos e vinte e cinco) usuários.

Após a aplicação dos questionários, foi realizada a tabulação dos mesmos, expondo-se os resultados sob forma de tabelas. Calculando os percentuais de cada item pesquisado, relacionando a resposta do índice de satisfação dos cidadãos com a qualidade no atendimento no serviço de protocolo da Prefeitura de Votorantim.

6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O serviço de protocolo da Prefeitura de Votorantim possui três servidores efetivos, sendo dois no atendimento direto e um na montagem dos processos, e uma estagiária que auxilia tanto no atendimento como na montagem.

No período de 04 a 29 de junho de 2018, no balcão de atendimento do serviço de protocolo da Prefeitura Municipal de Votorantim, localizada à Avenida 31 de Março, 327, Centro, Votorantim/SP, em horários diversos dentro do expediente das 09 horas às 16 horas, foi realizada a aplicação de 200 (duzentos) questionários.

A pesquisa foi realizada num período de 20 (vinte) dias, sendo aplicados 10 (dez) questionários por dia, durante o expediente dos funcionários. Através das informações obtidas, buscou-se identificar junto ao usuário opiniões a respeito do nível de satisfação e insatisfação em relação ao atendimento no serviço de protocolo da Prefeitura Municipal de Votorantim.

A seguir, serão demonstradas as porcentagens em tabulações.

Tabela 1. Gênero

Gênero	Ni	%
Masculino	118	59
Feminino	82	41
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 1

Gênero

Foram apurados através da questão 1, que a maioria dos cidadãos/usuários pesquisados são do gênero masculinos, correspondendo a 59% (118 pesquisados) e do gênero feminino (41% - 82 pesquisados).

Tabela 2. Idade

Idade	Ni	%
18 a 21 anos	08	4,0
21 a 30 anos	21	10,5
31 a 40 anos	43	21,5
41 a 50 anos	65	32,5
51 a 60 anos	46	23,0
Acima de 50 anos	17	8,5
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão n° 2

Idade

Foram apurados através da questão 2, que a maior parte dos cidadãos que participaram da pesquisa possuem de 41 a 50 anos, correspondendo a 32,5 (65 pesquisados), seguidos dos que possuem entre 51 a 60 anos (23,0% - 46 pesquisados) e acima de 50 anos (8,5 – 17 pesquisados).

Tabela 3. Tipo

Tipo	Ni	%
Pessoa Física	153	76,5
Pessoa Jurídica	47	23,5
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 3

Tipo

Foram apurados através da questão 3, que a maior parte dos usuários que participaram da pesquisa são pessoa física, correspondendo a 76,50% (153 pesquisados) e pessoa jurídica (23,5% - 47 pesquisados).

Tabela 4. Expectativas em relação atendimento

Bom	Ni	%
De 0 a 2	17	8,5
De 3 a 6	86	43,0
De 7 a 9	64	32,0
10	33	16,5
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 4

Quais suas expectativas em relação a um bom atendimento no serviço de protocolo.

Observamos que 43% cidadãos pesquisados (86 pesquisados) não tem uma boa expectativa em relação a um bom atendimento.

A maioria dos entrevistados não demonstra expectativa em relação a um bom atendimento, falta credibilidade por parte dos cidadãos/usuários.

Tabela 5. Tempo de espera para o atendimento

Classificação	Ni	%
Muito ruim	19	9,5
Ruim	24	12,0
Bom	94	47,0
Muito Bom	47	23,5
Excelente	16	8,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 5

Como você classifica o tempo de espera para o atendimento no serviço de protocolo.

Em relação à questão 5, 47,0% dos usuários pesquisados (94 pesquisados) classificam como bom o tempo de espera para o atendimento.

Os dados indicam que os cidadãos estão satisfeitos em relação ao tempo de espera.

Tabela 6. Número de funcionário para o atendimento

Suficiente	Ni	%
Sim	96	48,0
Não	104	52,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 6

Você classifica suficiente o número de funcionário para o atendimento no serviço de protocolo.

Esta variável nos mostrou que 52% dos cidadãos pesquisados (104 pesquisados) classificam com insuficiente o número de funcionários para o atendimento.

Para os usuários dos serviços do serviço de protocolo da Prefeitura, seria necessário um número maior de funcionário para a relação do atendimento.

Tabela 7. Atendimento desempenhado com agilidade

	Ni	%
Nunca	20	10,0
Quase nunca	45	22,5
Algumas vezes	67	33,5
Sempre	68	34,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 7

O atendimento no serviço de protocolo foi desempenhado com agilidade.

Analisando-se a agilidade desempenhada no atendimento, identifica-se na questão 7, que 34,0 % dos usuários pesquisados (68 pesquisados) classificaram o atendimento como sempre feito com agilidade.

