



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e
Documentação
Departamento de Administração

MARIA DE FÁTIMA SOTERO GALDINO

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS SERVIDORES ATIVOS,
APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA SECRETARIA DE
PLANEJAMENTO E GESTÃO DO GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL.**

Brasília – DF
2010

MARIA DE FÁTIMA SOTERO GALDINO

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS SERVIDORES ATIVOS,
APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA SECRETARIA DE
PLANEJAMENTO E GESTÃO DO GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL.**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade à distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professor Orientador: Esp. Giovanni Carluccio de Souza

Brasília – DF

2010

MARIA DE FÁTIMA SOTERO GALDINO

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS SERVIDORES
ATIVOS, APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

Maria de Fátima Sotero Galdino

Esp. Giovanni Carluccio de Souza
Professor-Orientador

Msc. Marina Figueiredo Moreira
Professor-Examinador

Msc. Roberto Sampaio Pedreiras
Professor-Examinador

Brasília, 04 de dezembro de 2010.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a DEUS pelo dom da vida e permitir que eu atingisse meus objetivos.

Á minha mãe pelo amor incondicional, que com muita sabedoria e paciência colaborou incentivando nos momentos difíceis, confiando em meus sonhos e me ensinou a acreditar que é possível realizá-los, além de me mostrar que trabalho duro, perseverança e honestidade são as ferramentas ideais para atingirmos nossas metas.

Aos meus filhos Larissa e Vitor pelo apoio e paciência.

Aos tutores do curso de Administração, que com muita paciência e dedicação, contribuíram para o meu aprimoramento intelectual, profissional e pessoal que acredito ter adquirido através do vínculo estabelecido.

Aos colegas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Governo do Distrito Federal, pela cooperação e colaboração em responder o questionário.

Aos colegas de turma pelo companheirismo no decorrer do curso.

Aos amigos e parentes que me apoiaram.

A todos que, no transcorrer do curso, tornaram esse tempo inesquecível.

"O senhor é meu pastor e nada me faltará".

Salmo 23

RESUMO

A qualidade de atendimento é uma preocupação crescente, seja na iniciativa privada ou pública. Com os clientes conhecedores e fazedores de opinião fica mais difícil a cada dia a tarefa de atender bem. O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a qualidade de atendimento prestado aos servidores ativos, aposentados e pensionistas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, identificar a qualidade de atendimento prestado pelos atendentes, dificuldades no atendimento e conhecer as necessidades dos servidores. Com a pesquisa realizada na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, através de entrevistas e aplicação de questionários aos servidores, verificou-se que a qualidade do atendimento é satisfatória, os atendentes são preparados para realizar o atendimento e os servidores atendidos encontram-se na maioria muito satisfeitos, todavia os atendentes sugeriram que houvesse uma reforma na estrutura da Unidade de Administração Geral, da Diretoria de Gestão de Pessoal da Secretaria de Planejamento e Gestão, para que contemplasse um serviço de atendimento oficialmente corroborando com o existente.

Palavras chave: Qualidade, clientes, satisfeitos.

ABSTRACT

The quality of care is a growing concern, whether in private or public. With knowledgeable customers and opinion makers gets harder every day to meet the task well. This paper aims at analyzing the quality of care provided to active employees, retirees and pensioners of the State Secretariat of Planning and Management, to identify the quality of care provided by carers, difficulties in serving and meeting the needs of servers. With the research conducted at the State Secretariat for Planning and Management, through interviews and questionnaires to the servers, it was found that the quality of care is satisfactory, the attendants are trained to perform the service and the servers are treated in Most delighted, but the attendants suggested that there was a reform in the structure of the Unit of General Administration, Office of Personnel Management of the Department of Planning and Management, to contemplate an answering service officially agreeing with the existing one.

Key words: Quality, clients, satisfied.

GRÁFICOS

Gráfico 1: Amostra por Gênero.....	34
Gráfico 2: Amostra por Categoria.....	34
Gráfico 3: Amostra por Cargos.....	35
Gráfico 4: Amostra por Tempo de Serviço.....	35
Gráfico 5: Cortesia dos servidores atendentes.....	36
Gráfico 6: Cortesia dos servidores que atendem por telefone	36
Gráfico 7: Igualdade de tratamento	37
Gráfico 8: Flexibilidade e autonomia para resolver problemas.....	37
Gráfico 9: Melhorias implementadas recentemente.....	38
Gráfico 10: Existência de vários canais para sugestões reclamações..	38
Gráfico 11: Localização do serviço.....	39
Gráfico 12: Facilidade de estacionamento perto do local de atendimento.	39
Gráfico 13: Horário de atendimento.....	40
Gráfico 14: Divulgação das atividades / informação.....	40
Gráfico 15: Existência de uma linha telefônica para esclarecimento e dúvidas.....	41
Gráfico 16: Informações disponíveis <i>online</i>	41
Gráfico 17: Variedade de formulários disponíveis <i>online</i>	42
Gráfico 18: Satisfação global com os serviços solicitados.....	42
Gráfico 19: Clareza da informação.....	43
Gráfico 20: Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	43
Gráfico 21: Qualidade dos serviços (correspondência com o esperado, expectativa)	44
Gráfico 22: Tempo de resposta às solicitações.....	44
Gráfico 23: Tempo de resposta às reclamações.....	45
Gráfico 24: Agilidade na tramitação de processos.....	45

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	4
1 Introdução	10
1.1 Formulação do problema	12
1.2 Objetivo Geral	14
1.3 Objetivos Específicos	14
1.4 Justificativa	15
2 Referencial Teórico	17
3 Métodos e Técnicas de Pesquisa	27
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)	28
3.1.1 Entrevista	28
3.1.2 Questionário	28
3.2 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo	29
3.3 População e Amostra	30
3.4 Caracterização dos Instrumento(s) de pesquisa	30
3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados	32
3.5.1 Entrevistas	32
3.5.2 Questionário	32
4 Resultados e Discussão	50
5 Conclusão	52
5.1 Recomendações	53
6 CRONOGRAMA DE TRABALHO	55
REFERÊNCIAS	56
Apêndice A – Roteiro de Entrevista com Gestor	58
Apêndice B – Roteiro de Entrevistas com Atendentes	60

Apêndice C – Questionário de satisfação para servidores ativos, aposentados e pensionistas.64

1 Introdução

Este trabalho terá como estudo a qualidade do serviço de atendimento prestado aos servidores ativos, aposentado e pensionista da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Governo do Distrito Federal, ou seja, como está sendo feito o atendimento dos seus usuários internos.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem múltipla faceta, e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas frequentes de usuários-consumidores.

A qualidade é intrínseca ao produto, mas o cliente é quem o aprova ou não. É, portanto, fundamental conhecer e auscultar as necessidades e desejos do usuário, visando atingir um grau de excelência no desempenho da organização.

Satisfazer as exigências dos seus usuários tem sido uma preocupação constante das organizações privadas e públicas que vêm desde o final do século XX adequando suas estruturas, mudando suas práticas de gestão e investindo em treinamento dos seus colaboradores.

O serviço de atendimento nada mais é do que a "porta de entrada" para a investigação das origens da falta ou da perda de qualidade do serviço prestado ao usuário. Tal situação é a ocasião em que se manifestam os problemas e as dificuldades dos diferentes sujeitos, cujas raízes estão em outras instâncias ou momentos, por exemplo, na falta de treinamento do funcionário; na desinformação do usuário; ou no planejamento ineficaz da empresa / instituição. Contribuir para transformar positivamente tais situações críticas existentes nas instituições e constitui um desafio para a intervenção profissional.

Os problemas existentes no atendimento se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos. Eles são o ponto de partida da investigação, e o diagnóstico de suas causas mais profundas é o ponto de chegada. O tempo demasiado de espera do usuário pode ser um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento. Nesse caso, um dos problemas que se coloca é não só caracterizar a processualidade da variável (tempo de espera), mas também

identificar e recuperar os fatores (materiais, organizacionais, técnicos, humanos...) que podem estar na gênese de tal indicador crítico.

O serviço público, apesar de alguns entraves devido à questão política, sofre hoje também grandes mudanças, visando adequar-se às exigências impostas pela sociedade e pelos servidores, que buscam desenvolvimento e aprimoramento pessoal e profissional.

1.1 Formulação do problema

Por que o atendimento em alguns órgãos públicos é prestado de forma tão deficiente e medíocre, muito aquém do esperado. São frequentes as reclamações dos clientes externos quanto à qualidade dos atendimentos. Qual o motivo deste desempenho tão medíocre?

Somos inclinados a pensar que o problema está na falta de treinamento ou numa administração mal feita. Porém, de nada adianta os gestores saírem por aí substituindo as pessoas, como se só elas fossem às culpadas. As organizações culpam os funcionários e esquece-se de considerar o contexto no qual eles estão inseridos. É preciso ir mais fundo para compreender o que está por trás da qualidade de atendimentos.

Para o servidor atender bem é preciso que saiba, possa e queira atender. Saber fazer é uma questão de conhecimento, habilidade ou atitude. Poder fazer é uma questão de ter e poder usar os recursos necessários. Querer fazer é uma questão volitiva que depende do estado de espírito, do ânimo, da satisfação das pessoas quando realiza o seu trabalho. Logo, o "querer fazer" está associado ao clima organizacional, que muitas vezes é onde encontramos as causas da má qualidade dos atendimentos.

Será que as pessoas estão alocadas no lugar certo?

Atualmente os órgãos públicos veem investindo na melhoria dos seus atendimentos, mas ainda existem certas deficiências quanto à qualidade dos serviços prestados.

Nos órgãos públicos os canais de comunicação com os servidores não existem, não são atendidas suas necessidades nem ouvidas suas reclamações e sugestões sobre seus serviços. Qual seria a melhor forma de comunicação?

Os órgãos públicos esquecem que a satisfação do cidadão passa antes pela satisfação dos servidores internos. Poucos são os que têm interesse em ouvir os seus servidores, em conhecer suas expectativas profissionais e pessoais, suas reclamações com relação ao salário; ao trabalho que realizam; à integração entre os

diferentes serviços; a supervisão e às suas condições de segurança e higiene do local de trabalho. Como avaliar a satisfação dos servidores? Qual nível de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Governo do Distrito Federal aos seus usuários?

1.2 Objetivo Geral

Analisar no contexto do ambiente de trabalho a qualidade de atendimento prestado aos servidores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, visando identificar o nível de satisfação destes usuários.

1.3 Objetivos Específicos

- a) Identificar o grau da qualidade de atendimento prestado pelos servidores atendentes;
- b) Levantar as principais dificuldades no atendimento;
- c) Identificar as necessidades dos servidores, ativos, aposentados e pensionistas.

1.4 Justificativa

Em órgãos públicos, uma das maiores dificuldades que envolvem a qualidade dos serviços de atendimento, está ligada à alta dose de subjetividade por parte de quem julga o serviço recebido, porque o julgamento centra-se em percepções, desejos e expectativas pessoais, que diferem de uma pessoa para outra, fazendo com que um determinado fator seja mais importante para um indivíduo e nada importante para outro.

As diferenças individuais podem dificultar o trabalho voltado para o atendimento das necessidades de cada servidor. Por isso, torna-se necessário conhecer esse servidor, investigá-lo de forma sistematizada e científica e, com base nos resultados, oferecer ações, que possam satisfazer diversos servidores. Por conseguinte, deve se considerar que atendimentos envolvem, essencialmente, pessoas em uma relação direta entre os servidores externo e interno, não esquecendo que este último também tem desejos, expectativas e referenciais, que necessitam de atenção para que possa ocorrer uma interação positiva, num processo de atender bem.

Para satisfação de seus usuários, a instituição tem de oferecer serviços de qualidade, precisa investir em qualidade, oferecendo treinamento e ferramentas para seus funcionários, capacitando-os a produzir um trabalho de alta qualidade que aproveite bem suas habilidades.

Este estudo é de grande relevância a sociedade em primeiro plano, pois o mesmo enfocará a visão que o gestor precisa ter frente à prestação de serviços aos seus usuários e de modo acadêmico oferece uma base sólida como profissional, para que possa atuar com ética e ter a certeza que a qualidade é sempre superior a quantidade.

A avaliação dos serviços públicos, a partir da percepção dos usuários, permitirá a definição de um sistema de avaliação da qualidade, auxiliará na definição dos padrões de desempenho e no conhecimento dos fatores que influenciam a

qualidade oferecida, podendo ser o ponto de partida para implementar melhorias nesses serviços.

Portanto, este trabalho irá destacar e reafirmar para os gestores a importância da valorização e viabilidade de bons serviços prestados, pois é isto que irá aumentar a satisfação de todos os colaboradores.

De acordo com Claus Moller (1995, p.14), “*qualidade significa um produto de serviço que satisfaz as exigências e expectativas dos clientes*”.

2 Referencial Teórico

Um serviço de atendimento independente de ser público ou privado é atendimento e deve ser bem oferecido para que as organizações proporcionem aos seus clientes um tratamento mais humano e profissional.

Hoje em dia, excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos do mercado e o fator principal para o crescimento das vendas e a evolução das empresas. Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos. Ainda assim, organizações de todos os portes persistem em atendê-los com desatenção. Consumidores mais maduros e exigentes com concorrência, a cada dia, mais acirrada é uma equação devastadora para as empresas que negligenciam o atender bem.

2.1 Serviços

Antes de falarmos da questão de atendimento em si não podemos deixar de falar sobre serviços. Afinal atendimento é serviço.

Las Casas (1998, p.7) conceitua serviço como sendo a *“transação realizada por uma empresa ou indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”*.

Os serviços de acordo com Kotler (1994:541), por sua peculiaridade, possuem características que o diferenciam bastante dos produtos como:

- intangibilidade: os serviços são intangíveis, não podem ser tocadas, não se pode pegá-los.
- inseparabilidade: não há como prestar um serviço pela metade; um produto pode ser separado um serviço jamais.
- perecibilidade: os serviços são altamente perecíveis, ou seja, não podem ser estocados; são consumidos na hora da prestação.

- heterogeneidade; como os serviços são percebidos pelos que os consomem não se pode dar o mesmo tratamento a todos; os serviços são heterogêneos, adequados a cada indivíduo.

2.2 Qualidade na Prestação de Serviço

Norman (1993, p. 33) salienta que:

O momento da verdade, entre o prestador de serviço e o cliente, pode não estar diretamente influenciado pela empresa. É a experiência, a motivação e as ferramentas empregadas pelo representante da empresa e as expectativas e comportamento do cliente que juntos criarão o processo de prestação de serviço.

As características presentes nos serviços não dão uma segunda chance para conquistar o cliente, porque elas são definitivas, neste momento da verdade, que segundo Carlson (1992), é toda situação em que um cliente entra em contato com a organização. Afirma Carlson(1992), nos momentos da verdade são as pessoas que fazem a diferença devido ao fato delas apresentarem peculiaridades como:

- o serviço humano é um bem indivisível, imprimindo um caráter intangível;
- não pode ser armazenado ou reproduzido, não podem ser assegurados;
- medidas próprias adequadas a cada situação são requeridas como base;
- produção, consumo e uso são feitos ao mesmo tempo e espaço;
- a avaliação dos resultados é feita simultaneamente, estando muito exposta aos clientes, e sem possibilidade de checar os resultados previamente, corrigindo falhas eventuais;

- o serviço é altamente dependente do pessoal. Com isso, cultura, habilidades técnicas, aptidões, conhecimentos, disposição, humor e até o nível educacional dos prestadores de serviços podem afetar a qualidade do serviço.

Segundo Ganesi e Correa (1996), a intangibilidade dos serviços, juntamente com a necessidade da presença do cliente e a simultaneidade da produção e consumo do serviço, forma as principais características especiais das operações em serviços, que irão definir a avaliação dos resultados e a qualidade dos serviços prestados. Muitas vezes essa avaliação é dificultada pela intangibilidade, uma vez

que é difícil a padronização dos serviços, tornando a gestão do processo mais complexa.

Dada às características dos serviços, é fundamental que se controle ou realmente os processos em função das necessidades dos clientes.

Em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva (PALADINI, 1995). Portanto, as organizações precisam ser flexíveis e possuir capacidade para mudança e renovação constantes.

Para Denton (1990, p.10) *“as organizações que fornecem bons serviços descobrem formas simples e inovadoras para manter a administração em sintonia com os clientes e com o funcionamento diário dos negócios”*, para o mesmo autor, qualidade em serviços está baseada na medição precisa dos desejos dos clientes através de uma grande variedade de programas de realimentação, facilitando aos clientes informar-lhes o que está certo e o que está errado.

Neste contexto de serviços, pode-se verificar que o atendimento realizado para os servidores ativos, aposentados e pensionistas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG), tem características intangíveis, visto que a formação das expectativas do servidor antes do atendimento não pode ser baseada em uma imagem real, e em alguns casos irá depender do nível de exigência e necessidades de cada servidor ou pensionista.

2.3 Qualidade em Atendimentos

Segundo Lobos (1996), a qualidade em atendimentos é um assunto complexo. O ponto crítico está em operacionalizá-la no cotidiano da empresa, conjugando os objetivos organizacionais e as necessidades e expectativas dos clientes, simultaneamente com o esforço de cada colaborador, num ambiente que se caracteriza pela constante mutação.

Diante disso, os especialistas no assunto consideram um grande desafio implantar o conceito da qualidade em organizações que pertencem ao segmento de serviços, porque estimular processos de melhoria contínua em serviços tem suas diferenças em relação aos processos em organizações industriais. As diferenças começam na própria missão das organizações de serviços, no que tange ao

atendimento ao cliente, e passam pelo alto grau de envolvimento do patrimônio humano, tornando a qualidade desse atendimento um fator de competitividade para essas organizações, determinando a preferência do cliente, sua fidelidade e, principalmente, a indicação deste, para outros clientes em potencial.

A organização do atendimento constitui outro ponto importante na prestação de serviços, cujo processo requer uma infraestrutura que seja percebida como de boa qualidade, composta de regras, regulamentos e processos bem definidos, que ofereçam ao cliente uma sensação de seriedade e confiança. Deve-se ter apenas o cuidado de não confundir regras e regulamentos com excesso de burocracia. O atendimento deve fluir de forma rápida sem contratempos para o cliente. O processo de atendimento seja uniforme, que todos recebam o mesmo atendimento, com o mesmo empenho e dedicação por parte das pessoas que o prestam.

Com referência exclusiva aos aspectos de atendimento, Lobos (1996) define três formas de o cliente ser atendido: porcosamente, profissionalmente ou encantadoramente.

Embora cause impacto a primeira forma de atendimento, ela pode ser exemplificada com o descaso ao cliente, despreparo do atendente, informações incompletas ou errôneas, entre outras praticadas no mercado. Quanto ao atendimento profissional ou encantador lembra que um profissional age friamente. Quem se propõe a encantar é obrigado a dar algo de si: um sorriso sincero, uma palavra afetuosa, um carinho qualquer. Contribuições pessoais, enfim, que nenhum contrato de trabalho, nem profissão exige. (Lobos, 1996).

O atendimento ao servidor consiste no fornecimento de informações, acompanhado pelo comportamento amigável, da parte que quem atende.

Existem componentes que podem ser sintetizados em seis itens: clientes, atendentes, normas e regulamentos, procedimentos internos, elementos de consulta e instalações. Os componentes do atendimento devem estar todos interligados para que o atendimento flua de acordo com a expectativa dos clientes. Esta interligação se torna evidente qualquer que seja a maneira de focar o atendimento ao público.

2.4 Qualidades em Atendimento de Órgãos Públicos

Diversos autores têm conceituado qualidade na tentativa de manifestar a importância para as organizações serem competitivas no mercado atual.

Paladini (1994) salienta a relevância de saber o que é qualidade, para que os esforços destinados a obtê-la sejam corretamente direcionados para o seu alvo específico: o consumidor.

Mezomo (2001) entende qualidade *“como sendo um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o tornam adequado à missão de uma organização (empresa) concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes”*.

A partir destes conceitos, fica claro que qualidade é uma característica de um produto ou serviço que atende as exigências e, sobretudo, as necessidades de um cliente.

A qualidade do atendimento prestado propicia uma satisfação a quem o recebe e uma satisfação pessoal de quem presta, e refletem na boa imagem da organização.

A qualidade na administração de um serviço de atendimento é de extrema importância para o comprometimento e envolvimento de todos os níveis funcionais da organização, onde todos têm um papel a desempenhar, no esforço de garantir qualidade nos serviços de informação.

No caso dos órgãos públicos a qualidade dos serviços é fundamental para conseguir uma boa imagem, manter e aumentar a clientela e, como consequência, sobreviver em longo prazo. Talvez porque não se colocar a questão da competição e da sobrevivência dessas entidades, ou porque a maioria das pessoas seja compelida irremediavelmente a procurar o serviço de que necessita, acabasse perdendo de vista o sentido do atendimento ao público. Eis aí, a razão de tanto descontentamento com o serviço público.

Na área privada, o atendimento pode ser o grande diferencial que irá fazer uma empresa se sobressair no mercado em relação à concorrência. Primar por um bom atendimento nas empresas privadas é, portanto, questão de sobrevivência. Há que considerar que a pressão externa por mudanças da qualidade de atendimento ainda é muito fraca, mesmo no período que os PROCONS, Procuradoria de Defesa do Consumidor atuam com veemência em prol dos indivíduos que se sentem lesados pelas empresas. Parece que as pessoas já se habituaram a padecer do mal atendimento, ou ainda não acreditam que as coisas podem mudar se elas reclamarem.

É verdade, porém, que alguns administradores e empresários tem feito esforços significativos para melhorar o atendimento. São poucos, no entanto. A maioria ostente um discurso de orientação para o mercado, coloca os próprios clientes em segundo plano, quando não os considera um transtorno para a empresa.

Na condição de cliente, com certeza, não gostamos de abrir mão do nosso direito de usufruir os serviços que as empresas e organizações lhe oferecem, com eficiência, respeito e dignidade. Afinal, nenhuma organização sobrevive sem clientes.

Segundo Giacomoni Filho (2000, p.64), entende-se por atendimento o:

Processo mercadológico em que atividades humanas são empreendidas com o objetivo de satisfazer os clientes. Tais atividades, suscetíveis ao comportamento das pessoas envolvidas na relação comercial, estão diretamente atreladas à prestação de serviços, necessariamente conduzidas pelos recursos humanos ligados à organização. A configuração atual do atendimento é incrementada em função de três fatores: mercados competitivos; comercialização dependente de relacionamento com o cliente, envolvendo recursos humanos; e baixos índices de automação.

Quando alguém exige bom atendimento está de certa maneira, colaborando para que toda uma comunidade seja bem atendida. Nós mesmos podemos colaborar de maneira imediata para que isto aconteça, na própria empresa em que trabalha ou da qual é proprietário, cuidando para que ela preste um atendimento humano e altamente profissional. Exatamente como você gostaria de encontrar sempre em qualquer organização.

Ferreira (2002) ressalta que são inúmeras as situações do cotidiano, nas relações socioeconômicas de serviços, em que o serviço de atendimento ao público ocupa uma posição de destaque. No mundo dos negócios, ele ocupa posições estratégicas, desempenhando um papel de elo na cadeia econômica das relações de troca. No âmbito do Estado, a importância e o papel destes serviços para a sociedade são impulsionados pela consolidação da democracia e dos valores de cidadania. Já na dimensão científico-acadêmica, os estudos têm se concentrado fortemente no campo da administração, com ênfase no marketing e no papel do atendente como facilitador do consumo.

O atendimento ao público no setor privado se distingue do setor público, seja pelos objetivos estabelecidos, seja pelos problemas inerentes a cada um deles.

De acordo com Mendieta & Matute (2001), o desenvolvimento da preocupação pela gestão da qualidade no setor público coloca em primeiro lugar o empregado, sobretudo o empregado “de guichê”, na construção de serviços que são percebidos como de qualidade pelos cidadãos/clientes.

Carlzon (1994) também destaca que é nesse momento que se dá à hora da verdade, é esse primeiro contato com o usuário que vai fazer a diferença no desenvolvimento de todo o processo de atendimento. Evidencia-se, portanto, a centralidade do papel do atendente na qualidade dos serviços de atendimento ao público.

Uma premissa, contudo, a ser esclarecida, é o que se entende por “usuário”. Segundo Cecílio (2000) há pelo menos dois termos que poderiam ser empregados como seus (quase) sinônimos: o de cliente e o de cidadão. O primeiro é utilizado mais na lógica do mercado, no âmbito da circulação de mercadorias, onde predominam as leis da livre escolha e da relação demanda/oferta.

O cliente seria o consumidor das empresas privadas, inclusive as prestadoras de serviços de saúde. Por outro lado, o termo cidadão seria compreendido como o detentor de direitos e beneficiários dos serviços públicos governamentais, particularmente no campo das políticas sociais.

Assume-se, neste trabalho, o conceito de usuário em seu sentido de cidadão.

Para Falzon & Lapeyrière (1998), é comum nas situações de atendimento ao público, o atendente estar em contato direto com o usuário e com ele tratar pelo menos uma parte de suas necessidades. Esse contato definirá a relação de serviço, fazendo com que o atendente desempenhe um papel de interface entre a organização e o usuário, ou seja, o atendente se configura como o ponto mediador do processo.

Um atendimento requer paciência e cortesia na resolução dos problemas dos servidores. Existem normas que requerem dos atendentes um autocontrole psicológico em face das situações de atendimento, sobretudo, aquelas adversas e difíceis de lidar, constituindo um desafio pessoal permanente.

Poder-se-ia falar, também, em exigências ligadas às questões organizacionais, envolvidas no atendimento, tais como as condições estabelecidas

para que ocorra o atendimento, a disponibilidade de recursos, a relação estabelecida com os dirigentes da organização, a cultura organizacional, dentre outras.

As questões de exigências de autocontrole emocional são corroboradas por Pilares (1989), que entende que nas situações de atendimento ao público, o funcionário deve estar atento para não exibir comportamentos que possam desqualificar o cliente e tomar cuidado mesmo com atitudes que possam parecer desqualificadoras ou ser assim interpretadas, a fim de não comprometer a percepção da qualidade do serviço.

Além dos aspectos mencionados, as dificuldades mais frequentes estão associadas ao relacionamento direto ou indireto com os usuários. O fator que corrobora o incômodo dos funcionários e o desgaste emocional é o comportamento do usuário, o qual combina, em geral, três ingredientes: a) deseja o serviço com urgência, por vezes “para ontem”; b) chega ao guichê desinformado sobre as exigências administrativas e legais do serviço; c) reclama e age de modo mal-educado. A resultante destes aspectos é um custo humano do trabalho para o atendente, em sua dimensão física, cognitiva e afetiva (Ferreira, 2001).

Identificam-se, ainda, estudos comparativos de duas modalidades de atendimento ao público: o atendimento presencial e o teleatendimento (Sant Anna & Moraes, 1999). Os autores, ao comparar, em uma empresa do setor de serviços, as duas modalidades de atendimento ao público, buscaram identificar fatores de pressão e de insatisfação no trabalho entre os profissionais dos dois setores. Constataram que para os trabalhadores da área de atendimento direto ao público, o principal aspecto crítico foi à ausência de feedback dos superiores. Este estudo apontou, também, que os fatores centrais de insatisfação no trabalho, para ambas as modalidades de atendimento, foram os seguintes:

- ✓ A forma como os esforços são valorizados pela organização, a maneira como as informações circulam na empresa;
- ✓ O grau de participação que lhes é permitido nas decisões importantes em relação ao seu trabalho;
- ✓ A maneira como são implementadas as mudanças e inovações;
- ✓ A forma como os conflitos são resolvidos, a possibilidade de crescimento que se tem ao realizar o trabalho, entre outros.

De uma forma geral, avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos é de suma importância social e econômica para o país. Segundo

Cheibub, Simas & Molhano (2002), há uma complexidade em se avaliarem serviços, pois estes se constituem de experiências e performances (desempenhos), tratando-se, portanto, de bens intangíveis. Além disso, os autores enfatizam a dificuldade de se padronizarem performances, pois há um caráter heterogêneo nos serviços, o que quer dizer que seu desempenho varia de um funcionário a outro, de um consumidor a outro e, mesmo no decorrer do tempo, de uma semana para a outra ou até de um dia para o outro. Ademais, os autores afirmam que a avaliação da qualidade de um serviço é realizada a partir do momento em que se chega a uma unidade de atendimento e persiste durante toda a sua execução, ou seja, os usuários não avaliam apenas seu resultado ou o produto final, mas também todo o processo de prestação do serviço realizado por uma organização.

Pode-se afirmar, portanto, que o serviço de atendimento ao público vem se consolidando como um objeto de estudo de crescente interesse social e acadêmico, pois é a “porta de acesso” dos usuários às organizações, coloca em jogo uma série de elementos que se expressarão em um custo humano para os atendentes e se constitui um dos momentos em que o usuário irá exercer sua cidadania.

Como salientado na introdução, o objeto de estudo é o atendimento ao público aos servidores ativos, aposentados e pensionistas, portanto o foco é servidores que se encontram em atividade e não têm disponibilidade de tempo para espera, quando desejam algum tipo de atendimento, os servidores aposentados, que apesar de disponíveis em questão de tempo, são exigentes em um pronto atendimento, alegando que são idosos, na maioria doente e já estiveram do lado do atendente e sabem como funciona, e finalmente as pensionistas que tentam mostrar que sabem o que os ex-servidores passavam quanto em vida, lembrando estórias, na expectativa de um bom atendimento.

Segundo Motta (2001), focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender e agir segundo as aspirações dos usuários quanto aos serviços e produtos da equipe. Nesse sentido, a satisfação dos usuários é produto da gestão dos relacionamentos e das expectativas de atendimento; diz respeito não só à qualidade do serviço, mas também à forma de acesso, cortesia, presteza da resposta e atenção humana ao usuário. Para o autor, quando se consideram as expectativas e singularidades da clientela fundamentais na gestão, reduzem-se as regras burocráticas e uniformes de atendimento, criando-se mais satisfação externa e sentimento de justiça.

De acordo com Ramos & Lima (2003) é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento a eles prestados, para repensar as práticas profissionais ou intervir na forma e na organização dos serviços, visando ao seu aperfeiçoamento.

3 Métodos e Técnicas de Pesquisa

De acordo com Oliveira (2004, p. 57) a metodologia estuda os meios ou métodos de investigação do pensamento correto e do pensamento verdadeiro que visa delimitar um determinado problema, analisar e desenvolver observações, criticá-los e interpretá-los a partir das relações de causa e efeito.

Tendo em vista o alcance dos objetivos apresentados, realizou-se uma pesquisa de opinião, com o objetivo específico de aferir o grau de satisfação do servidor público, e a satisfação destes em relação ao atendimento ao público, bem como o levantamento interno da situação atual.

As informações foram colhidas por meio de um questionário estruturado com perguntas claras e objetivas, garantindo a uniformidade de entendimento dos entrevistados.

Quanto à natureza da pesquisa classifica-se como quantitativa. Segundo Fachin(2003), a abordagem quantitativa emprega dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema e este método tem a pretensão de mensurar variáveis.

Quanto aos meios a pesquisa de campo porque se utilizou de questionários, para investigar as opiniões dos usuários do atendimento da Secretaria de Planejamento e Gestão. Segundo Vergara(2004), a pesquisa de campo é uma investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los.

Os instrumentos que foram utilizados para o levantamento dos dados que embasaram a análise desta pesquisa foram: entrevistas e aplicação de questionários.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)

3.1.1 Entrevista

Através da entrevista o pesquisador busca obter dados objetivos e principalmente subjetivos.

Barros (2000, p.30), *“entrevista é uma técnica que permite o relacionamento estreito entre o entrevistado e o entrevistador”*. Para Marconi (2002, p.94), *“é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”*.

3.1.2 Questionário

A proposta deste questionário no trabalho é conhecer as pessoas que trabalham na empresa e que utilizam seus serviços, analisar suas necessidades e insatisfações, visando gerar dados para a pesquisa.

Segundo Parasuraman (1991), um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto. Embora o mesmo autor afirme que nem todos os projetos de pesquisa utilizam essa forma de instrumento de coleta de dados, o questionário é muito importante na pesquisa científica, especialmente nas ciências sociais. Parasuraman afirma também que construir questionários não é uma tarefa fácil e que aplicar tempo e esforço adequados para a construção do questionário é uma necessidade, um fator de diferenciação favorável. Não existe uma metodologia padrão para o projeto de questionários, porém existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo

A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, órgão de direção superior diretamente subordinada ao Governador do Distrito Federal, situada no edifício anexo ao Palácio do Buriti, 5º, 6º e 7º andar, e a Diretoria de Transporte localizada no Setor de Garagens Oficial Norte conta atualmente com 4.157 servidores do Quadro de Pessoal do Distrito Federal, sendo 952 ativos, 1.489 aposentados e 1.716 pensionistas.

Foi criada em 01 de janeiro de 2007, através do Decreto n.º 27.591, de 01 de janeiro de 2007, publicado no DODF n.º 01 edição extra de 01 de janeiro de 2007, após extinção da então Secretaria de Gestão Administrativa – SGA.

A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG foi à junção das extintas Secretarias de Estado de Gestão Administrativa e a Secretaria de Estado de Planejamento, que fizeram parte da reforma administrativa do Governo atual.

A primeira grande mudança ocorreu em 1971 quando a Secretaria de Administração – SEA teve seu regulamento aprovado pelo então Governador Hélio Prates da Silveira. Com sete departamentos a nova estrutura foi um dos primeiros passos no processo de reforma do DF. A SEA passou então, a ter papel ativo na modernização dos processos, através da missão de promover o aperfeiçoamento da gestão administrativa primando pela integração, trabalho em equipe, flexibilidade e ações participativas.

Tem como finalidade exercer atividades relativas à administração interna do DF, compreendendo pessoal, material, protocolo, arquivo, e serviços gerais, inclusive a formalização e expedição dos atos normativos. A Secretaria atualmente tem sua missão focada nos negócios de Recursos Humanos, além disso, trabalha para a implementação de um modelo de gestão que transforme o Distrito Federal em referência na prestação de serviços públicos.

O modelo de gestora fica caracterizado nas mudanças que vem ocorrendo ao longo dos anos, visando adequar-se ao padrão exigido de realmente administradora do bem público.

3.3 População e Amostra

A pesquisa contou com a participação dos servidores em atividade, os aposentados e pensionistas da Secretaria de Planejamento e Gestão. Os ativos são lotados em vários setores da Secretaria que utilizam a sua central de atendimento, os quais foram de fácil acesso os contatos diretos para a aplicação dos questionários. Quanto aos aposentados e pensionistas estes foram aproveitados a medida que comparecerem a central para atendimento.

A entrevista foi realizada com a Diretora de Gestão de Pessoas.

3.4 Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa

Os instrumentos escolhidos foram entrevista e questionário, para a coleta de dados da pesquisa, visando medir as percepções dos servidores e usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

A entrevista constante do apêndice A foi realizada com a Diretora de Gestão de Pessoas, diretoria esta que as Gerências de Pessoal Estatutário e Aposentadorias e Pensões são subordinadas e a constante do apêndice B, com os atendentes diretos da Central de Atendimento aos Servidores (CAS), através das quais serão respondidas perguntas a respeito de como é realizado o atendimento, o grau de satisfação em executá-lo, o relacionamento entre a equipe, a necessidade de treinamento, a comunicação com superiores, demanda de atendimento e o grau de autonomia para resolver possíveis conflitos que possam surgir no dia a dia.

Por meio de questionários específicos, que se encontram no apêndice C, foi realizada pesquisa junto aos servidores ativos, aposentados e pensionistas com o fito de avaliar a qualidade dos serviços de atendimento ao público identificando falhas e colhendo sugestões.

O questionário foi aplicado aleatoriamente e elaborado com perguntas fechadas, porém deu oportunidade aos participantes de registrar sugestões ou fazer um comentário acerca da pesquisa.

3.5 Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados

3.5.1 Entrevistas

As entrevistas foram realizadas com a Diretora de Gestão de Pessoal, diretoria que as Gerências de Pessoal Estatutário e Aposentadorias e Pensões são subordinadas e com servidores que prestam atendimento na área de pessoal ativo, aposentados e pensionistas, da Unidade de Administração Geral, da Secretaria de Planejamento e Gestão, entre os dias 13 a 16 de setembro de 2010, através das quais foram respondidas perguntas a respeito de como é realizado o atendimento, o grau de satisfação em executá-lo, o relacionamento entre a equipe, a necessidade de treinamento, a comunicação com superiores, demanda de atendimento e o grau de autonomia para resolver possíveis conflitos que possam surgir no dia a dia.

3.5.2 Questionário

O questionário constante do apêndice “C” foi aplicado aleatoriamente a 360 servidores ativos, aposentados e pensionistas, o que corresponde a 60% dos 600 servidores atendidos em um período de 30 (trinta) dias úteis.

O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, porém foi dada oportunidade aos participantes de registrar sugestões ou fazer um comentário acerca da pesquisa.

Realizou-se a aplicação do questionário entre os dias 1º de setembro a 30 de setembro de 2010, nos períodos da manhã e da tarde, seguindo o horário de atendimento, das 9 horas às 18 horas. A escolha dos participantes ocorreu por

conveniência, de acordo com os seus consentimentos em responder ao questionário.

Realizou-se a aplicação do questionário da seguinte maneira: o pesquisador se apresentava ao usuário, explicava o objetivo da pesquisa e solicitava a sua participação voluntária. A maioria reagiu bem à abordagem, ou seja, não houve grandes resistências.

3.5.3 Entrevista com a Gestora

A pesquisa contou com a entrevista realizada com a Diretora da Diretoria de Gestão de Pessoal. Salienta-se que, apesar de ter sido entrevistada apenas uma gestora, no bojo, ela se constitui, de certo modo, um representante da gestão vigente na Secretaria.

As principais características identificadas na diretora participante do estudo foram: sexo feminino, casada, 40 anos, com 18 anos de atuação no serviço público. Destaca-se que a mesma ocupa o cargo de gestor da Diretoria desde 2000.

Na entrevista, a diretora salienta a importância da qualidade do atendimento ao servidor. Atender com eficiência é uma prioridade.

Ressalta que as condições do ambiente de trabalho já melhoraram bastante, tendo em vista algumas reformas de layouts e aquisição de novos computadores e que o Governo tem buscado melhorias, mas os recursos como um todo são escassos.

Quanto aos aspectos de relacionamentos interpessoais, ela é convicta que é excelente, a equipe é proativa e tem bom entrosamento.

No que concerne à qualidade do atendimento propriamente dito, a Diretora enfatiza que não tem muitas reclamações, que o serviço é realizado de forma que os atendentes são preparados para resolverem os conflitos que possam ocorrer no dia a dia.

A entrevista contemplou-se uma dimensão quantitativa, quando foi solicitado atribuir notas de zero a dez aos aspectos Condições de Trabalho (CT), Organização do Trabalho (OT), Relações Sociais de Trabalho (RST) e Gestão do Serviço. O valor 9 (nove) foi a nota atribuída a todas as dimensões questionadas. Esta avaliação revela na visão dela que, o serviço é ótimo, porém poderá ficar excelente.

Foi também mencionada uma sugestão de melhoria, que dependente de decisão política da Secretaria, para que houvesse na estrutura organizacional um serviço de atendimento, como o propriamente estudado.

3.5.4 Entrevistas com os Atendentes

O perfil dos participantes da pesquisa e a investigação das imagens sobre seus gestores e usuários passam-se a ser contemplado neste tópico.

A pesquisa contou com a participação de 8 (oito) servidores que atuam no atendimento ao público.

Em relação ao gênero, entrevistaram-se 02 (dois) servidores do gênero feminino e 06 (seis) do gênero masculino. Quanto à idade, esta variou de 24 a 60 anos. O estado civil predominante dos participantes foi casado.

A análise das entrevistas dos atendentes identificou-se alto comprometimento e satisfação com o trabalho executado, sentem-se responsáveis com o que tem a fazer.

A equipe tem um relacionamento excelente, compartilham alegrias e dificuldades e buscam agregar conhecimentos.

Todos os servidores do atendimento conhecem os padrões de qualidade instituídos pelo Governo, e participaram do curso de Excelência no atendimento.

Na questão da nota, a qualidade do atendimento prestado por eles, foi unânime pela nota 10.

As condições de trabalho foram consideradas satisfatórias com ressalva que poderia haver uma reforma que beneficiasse na estrutura organizacional uma central de atendimento aos servidores.

No item sugestões de melhoria, se destacou a instalação de avaliação eletrônica para os atendimentos realizados, visando manter uma equipe comprometida e preocupada com a qualidade do atendimento.

Também a sugestão de encontros mensais com os servidores aposentados seria gratificante visto que eles são servidores que já cumpriram o seu papel na Administração Pública e se encontram afastados da relação social que tinha com colegas e amigos em atividade.

3.5.5 Questionários

Conhecer o perfil dos usuários, seus desejos e necessidades, suas expectativas, como eles desejam ser tratados e atendidos são aspectos que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços, sinalizar para a necessidade de capacitação de pessoal e a qualidade do atendimento na Secretaria.

Os gráficos abaixo demonstram de forma detalhada os resultados obtidos.

Em relação ao gênero 39% dos servidores do sexo masculino e 61% do sexo feminino.

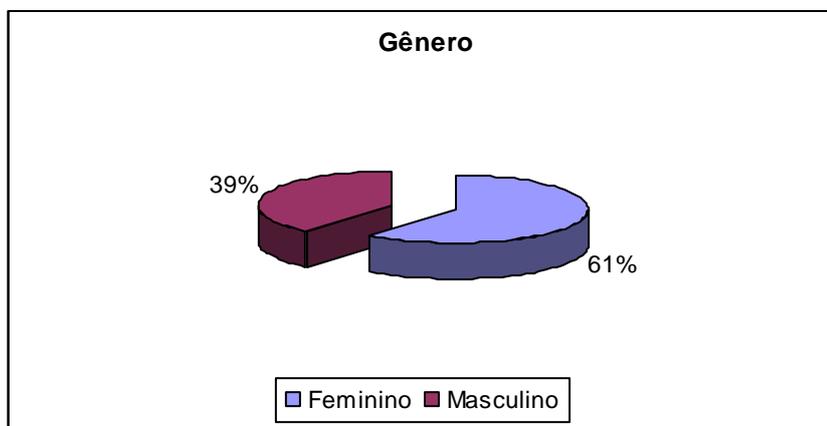


Gráfico 1.: Amostra da Percentagem por Gênero

Na categoria ocupação 33% são ativos, 50% aposentados e 17% pensionistas.

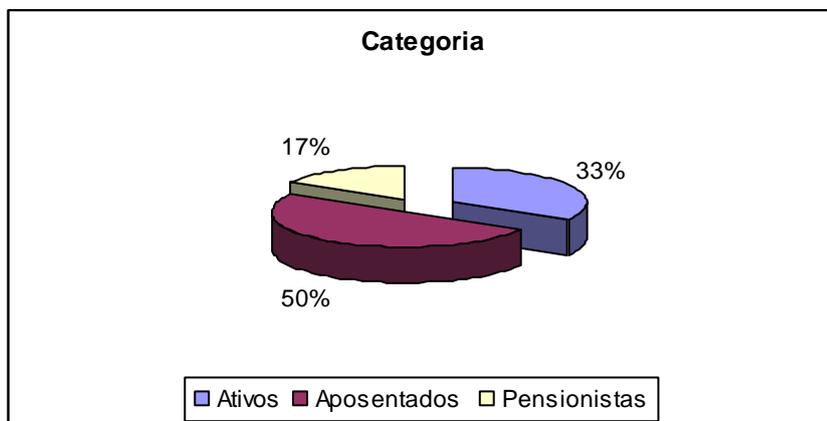


Gráfico 2.: Amostra da Percentagem por Categoria Funcional

Dentre os servidores pesquisados 53% pertencem aos cargos de Técnicos de Administração Pública, 42% são Auxiliares de Administração Pública e 5% são Analistas de Administração Pública.

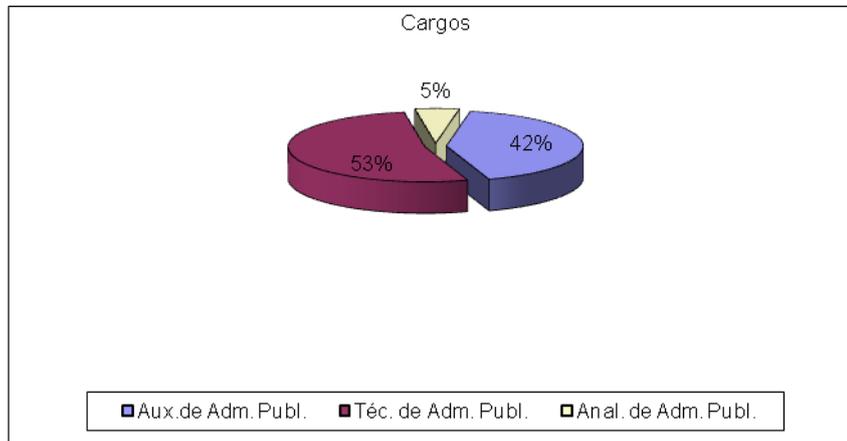


Gráfico 3: Amostra da Percentagem por Cargos

Em relação ao tempo de serviço, 64% dos servidores possui mais de 15 anos de serviço, 24% entre 11 e 15 anos, 8% entre 6 e 10 anos e 4% menos de 10 anos.

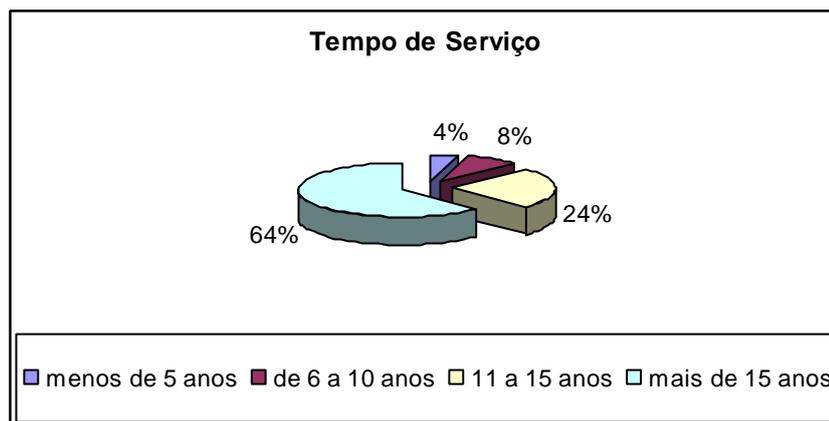


Gráfico 4: Amostra da Percentagem por Tempo de Serviço

Quanto à cortesia dos servidores atendentes 49% encontram-se muito satisfeitos, 45% estão satisfeitos e 6% pouco satisfeitos.

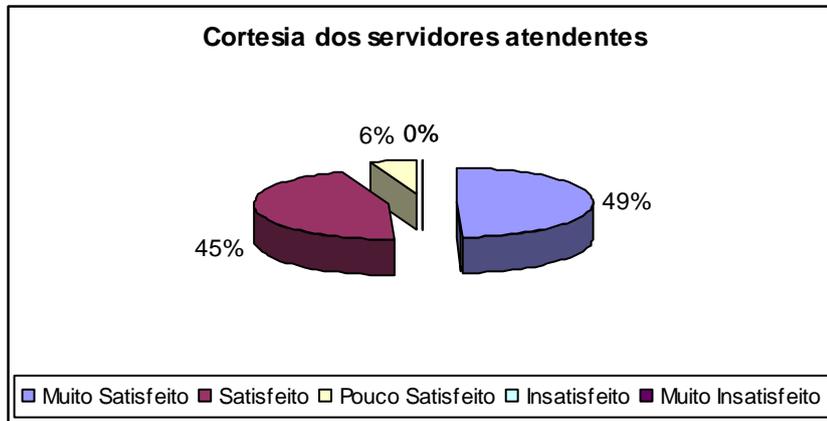


Gráfico 5: Amostra da Percentagem de Cortesia dos Servidores Atendentes

Dentre os servidores pesquisados, 60% declararam que estão muito satisfeitos com o atendimento via telefone, 37% encontra-se satisfeitos e 3% declararam pouco satisfeitos.

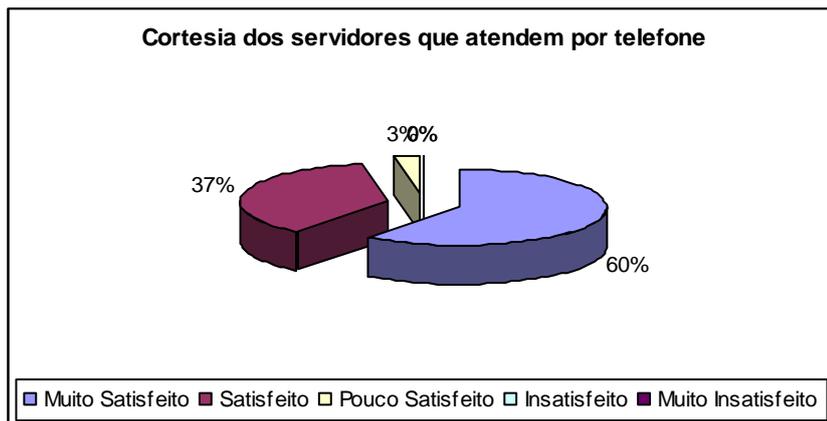


Gráfico 6: Amostra da Percentagem da cortesia dos servidores que atendem por telefone.

Para 86% dos servidores pesquisados, a igualdade de tratamento do atendimento é muito satisfatória e para 14% satisfatória.

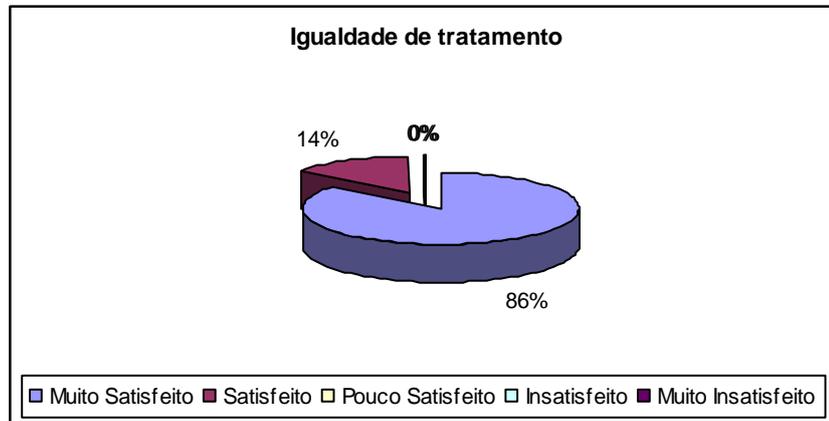


Gráfico 7: Amostra da Percentagem de igualdade de tratamento dos atendentes

Entre os servidores pesquisados, 83% encontram-se muito satisfeitos com a flexibilidade e autonomia que os atendentes tem para resolver problemas, 13% declararam satisfeitos e 4% pouco satisfeitos.

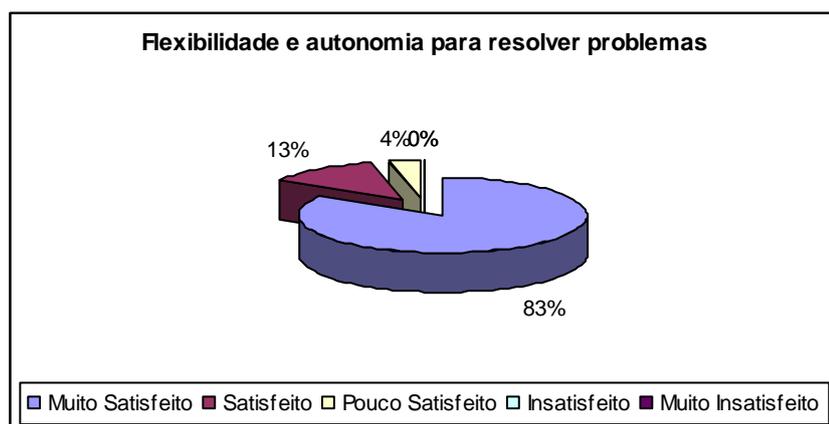


Gráfico 8: Amostra da Percentagem da flexibilidade e autonomia para resolver problemas

96% dos servidores pesquisados estão muito satisfeitos com as melhorias nos *layouts* e aquisição de novos computadores implementadas recentemente, 4% se encontram satisfeitos.

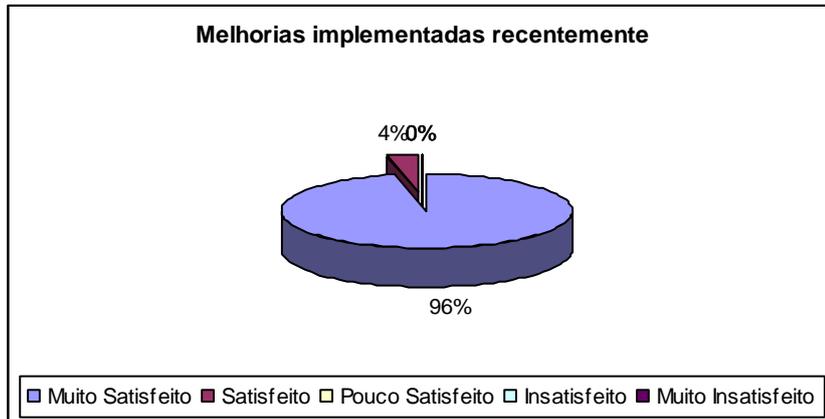


Gráfico 9: Amostra da Percentagem de Melhorias implementadas recentemente no atendimento

Entre os servidores pesquisados, 55% dos servidores declararam que estão muito satisfeitos com a existência de vários canais para sugestões/reclamações, como exemplos a intranet e o telefone (156), 28% estão satisfeitos e 17 % pouco satisfeitos.

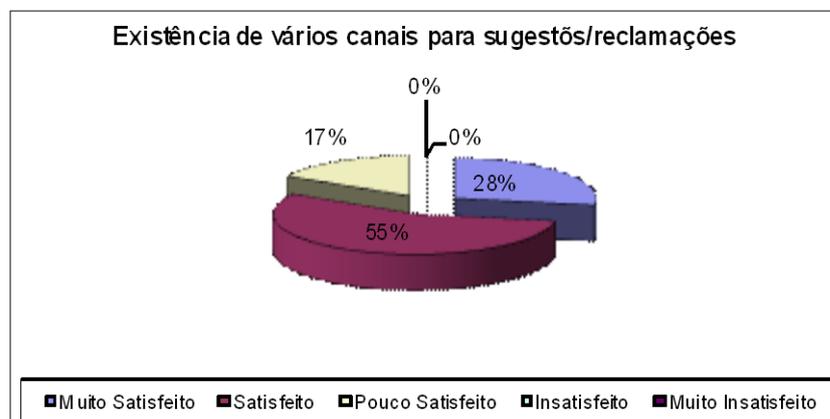


Gráfico 10: Amostra da Percentagem de Existência de vários canais para sugestões/reclamações.

Para 56% dos pesquisados a localização do serviço é considerada satisfatória, 22% estão muito satisfeitos e 22% pouco satisfeitos.

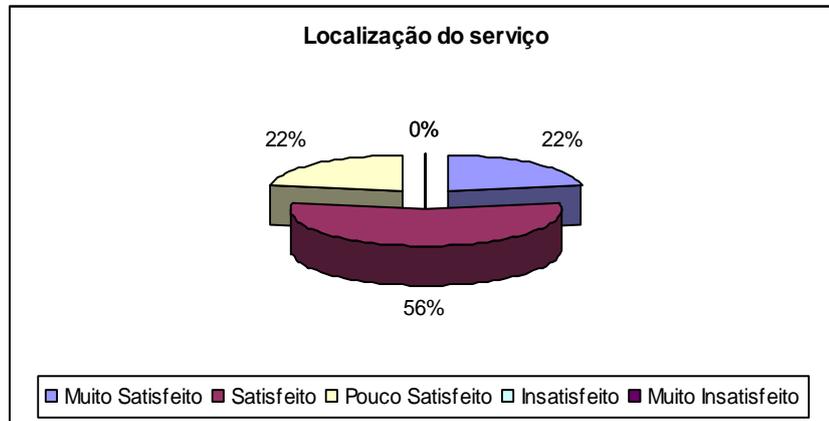


Gráfico 11: Amostra da Percentagem em relação à localização do serviço.

98% dos servidores declararam muito satisfeitos com a facilidade de estacionamento perto do local de atendimento, 2% encontra-se satisfeito.

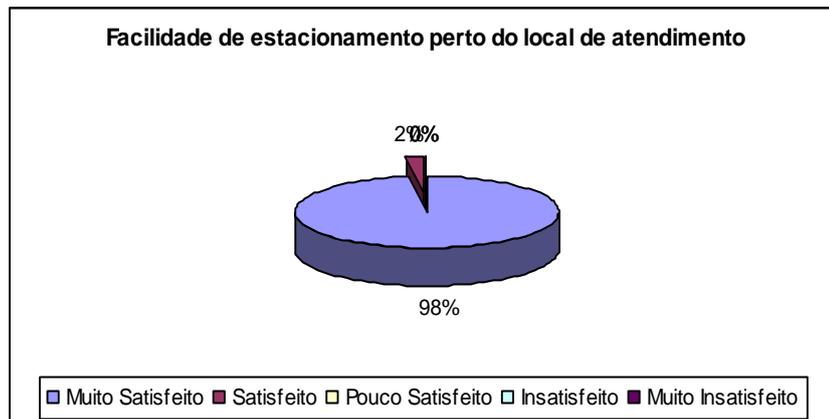


Gráfico 12: Amostra da Percentagem com a facilidade de estacionamento perto do local de atendimento

61% dos pesquisados estão muito satisfeitos com o horário de atendimento, 28% encontra-se satisfeito e 11% pouco satisfeito.

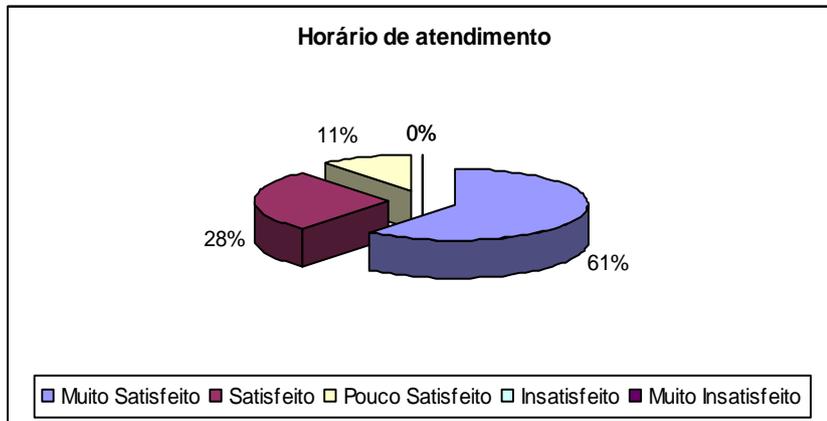


Gráfico 13: Amostra da Percentagem da satisfação com o horário de atendimento

49% encontram-se muito satisfeito com a Divulgação das atividades/informação, 45% consideram satisfeitos e 6% pouco satisfeitos.

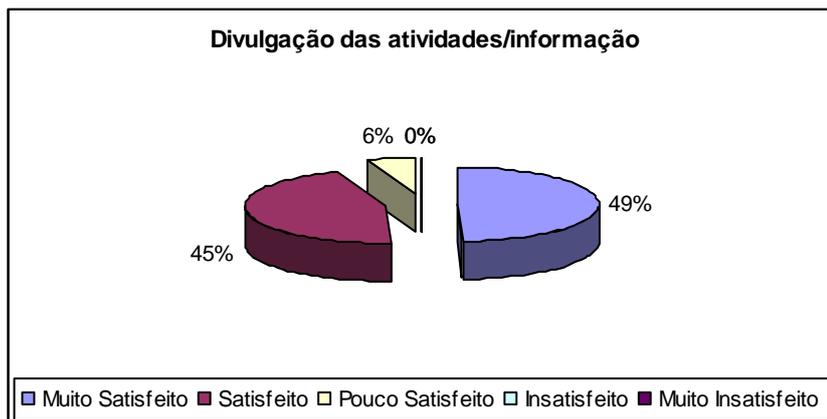


Gráfico 14: Amostra da Percentagem da divulgação das atividades/informação

55% encontram-se muito satisfeito com a existência de uma linha telefônica para esclarecimento de dúvidas, 37% consideram satisfeitos e 8% pouco satisfeitos.



Gráfico 15: Amostra da Percentagem da existência de uma linha telefônica para esclarecimentos de dúvidas

55% encontram-se satisfeito com as informações disponíveis *online*, 28% estão pouco satisfeitos, 15% muito satisfeitos, 2% consideram insatisfeitos.

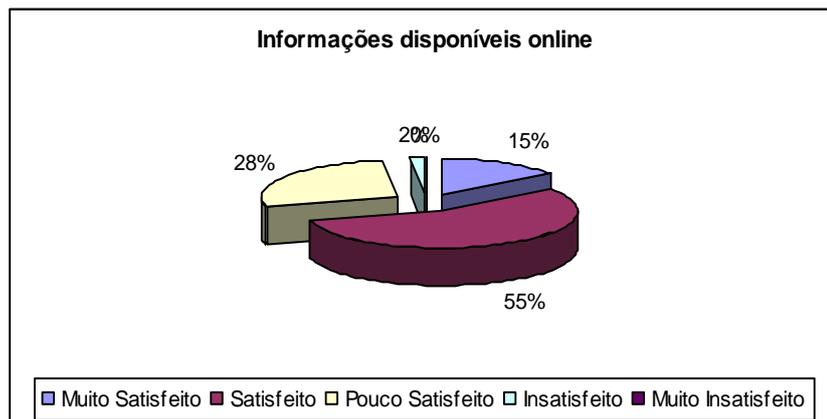


Gráfico 16: Amostra da Percentagem das informações disponíveis *online*.

28% encontram-se muito satisfeitos com a variedade de formulários disponíveis *online*, 27% estão satisfeitos, 26% estão pouco satisfeitos, 19% insatisfeitos.

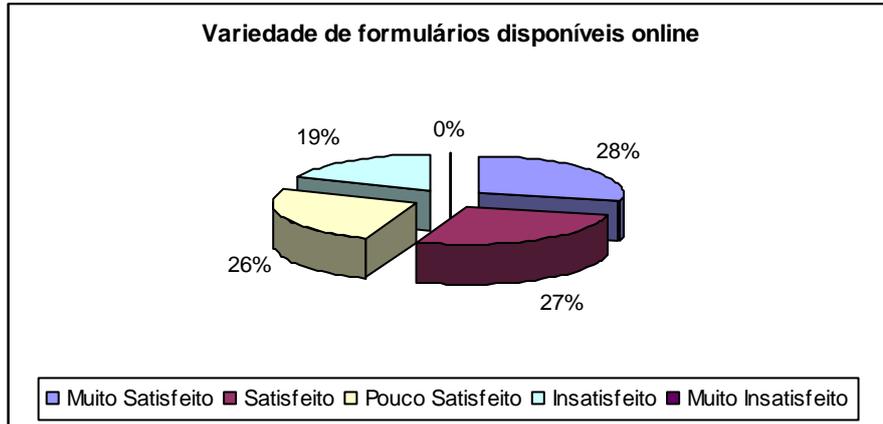


Gráfico 17: Amostra da Percentagem da variedade de formulários disponíveis *online*.

55% encontram-se satisfeitos com a satisfação global com os serviços solicitados, 28% estão muito satisfeitos, 17% estão pouco satisfeitos.

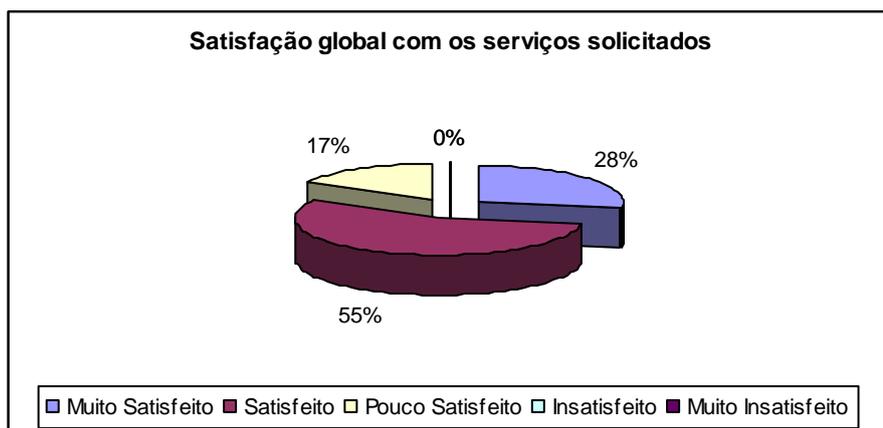


Gráfico 18: Amostra da Percentagem da satisfação global com os serviços solicitados.

51% satisfeitos com a clareza da informação, 34% estão muito satisfeitos, 15% estão pouco satisfeitos.

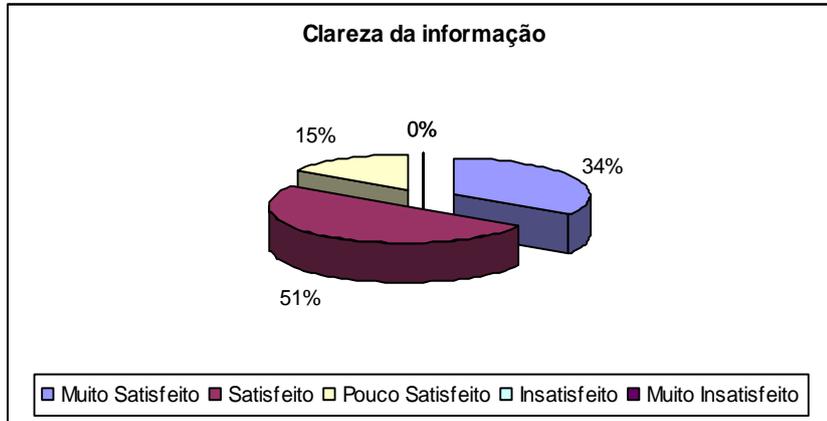


Gráfico 19: Amostra da Percentagem da clareza da informação.

85% dos entrevistados estão muito satisfeitos com a qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente, 15% estão satisfeitos.

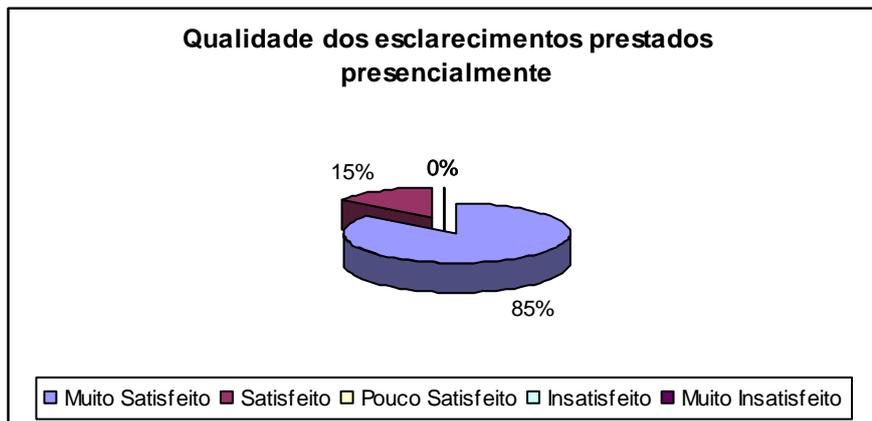


Gráfico 20: Amostra da Percentagem da clareza da informação.

50% dos entrevistados estão satisfeitos com a qualidade dos serviços (correspondência com o esperado, expectativa), 48% estão muito satisfeitos e 2 % pouco satisfeitos.

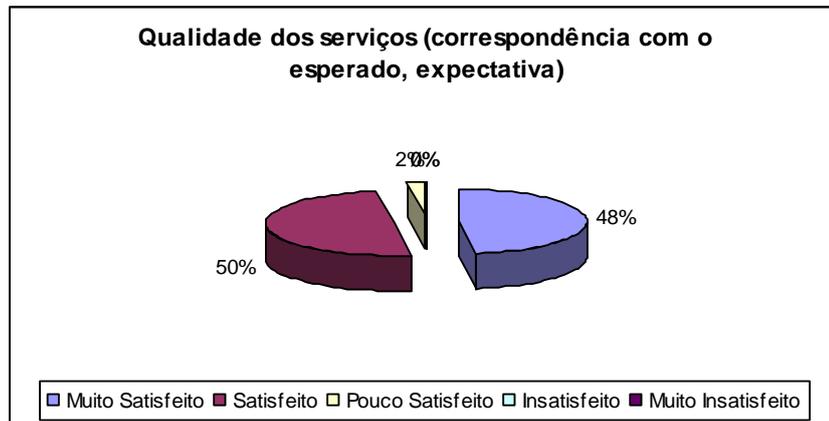


Gráfico 21: Amostra da Percentagem com qualidade dos serviços (correspondência com o esperado, expectativa).

46% dos entrevistados estão satisfeitos com o tempo de resposta às solicitações, 45% estão muito satisfeitos e 9 % pouco satisfeitos.



Gráfico 22: Amostra da Percentagem com o tempo de resposta às solicitações.

55% dos entrevistados estão satisfeitos com o tempo de resposta às reclamações, 32% estão pouco satisfeitos e 13 % muito satisfeitos.

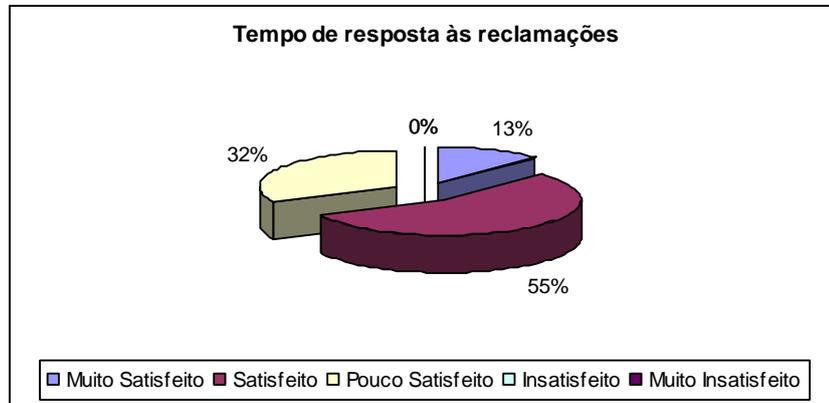


Gráfico 23: Amostra da Percentagem com o tempo de resposta às reclamações

56% dos entrevistados estão muito satisfeitos com a agilidade na tramitação de processos, 32% estão satisfeitos e 12 % pouco satisfeitos.

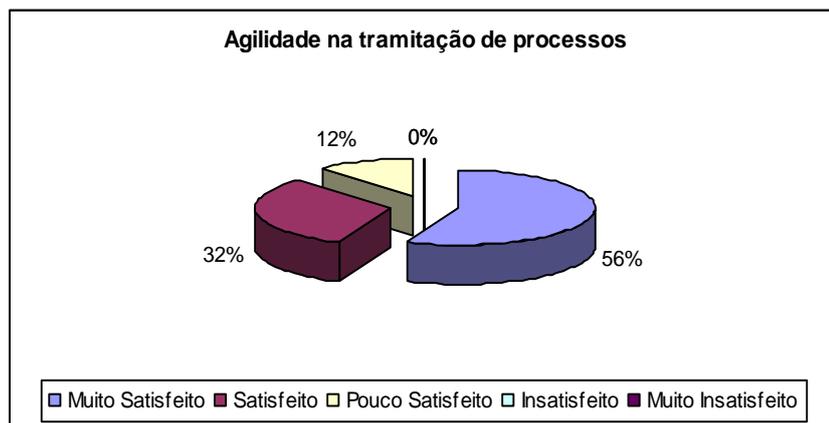


Gráfico 24: Amostra da Percentagem com a agilidade na tramitação de processos

A pesquisa contou com 360 usuários, 50% aposentados, 33% ativos e 17% pensionistas, a participação foi maior das mulheres 51%, contra 39% dos homens, os cargos teve um equilíbrio entre Auxiliares de Administração Pública com 42%, os Técnicos de Administração Pública 53% e os Analistas de Administração Pública com 5%.

Na informação do tempo de serviço, mais de 15 anos, ficou com 64% o que justifica o número maior de aposentados na pesquisa.

As perguntas tinham as seguintes opções: muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito.

O primeiro item retrata o perfil dos atendentes, na referência cortesia a pesquisa aponta que 49% estão muito satisfeitos e apenas 6% se encontra pouco satisfeito.

No item cortesia dos servidores que atendem por telefone a satisfação foi maior, 60% estão muito satisfeitos e apenas 3% pouco satisfeito.

Na igualdade de tratamento a maioria foi categórica estão muito satisfeitos 86%, e 14% estão satisfeitos. Na flexibilidade e autonomia para resolver problemas os servidores entrevistados, também houve maioria muito satisfeitos 83%.

96% dos usuários ficaram satisfeitos com a melhoria implementada recentemente, o atendimento mudou de visual, sala ampla, uma televisão e a melhor estrutura do ambiente, 4% ficaram satisfeitos.

A amostra revela no item existência de vários canais para sugestões/reclamações, que 55% dos servidores pesquisados estão satisfeitos, 28% muito satisfeitos e 17% pouco satisfeitos, porém observa-se nos comentários do formulário que os 17% desconhece que existe o canal.

Foram de 98% os que declararam muito satisfeitos com a facilidade de estacionamento, devido à amplitude do estacionamento existente ao lado do Anexo do Palácio do Buriti, onde fica o local do atendimento, apenas 2% se encontra satisfeito.

Em relação ao horário de atendimento 61% dos pesquisados estão muito satisfeitos, 28% satisfeito e 11% pouco satisfeito, o horário é bastante amplo não tem intervalo para o almoço. O atendimento é das 9 horas às 18 horas ininterruptas.

A divulgação das atividades/informação não deu maioria, mas chegou aos 49% dos pesquisados muito satisfeitos e 45% consideram-se satisfeitos e 6% pouco satisfeitos, considerando que a informação é através dos contracheques enviados para o domicílio a divulgação das atividades/informação é de comum acesso, todavia existem usuários que não lêem as notas do rodapé do contracheque.

Na questão sobre existência de uma linha telefônica para esclarecimentos de dúvidas percebe-se que 55% dos usuários já utilizaram e estão muito satisfeitos, 37% se encontram satisfeitos e 8% pouco satisfeitos por não conhecerem a existência da mesma.

As informações disponíveis *online* 55% encontra-se satisfeitos, 28% pouco satisfeitos, índice que retrata o período que houve dificuldade de acesso ao *SIGRHNET*, serviço eletrônico disponível no home Page do Distrito Federal, devido a problemas técnicos com a empresa que presta suporte à Secretaria, 15% estão muito satisfeitos e apenas 2% consideram insatisfeitos, pode-se considerar um número relativamente baixo, visto que nem todos os usuários têm acesso a Internet.

Variedade de formulários disponíveis *online* pode-se verificar que 28% encontram-se muito satisfeitos, 27% estão satisfeitos, 26% pouco satisfeitos e 19% insatisfeitos, números que alertam que os formulários disponibilizados poderiam ser ampliados, e contribuiria para diminuir o fluxo de atendimentos somente para entrega de requerimentos.

55% dos usuários pesquisados se encontram satisfeitos com a satisfação global com os serviços, 28% estão muito satisfeitos, e 17% estão pouco satisfeitos, números que confirma que a boa qualidade do atendimento.

Quanto ao item clareza da informação, 51% dos pesquisados estão satisfeitos, 34% estão muito satisfeitos e observa-se que 15% estão pouco satisfeitos, devido à falta de compreensão com as alterações da legislação, justifica-se o número visto que a grande maioria dos pesquisados são aposentados que se encontram na zona de conforto, não aceitam mudança e isto refletiu no item clareza da informação, já que 85% estão muito satisfeitos com a qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente, e apenas 15% estão satisfeitos.

50% dos usuários estão satisfeitos com a qualidade dos serviços (correspondência com o esperado, expectativa), 48% estão muito satisfeitos e

apenas 2% pouco satisfeitos, numero expressivo que corresponde com a expectativa da maioria com o serviço que solicita.

O tempo de resposta às solicitações também retrata a boa qualidade do atendimento, visto que 46% dos entrevistados estão satisfeitos, 45% muito satisfeitos e 9 % pouco satisfeitos.

Quanto ao item se estão satisfeitos com o tempo de resposta às reclamações, 55% dos entrevistados estão satisfeitos, 32% responderão que estão pouco satisfeitos e 13 % muito satisfeitos.

A agilidade na tramitação de processos foi o item que expressou que 56% dos entrevistados estão muito satisfeitos, 32% estão satisfeitos e 12 % pouco satisfeitos, o que condiz com o diagnóstico de toda a pesquisa confirmando que a qualidade do serviço de atendimento é eficiente, visto que a tramitação não dependente somente de um único setor, os números de poucos satisfeitos são pequenos.

4 Resultados e Discussão

Os resultados obtidos no estudo através das entrevistas e questionários demonstram que o atendimento recebido pelos servidores ativos, aposentados e pensionistas da Secretaria de Planejamento e Gestão do Governo do Distrito Federal, tem um nível de qualidade adequado e eficiente.

De modo geral existe cooperação e uma consciência bastante representativa da dependência entre as Gerências de Pessoal Estatutário e de Aposentadorias e Pensões.

Pode-se observar através da entrevista com a Diretora de Gestão de Pessoal que o atendimento busca atender com eficiência e agilidade. Constatado com ambas as partes existe reciprocidade e comprometimento entre as Gerências, facilitando o canal de comunicação entre as mesmas.

Também se observou, através dos contatos obtidos com os instrumentos de pesquisa e pela própria observação do ambiente de trabalho pelo entrevistador que os atendentes estão capacitados para exercerem a atividade, o relacionamento interpessoal é de total respeito, a estrutura comporta o atendimento dos ativos, aposentados e pensionistas, e que não há muitas reclamações dos usuários.

Percebeu-se, na entrevista com os atendentes enorme satisfação em exercer a atividade de atendimento, o clima entre a equipe é excelente, eles são comprometidos e responsáveis. Tal percepção foi devido a maneira emotiva com que os entrevistado falavam a respeito dos seus colegas e ambiente de trabalho.

São conhecedores da legislação que ampara as concessões, revisões e solicitações, e quando surgem situações problemas, procuram resolver com maior empenho, comungam dos mesmos resultados, ou seja, um atendimento de qualidade.

Os pesquisados relataram que o trabalho é desenvolvido independente da presença do chefe, desta maneira cada atendente sabe das suas obrigações e as cumpre com responsabilidade.

Os servidores têm uma visão positiva a respeito da atitude gerencial, salientando que as ações dos chefes são consistentes com os objetivos da empresa.

A chefia preocupa-se com a qualidade do trabalho realizado e com a qualidade nas relações do atendimento acompanhando rotineiramente as ações e atividades dos atendentes, estando assim comprometida com a missão da Secretaria.

No conjunto, na visão do usuário o ambiente no qual os servidores são capacitados para realizar um atendimento ao público de qualidade, se mostram interessados, envolvidos com seus problemas, sejam servidores ativos, aposentados ou pensionistas.

De maneira global, para garantir o bem-estar dos servidores, a satisfação dos usuários, o cumprimento da missão institucional e das metas do Governo do Distrito Federal, faz-se premente uma reestruturação parcial da Secretaria de Planejamento e Gestão, na Unidade de Administração Geral – UAG, para criação do serviço de atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas, contemplando-se o que se faz atualmente.

Existem recursos disponíveis para a implantação do Serviço de Atendimento ao Servidor, tendo em vista que os custos são mínimos, considerando que já tem o espaço adequado para o setor, bem como há interesse por parte dos gestores em criar um setor de atendimento exclusivo aos servidores da Secretaria de Planejamento e Gestão.

5 Conclusão

Os cruzamentos dos dados obtidos por intermédio da análise das entrevistas dos questionários e das observações livres permitiram identificar na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão um serviço de boa qualidade no atendimento prestado aos servidores ativos, aposentados e pensionistas.

Pode se observar que a estrutura do atendimento aperfeiçoou bastante, existe uma melhor distribuição do espaço físico, a sala ficou ampla, os atendentes buscam trabalho em equipe, ajudando uns aos outros, e os usuários demonstram satisfação no serviço.

Na entrevista com a Diretora de Gestão de Pessoal, verificou-se a diferente atividade do atendimento conjugada gerem diversos passos a serem trançados pelos atendentes, contudo eles trabalham em equipe, sabendo lidar com as situações adversas. Não recebe muitas reclamações dos usuários. Para ela, que também além de gestora é usuária, o serviço é considerado muito bom.

Os atendentes confirmaram nas suas entrevistas o que a Diretora informou, realmente pode ser visto um trabalho em equipe, pessoas capacitadas e treinadas para o bom atendimento.

Eles buscam atender com cordialidade, transmitindo confiança nas informações em tempo hábil. Contudo reivindicaram a estrutura na SEPLAG que condiz com o serviço que realizam.

Os usuários demonstraram na grande maioria satisfeitos com o atendimento recebido, suas expectativas são atendidas, elogiaram as melhorias ocorridas e a qualidade dos serviços de forma global foi considerada satisfatória.

Diante da pesquisa concluiu-se que a qualidade do atendimento prestado aos servidores ativos, aposentados e pensionistas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do GDF atingiu um bom nível de qualidade no atendimento, congrega os itens necessários para o desempenho com eficiência, buscando alcançar os resultados almejados com os usuários que recebem o atendimento.

O êxito alcançado quanto à qualidade e desempenho do atendimento depende cada vez mais da qualidade e do envolvimento das pessoas.

A extinta Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, SGA, vislumbrou a gestão de pessoas, criando cursos periódicos de excelência no atendimento, houve

investimento primordialmente, no potencial humano de forma a fazê-lo a peça fundamental do contexto onde está inserido, buscando servidores satisfeitos, assegurando suas necessidades básicas e principalmente auto-realização.

Havendo a valorização do ser humano por meio de políticas bem estabelecidas e praticadas, a qualidade no atendimento só tende a prosperar. E esta prosperidade se completará mediante a atitude gerencial.

Ao concluir este estudo, percebeu-se, na prática, a real importância da qualidade dos serviços oferecidos pela Secretaria de Planejamento e Gestão aos seus usuários. Os serviços de qualidade já não podem mais ser vistos apenas como diferencial competitivo, mas como obrigação de toda e qualquer organização, que prioriza a satisfação de seus clientes/usuários.

5.1 Recomendações

Nesta perspectiva é necessário analisar medidas junto aos governantes para que haja uma reestrutura na Unidade de Administração Geral, UAG, a qual pertence à Diretoria de Gestão de Pessoal, que está subordinada às Gerências de Pessoal Estatutário e de Aposentadorias e Pensões, que comporte um serviço de atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas, tornando-o oficialmente existente.

Caso não se consiga uma reforma na estrutura organizacional da UAG, a qualidade do atendimento poderá ficar comprometida, visto que a descontinuidade administrativa acarretará o rompimento do compromisso com a execução de bons trabalhos.

Para que a Secretaria ganhe a admiração dos servidores e, sobretudo a confiança para administrar mudanças, o gestor deve administrar de forma adequada as diferenças entre os servidores. É necessário agir a partir de posturas firmes e coerentes, obtendo desta forma a credibilidade, o envolvimento e comprometimento de todos os servidores, transformado em satisfação.

Atualmente a qualidade do atendimento é considerada adequada, todavia não pode ser descartada a possibilidade de ocorrência de problemas que mereçam atenção. A organização do trabalho, a rotina das atividades, a criação de um canal

de comunicação aberta dos servidores atendentes com gestores, para realização de reuniões periódicas de avaliação, a reciclagem, o contínuo aprendizado fazem parte da estrutura de um bom atendimento. Os servidores devem ser reconhecidos para não haver desmotivação para lidar com o público.

6 CRONOGRAMA DE TRABALHO

Etapa	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Elaboração teórica ou conceitual (projeto de pesquisa)							
Pesquisa Documental							
Pesquisa de campo, observações, aplicação de questionários.							
Entrevista com o gestor							
Análise e interpretação dos dados coletados							
Elaboração do sumário (projeto de monografia)							
Revisão							
Apresentação do Trabalho							

REFERÊNCIAS

AAKER, David A, et al. **Pesquisa de Marketing**. Tradução Reynaldo Cavalheiro Marcondes. São Paulo: Atlas, 2001.

CARLSON, Jan. **A Hora da Verdade**. Rio de Janeiro: Cop, 1992.

CECÍLIO, L. C. O. (2000). **Trabalhando a missão de um hospital como facilitador da mudança organizacional: possibilidades e limites**. Caderno de Saúde Pública, 16, 4, 973-983.

CHEIBUB, Z. B., Simas, M. & Molhano, L. (2002). **Pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos: conceitos e instrumentos**. Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. ENAP Escola Nacional de Administração Pública; Secretaria de Gestão; Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

CLAUS, Moller. **O Lado Humano da Qualidade**, São Paulo: Livraria Pioneira editora Copyright, 1995.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologias**. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FALZON, P. & Lapeyrière, S. (1998). **L'usager et l'opérateur : ergonomie et relations de service**. Le Travail Humain, 61, 69-90. Paris.

DENTON, Keith. **Qualidade em serviços: O Atendimento ao Cliente Como Fator de Vantagem Competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990.

FERREIRA, M. C. (2002). **Ergonomia aplicada ao serviço de atendimento ao público: um enfoque teórico-metodológico em construção**. Sessão coordenada na XII Congresso Brasileiro de Ergonomia. Recife, PE.

GIANESI, Irineu G.N. & CORRÊA, Henrique L. **Administração Estratégica de Serviços: Operações para a Satisfação do Cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIACOMONI FILHO, Gino. **Atendimento e responsabilidade social como atributos da qualidade do turismo**. In: LAGE, Beatriz H.G., MILONE, P.C. Turismo: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

GODOY, A . S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai/jun, 1995.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1994.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Serviços**. São Paulo. Atlas, 1998.

LOBOS, Julio. **O céu não é o limite**: para a empresa brasileira que quer vencer. São Paulo: Instituto da Qualidade, 1996.

Empresas, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai/jun, 1995.

MENDIETA, M. V. & Matute, E. D. P. (2001). **Manual de gestión de recursos humanos en lãs administraciones públicas**. Editorial Tecnos (Grupo Anaya) Madrid. (Instituto Universitario Ortega y Gasset – Centro de Estudios Superiores Sociales y Jurídicos Ramón Carande).

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde. Princípios básicos**. São Paulo: Manole, 2001.

Motta, P. R. (2001). **Desempenho em equipes de saúde**: manual. Rio de Janeiro: Editora FGV.

NORMAN, Richard. **Administração de Serviços**: Estratégia e Liderança nas Empresas de Serviços. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 21 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade no Processo**: A Qualidade na Produção de Bens e Serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Qualidade total na prática**: Implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. São Paulo: Atlas, 1994.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991.

PILARES, N. C. (1989). **Atendimento ao cliente: um recurso esquecido**. São Paulo: Nobel.

RAMOS, D. D. & Lima, M. A. D. S. (2003). **Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grade do Sul, Brasil**. Caderno de Saúde Pública, 19 (1). Rio de Janeiro.

RICHARDSON, R. (coord.) et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

SANT'ANNA, A. S. & Moraes, L. F. R (1999). **Fatores de pressão e insatisfação em áreas de atendimento ao público: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Caderno de Pesquisas em Administração, I (9). São Paulo, SP.

TURATO E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. **Revista de Saúde Pública**, 2005. Jun. 39(3):507-14.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro de Entrevista com Gestor

Informações Preliminares ao Entrevistado (a)

Trata-se de uma pesquisa acadêmica e os dados pessoais serão sigilosos.

Dados de Identificação da Entrevista e do Entrevistado:

Dia: ___/___/___

Nome:

Sexo: () Feminino () Masculino

Idade: _____

Estado Civil:

Cargo

que

ocupa:

Escolaridade:

Tempo de Trabalho

Na Profissão: _____ No Setor: _____ Na

Função: _____

Questões

Diagnosticando as Características do Serviço de Atendimento

1- De forma geral como você avalia o seu trabalho de gestor?

✓ Condições de Trabalho: equipamento, local de trabalho, espaço, iluminação e ruído.

- ✓ Organização do trabalho – OT: normas, rotinas, procedimentos, desempenho.

- ✓ Relações Sociais de Trabalho – RST: interações com chefias, colegas e usuários.

2 - Quando você pensa de forma geral no seu trabalho...

- ✓ O que causa mais mal-estar?
- ✓ O que causa mais bem-estar?

3 - Você tem sugestões para a melhoria? Se sim, qual seria?

4 – De 0 a 10 pontos dê uma nota para...

- ✓ As Condições de Trabalho existentes...
- ✓ A Organização do Trabalho...
- ✓ As Relações Sociais de Trabalho...

5 - Fale sobre o comportamento do usuário nas situações de atendimento: como eles agem? O que eles falam? O que eles pedem?

6 - Se você assumisse a função de coordenadora geral de gestão de pessoas, quais mudanças você faria?

7 - Se você fosse convidado (o) para fazer uma palestra [ou escrever um manual] sobre a "Boa Conduta de Funcionário" quais seriam as.....

- ✓ Duas qualidades principais que todo subordinado deveria ter
- ✓ O que todo subordinado imediato deveria evitar

8 - De 0-10 pontos dê uma nota ao desempenho geral dos funcionários existente.

9 - Fale sobre as qualidades pessoais que um(a) gestor(a) deve ter para trabalhar nesse tipo de serviço.

10 - E quantos aos defeitos, quais deveriam ser evitados?

11 - O que é ser gestor? Você poderia resumir em uma palavra?

12 - Como você se sente ao final de um dia de trabalho?

- ✓ Mentalmente
- ✓ Fisicamente
- ✓ Emocionalmente

13 - O que você faz para lidar com esse custo humano proveniente de seu trabalho de gestão?

14 - Você tem alguma atividade de recreio ou de descanso, praticada, em geral, nas horas de lazer (hobby)? Se, sim, qual?

15 - Que importância tem o seu trabalho para a sua vida?

Antes de encerrar a entrevista, gostaria de saber se você tem alguma dúvida, questão e/ou sugestão sobre o trabalho?

Há alguma questão que não perguntei, mas que você gostaria de falar.

Gostaria de agradecer a sua disponibilidade e interesse.

Apêndice B – Roteiro de Entrevistas com Atendentes

Trata-se de uma pesquisa acadêmica e os dados pessoais serão sigilosos.

Dados de Identificação da Entrevista e do Entrevistado

Dia: ___/___/___ ;

Idade: _____ Estado Civil: _____

1. Sexo:

- 1. Feminino
- 2. Masculino

2. Cargo:

- 1. Auxiliar de Administração Pública
- 2. Técnico de Administração Pública
- 3. Analista de Administração Pública

3. Tempo de Serviço:

- 1. menos de 5 anos
- 2. de 6 à 10 anos
- 3. de 11 a 15 anos
- 4. mais de 15 anos

4. O relacionamento entre as pessoas da sua equipe é:

- 1. excelente
- 2. bom
- 3. regular
- 4. ruim
- 5. indiferente

5. Em termos de realização profissional com o trabalho que executa você se sente:

- 1. muito realizado

- 2. realizado
- 3. mais ou menos realizado
- 4. pouco realizado
- 5. muito pouco realizado

6. A autonomia que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho é:

- 1. muito Satisfatória
- 2. satisfatória
- 3. mais ou menos satisfatória
- 4. pouco satisfatória
- 5. muito pouco satisfatória

7. Você conhece os padrões de qualidade do atendimento instituído pelo Governo do Distrito Federal, através do Decreto n.º 25.957, de 21/06/2005?

- 1. conhece bem
- 2. conhece mais ou menos
- 3. Mais ou menos satisfatória
- 4. só ouviu falar
- 5. não conhece

8. As condições de trabalho existentes em relação ao ambiente, disponibilidade de material e relações sociais são:

- 1. muito satisfatória
- 2. satisfatória
- 3. mais ou menos satisfatória
- 4. pouco satisfatória
- 5. muito pouco satisfatória

9. Como você se sente no final de um dia de trabalho: mentalmente, fisicamente e emocionalmente?

- () 1. bem
- () 2. cansado
- () 3. pouco cansado
- () 4. estressado
- () 5. muito estressado

Questões

Diagnosticando as Características do Serviço de Atendimento.

10 – Você tem sugestões para a melhoria?

11 - Fale sobre o comportamento dos servidores nas situações de atendimento: como eles agem? O que ele falam? O que ele pedem?

Vamos imaginar uma situação hipotética...

12 – De 0 a 10 pontos dê uma nota a qualidade do seu atendimento.

13 – O que é ser atendente? Você poderia resumir em uma palavra?

14 – Você tem sugestões para a melhoria?

Antes de encerrar a entrevista, gostaria de saber se você tem alguma dúvida, questão e/ou sugestão sobre o trabalho?

Há alguma questão que não perguntei, mas que você gostaria de falar.

Gostaria de agradecer a sua disponibilidade e interesse.

Apêndice C – Questionário de satisfação para servidores ativos, aposentados e pensionistas.

Instruções de resposta ao questionário:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma prestação do serviço público de boa qualidade.

Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião e sincera.

Este questionário é de natureza académica e anónima.

A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de Qualidade

1. Sexo:

1. Feminino

2. Masculino

2. Ocupação:

1. Servidor ativo

2. Servidor aposentado

3. Pensionista

3 Cargo:

1. Auxiliar de Administração

Pública

2. Técnico de Administração

Pública

3. Analista de Administração

Pública

4. Tempo de serviço se
servidor ativo:

- () 1. menos de 5 anos
- () 2. de 6 à 10 anos
- () 3. de 11 a 15 anos
- () 4. mais de 15 anos

4. Tempo de aposentadoria se
servidor aposentado/pensionista:

- () 1. menos de 5 anos
- () 2. de 6 à 10 anos
- () 3. de 11 a 15 anos
- () 4. mais de 15 anos

1.= Muito Satisfeito; 2.= Satisfeito; 3.= Pouco Satisfeito; 4.=Insatisfeito; 5.= Muito Insatisfeito

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registre aqui as suas sugestões de melhoria
Cortesia dos servidores atendentes						
Cortesia dos servidores que atendem por telefone.						
Igualdade de tratamento praticada no atendimento.						
Flexibilidade e autonomia que os servidores da área do atendimento têm para resolver problemas.						
Melhorias implementadas recentemente no atendimento						
Existência de vários canais para sugestões/reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web).						
Localização do serviço: proximidade de transportes públicos.						
Facilidade de estacionamento do automóvel perto do local de atendimento.						

Nível de acessibilidade para deficientes e carros de bebes (rampas de acesso, elevadores)						
Horário de atendimento						
Divulgação das atividades/informações						
Existência de uma linha telefônica para esclarecimento de dúvidas						
Informações disponíveis on-line						
Existência de serviços disponíveis <i>on-line</i>						
Variedade de formulários disponíveis on-line						
Satisfação global com os serviços solicitados						
Clareza da informação						
Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente						
Qualidade dos serviços (correspondência com o esperado, expectativa)						
Tempo de resposta às solicitações						
Tempo de resposta às reclamações						
Agilidade na tramitação						

de processos						
--------------	--	--	--	--	--	--

Muito obrigado pela sua colaboração.