Tabela 8. Tratamento com cordialidade pelos servidores

	Ni	%
Nunca	12	6,0
Quase nunca	46	23,0
Algumas Vezes	74	37,0
Sempre	68	34,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 8

Fui tratado com cordialidade pelos servidores do serviço de protocolo.

Esta questão nos mostrou que 37% dos cidadãos pesquisados (74 pesquisados) classificaram que foi tratado com cordialidade pelos servidores do serviço de protocolo.

Pela percepção dos usuários, o atendimento no serviço de protocolo algumas vezes é realizado com cordialidade.

Tabela 9. Servidores preparados tecnicamente

	Ni	%
Sim	72	36,0
Não	128	64,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 9

Na sua opinião os servidores estão preparados tecnicamente para o desempenho de suas tarefas.

Em relação à questão de número 9, 64% dos cidadãos pesquisados (128 pesquisados) classificaram que os servidores não estão preparados tecnicamente.

Os dados indicam que os usuários estão insatisfeitos em relação a preparo técnico dos servidores para o desempenho de suas tarefas.

Tabela 10. Esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações

	Ni	%
Nunca	37	18,5
Quase nunca	61	30,5
Algumas vezes	61	30,5
Sempre	41	20,5
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 10

Houve esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações por parte dos servidores do serviço de protocolo, quando solicitado.

Observamos que 30,5% dos cidadãos pesquisados (61 pesquisados) classificaram que algumas vezes há esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações, e ainda 30,5 cidadão pesquisados (61 pesquisados) classificaram que sempre há esclarecimentos.

Os dados indicam que os usuários estão satisfeito em relação esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações por parte dos servidores do serviço de protocolo.

Tabela 11. Classificação das instalações físicas onde ocorre o atendimento

Classificação	Ni	%
Muito ruim	12	6,0
Ruim	24	12,0
Bom	101	50,5
Muito Bom	36	18,0
Excelente	27	13,5
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 11

Como você classifica as instalações físicas onde ocorre o atendimento do serviço de protocolo.

Com relação a classificação das instalações físicas, a questão 11 evidencia que 50,5 % dos cidadãos pesquisados (101 pesquisados) classificaram como o bom as instalações físicas onde ocorre o atendimento do serviço de protocolo.

Tabela 12. Nível satisfação em relação ao atendimento

	Ni	%
Insatisfeito	36	18,0
Parcialmente insatisfeito	72	36,0
Parcialmente satisfeito	40	20,0
Satisfeito	28	14,0
Muito satisfeito	24	12,0
TOTAL	200	100

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Questão nº 12

Agora para terminar nossa pesquisa gostaria que você respondesse sobre seu nível satisfação em relação ao atendimento do serviço de protocolo.

Esta última questão nos mostrou que 36% dos cidadãos pesquisados (72 pesquisados) classificaram o atendimento como parcialmente insatisfatório.

Os dados indicam que os usuários estão parcialmente insatisfeitos em relação ao atendimento do serviço de protocolo.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou investigar o grau de satisfação ou insatisfação, através de uma pesquisa realizada com os usuários no serviço de protocolo da Prefeitura, que apontou franquezas no atendimento aos cidadãos do serviço de Protocolo, o cidadão de hoje está cada dia mais exigente, e desejoso de um atendimento que venha de encontro com suas necessidades e demandas.

A pesquisa foi realizada no mês de junho momento em que estava ocorrendo o recadastramento dos concessionários de túmulos do cemitério Municipal, porém fica aqui uma indagação se a pesquisa fosse realizada em outro período, por exemplo, entre os meses de julho a outubro onde ocorre a Isenção de IPTU concedida a aposentados e pensionistas o resultado poderia ser diferente, pois estaríamos aplicando o questionário a outro tipo de usuário.

Os cidadãos pesquisados classificaram como bom o tempo de espera para o atendimento no serviço de protocolo, porém classificaram como insuficiente o número de funcionários para o atendimento, diante disso podemos nos questionar, ficou claro para os entrevistados que a função do serviço de protocolo é recepcionar e distribuir as solicitações dos usuários para os setores competentes para a realização das mesmas.

Na pesquisa realizada constatou-se que o usuário do serviço de Protocolo da Prefeitura de Votorantim, encontra-se parcialmente insatisfeito, tendo na falta de preparado técnico de seus servidores apontado pelos pesquisados sua principal franqueza.

O setor público precisa mudar a visão dos cidadãos. É notório que se caminha a passos lentos para qualidade do serviço de atendimento, porém não se pode atribuir ao servidor público todo fardo da ausência de qualidade da prestação de serviço, pois o mesmo é só mais uma vítima do sistema administrativo, o servidor acaba por simbolizar a ineficiência, por encontrar-se na linha de frente, a desconsideração e a incapacidade junto ao usuário.

No mundo atual o setor público precisa estar preparado para os desafios e inovações, e para tanto precisam de servidores que se identifiquem melhor com o local de trabalho, discernindo as necessidades dos cidadãos/usuários, ajudando a compor um perfil de qualidade na prestação dos serviços, de forma a que os serviços sejam prestados com primazia.

A chave do sucesso é o treinamento, para que se possa atingir a qualidade na prestação dos serviços. O treinamento é um método contínuo, onde o servidor passa a obter mais conhecimento, resultando em constantes mudanças e uma preparação ampla para que o atendimento ao cidadão possa ser completo e satisfatório.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 295), considera-se que “o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para o resultado dos negócios, ou seja, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor as pessoas, à organização e ao cliente”. Valorizando o servidor e preparando-o com um plano de treinamento adequado, buscando conhecer seu potencial com isso também se valoriza o usuário.

Com treinamento, participação e comprometimento dos servidores torna-se possível um atendimento de qualidade direcionado a atender às necessidades do cidadão. O atendimento com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito, é a mestria de satisfazer uma necessidade, portanto se existe um atendimento com qualidade e agilidade, o usuário se satisfaz, é uma equação simples $\text{qualidade} + \text{agilidade} = \text{satisfação}$.

O Serviço de Protocolo da Prefeitura de Votorantim deve estar consciente de que o foco no cliente significa ser altamente receptiva às suas necessidades, devendo preparar-se para atendê-los bem e melhor cada vez que o serviço for solicitado.

Portanto, sugere-se que os servidores recebam treinamento adequado a fim de capacitá-los a lidarem diretamente com o público externo do serviço de protocolo, gerando comprometimento e confiança dentro da organização.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO pública. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Administração_pública>. Acesso em: 15 mai. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

CABRAL, Bruno Araújo. **Qualidade no Atendimento**. Niterói, 2006. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?q=qualidade+no+atendimento&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ei=4aYtVef7MMnpsAXJoYGIBA&sqi=2&ved=0CBoQgQMwAA>. Acesso em: 07 jun. 2018.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DANTAS, E.B. **Atendimento ao público nas organizações: quando ao marketing de serviços de mostra a cara**. Brasília: Editora SENAC – DF, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. **Gestão da qualidade: fundamentos da excelência**. Brasília: SEBRAE, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LOBOS, J. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Câmara brasileira do livro, 1991.

MALHOTRA, N. K. **Marketing research: an applied orientation**. New Jersey: Prentice-Hall, 1993.

MARQUES, W. Luiz. **Qualidade de atendimento**. CIANORTE/PR: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração.**

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1992.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo:** a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 2000.

ANEXO A - Questionário

Apresentação

Caro cidadão, você está recebendo um questionário que procura registrar sua opinião sobre a qualidade do atendimento no serviço de protocolo da Prefeitura.

O objetivo deste questionário é ajudar o setor de protocolo, mediante um diagnóstico, no sentido de se adequar aos princípios da qualidade a fim de lhe proporcionar um melhor atendimento. Servirá também, como base para elaboração de um trabalho acadêmico do curso de Pós-Graduação *latu sensu* em Gestão Pública da Universidade Federal de São João del-Rei.

Não há necessidade de você se identificar, contudo sua opinião e sua sinceridade são de extrema importância para este trabalho.

Para isso, basta marcar com “X” no quadro relativo ao grau que você escolher.

Muito obrigada por sua colaboração!

Mara Luiza Mendes
Escriturária - SEA

QUESTIONÁRIO

1) Gênero

- Masculino
- Feminino

2) Idade

- 18 a 21 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Acima de 50 anos

3) Tipo

- Pessoa física
- Pessoa Jurídica

4) Quais suas expectativas em relação a um bom atendimento no serviço de protocolo.

- De 0 a 2
- De 3 a 6
- De 7 a 9
- 10

5) Como você classifica o tempo de espera para o atendimento no serviço de protocolo.

- Muito ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

6) Você classifica suficiente o número de funcionário para o atendimento no serviço de protocolo.

- Sim
- Não

7) O atendimento no serviço de protocolo foi desempenhado com agilidade.

- Nunca
- Quase nunca
- Algumas vezes
- Sempre

08) Fui tratado com cordialidade pelos servidores do serviço de protocolo.

- Nunca
- Quase nunca
- Algumas vezes
- Sempre

09) Na sua opinião os servidores estão preparados tecnicamente para o desempenho de suas tarefas.

- Sim
- Não

10) Houve esclarecimentos de dúvidas e fornecimento de informações por parte dos servidores do serviço de protocolo, quando solicitado.

- Nunca
- Quase nunca
- Algumas vezes
- Sempre

11) Como você classifica as instalações físicas onde ocorre o atendimento do serviço de protocolo.

- Muito ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

12) Agora, para terminar nossa pesquisa, gostaria que você respondesse sobre seu nível de satisfação em relação ao atendimento do serviço de protocolo.

- Insatisfeito
- Parcialmente Insatisfeito
- Parcialmente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito