



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

NÁGILLA CIRQUEIRA GARCIAS

**ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO TOCANTINS - POSTO DO
CENTRO DE PALMAS.**

**PALMAS
2015**

NÁGILLA CIRQUEIRA GARCIAS

**ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO TOCANTINS- POSTO DO
CENTRO DE PALMAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Gestão Pública do Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia do
Estado do Tocantins, campus Palmas ï
TO, como exigência à obtenção do grau
em Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Prof^a Ma Luana de Sousa
Oliveira.

Palmas
2015

Cirqueira Garcias, Nágilla

Titulo: Análise da Qualidade do Atendimento ao Público no Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins - Posto do Centro de Palmas./ Nágilla Cirqueira Garcias ã Palmas, 2015. 53 folhas

Monografia (Tecnólogo em Gestão Pública)- Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins ã Campus Palmas, 2015.

Orientadora: Profª Ma Luana de Sousa Oliveira.

1. Qualidade. 2. Atendimento. 3. DETRAN/TO- Posto do Centro. 4. Palmas-TO. I. Título

NÁGILLA CIRQUEIRA GARCIAS

**ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO TOCANTINS - POSTO DO
CENTRO DE PALMAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Gestão Pública do Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia do
Estado do Tocantins, campus Palmas -
TO, como exigência à obtenção do
grau em Tecnólogo em Gestão Pública

Aprovado em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profª Mestra Luana de Sousa Oliveira
Orientadora

Profª Mestra Ana Carolina Nogueira Falcão

Profª Mestra Cintia Souza Dantas da Silva

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, a minha família e a todos meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado forças para concluir meu curso, pois sem Ele nada em minha vida teria êxito.

Agradeço aos meus pais, Nelcion Luis Garcias e Fabiana Cirqueira Mota, por me incentivarem e acreditarem que seria capaz de concluir meu curso, a eles todo meu amor e agradecimento.

Agradeço a minha irmã Nayane Cirqueira Garcia Godinho e a meu cunhado Fabricio Godinho da Silva, por estarem sempre ao meu lado incentivando e apoiando, amo vocês.

Agradeço também as minhas amigas da faculdade Karoline Barcelos, Karinne Marinho e Franciana Lobo, por estarem comigo durante todo o curso, por todos os trabalhos que fizemos juntas, vocês foram fundamentais para que eu conseguisse chegar até aqui, muito obrigada.

Agradeço a todos meus amigos em nome das minhas amigas Camyla Duarte e Marynne Juliate, por toda ajuda durante a elaboração desse trabalho, amo vocês.

E por fim agradeço a minha orientadora prof^a Ma Luana de Sousa Oliveira, por toda atenção comigo e com meu trabalho, sem a senhora esse meu sonho não estaria sendo realizado, muito obrigada.

Já não basta simplesmente
satisfazer clientes. É preciso
encantá-los.

Philip Kotler

RESUMO

Análise da qualidade do atendimento ao público no Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins - Posto do Centro de Palmas.

GARCIAS, Nágilla Cirqueira, **Análise da qualidade do atendimento ao público no Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins ï Posto do Centro de Palmas**. 2015. 53 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) ï Curso de Tecnologia em Gestão Pública. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. Palmas - Tocantins.

Compreende-se que qualidade do atendimento está diretamente ligada ao sucesso de qualquer instituição sendo ela pública ou privada. Dentro deste contexto, este estudo tem como objetivo geral analisar a qualidade do atendimento ao público no Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins - Posto do Centro de Palmas. Para realização do trabalho, três aspectos foram levados em consideração: a infraestrutura do local, a qualificação do servidor e o atendimento em si, que são fatores essenciais para alcançar a qualidade no atendimento. Essa pesquisa caracteriza-se como quantitativa, exploratória e de levantamento. Durante a análise dos resultados, foram identificadas a insatisfação dos usuários em relação ao tempo de espera para o atendimento, a postura e apresentação pessoal dos atendentes e a infraestrutura do local; e a satisfação com a educação, cordialidade e eficiência do servidor; satisfação também com o fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas, ambientação do local e resolução de suas necessidades no processo final.

Palavras Chaves: Qualidade, Atendimento, DETRAN/TO- Posto do Centro, Palmas-TO.

ABSTRACT

Quality analysis of public services in the State Traffic Department of the Office of Tocantins Palmas Center.

GARCIAS, Nágilla Cirqueira, **Analysis of the quality of public services in the State Traffic Department of Tocantins - Palmas Center Desk**. 2015. 53 f. Monograph (Work Completion of course) - Course of Technology in Public Management. Federal Institute of Education, Science and Technology. Palmas - Tocantins.

It is understood that quality of care is directly linked to the success of any institution it being public or private. This study has as main objective to analyze the quality of public services in the State Traffic Department of Tocantins - Palmas Center Desk. To carry out the work, three aspects were taken into consideration: the infrastructure of the site, server training and compliance itself, essential factors for achieving quality of care. This research is characterized as quantitative, exploratory and survey. During the analysis of the results has been identified to the dissatisfaction of users in relation to the waiting time for care, posture and personal presentation of the attendants and the infrastructure of the site; and satisfaction with education, warmth and server efficiency; also satisfaction with the provision of information and clarification of doubts, site setting and solving their needs in the final process.

Key words: Quality, Service, DETRAN/ TO- Center Desk, Palmas-TO.

LISTA DE SIGLAS

DETRAN/TO – Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins

CIRETRANS - Circunscrições Regionais de Trânsito

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas

LISTA DE FIGURAS

Figura 01-	Qualidade percebida pelo cliente.....	30
Figura 02-	Fachada e a entrada do DETRAN/TO - Posto do Centro.....	47
Figura 03-	Balcão de recepção do DETRAN/TO - Posto do Centro.....	47
Figura 04-	Recepção e os usuários aguardando atendimento.....	48
Figura 05-	Fila de espera para o atendimento.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01-	Questão 01 - Tempo de espera.....	33
Gráfico 02-	Questão 02 - Educação e cordialidade.....	34
Gráfico 03-	Questão 03 - Eficiência do atendimento.....	35
Gráfico 04-	Questão 04 - Fornecimento de informações.....	36
Gráfico 05-	Questão 05 - Apresentação pessoal e postura.....	37
Gráfico 06-	Questão 06 - Ambientação.....	38
Gráfico 07-	Questão 07 - Infraestrutura.....	39
Gráfico 08-	Questão 08 - Processo final do atendimento.....	40

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.2	Formulação do Problema	15
1.3	Justificativa.....	15
1.4	Objetivos.....	16
1.4.1	Objetivo Geral.....	16
1.4.2	Objetivos Específicos	16
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
2.2	Percurso Metodológico	28
2.1	Caracterização da pesquisa.....	29
3	QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	20
3.1	Qualidade do Atendimento no Serviço Público.....	21
3.2	Qualificação do Servidor	24
3.3	Infraestrutura do local.....	26
3.4	Avaliação da Satisfação.....	27
4	ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO DETRAN/TO - POSTO DO CENTRO DE PALMAS.....	29
4.1	Caracterização do Objeto de Estudo.....	29
4.2	Perfil dos atendentes	32
4.3	Atendimento e Infraestrutura	33
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
	REFERÊNCIAS.....	44
	APÊNDICES	47
	APÊNDICE A - Fotos	48
	APÊNDICE Aa - Fotos	48
	APÊNDICE B - Formulário	50
	APÊNDICE C - Questionário	52
	APÊNDICE D - Entrevista	53

1 INTRODUÇÃO

O atendimento ao público no Brasil, tanto em órgãos públicos quanto na iniciativa privada, apresenta-se como um grande desafio aos prestadores de serviço que necessitam promover mudanças para alcançar a qualidade, como a qualificação dos atendentes e a infraestrutura do local. As queixas de usuários e consumidores são frequentes, como se pode acompanhar pelos jornais, internet e televisão, o que reforça a necessidade de mudanças nos padrões de atendimento.

A qualidade do atendimento é essencial para a eficiência e eficácia das empresas, sejam elas públicas ou privadas. A excelência desses atendimentos podem ser medidas de diversas formas, quando se opta pelo público externo, como é o caso deste estudo, alguns quesitos devem ser considerados como o perfil dos atendentes e o tempo de espera.

Assim, o atendimento ao público é uma função que exige desenvoltura e envolvimento de todas as partes do processo, desde o atendente até o gestor maior da organização, todos devem ter o conhecimento da realidade dos serviços, dos métodos e estratégias para um atendimento eficaz, pois assim se consolidará a excelência no atendimento.

E quando se trata da qualidade no atendimento na administração pública, a excelência passa a ser um fator fundamental para se atingir o princípio da eficiência, previsto na Constituição Federal. Dentro desta perspectiva, a Gestão Pública tem como dever diagnosticar os problemas e buscar sempre soluções para melhorar o atendimento à comunidade.

O Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins - DETRAN-TO, objeto de estudo desta pesquisa, é exemplo de órgão público que presta atendimento ao cidadão, registrando veículos automotores e habilitando os condutores, logo deve primar pelo princípio da eficiência.

Este órgão é vinculado à Secretaria de Estado da Segurança Pública do Tocantins, conta com 26 Circunscrições Regionais de Trânsito (CIRETRANS) e três postos de atendimento distribuídos em todas as regiões do referido Estado, tendo em Palmas sua sede administrativa e dois postos de atendimento, um localizado em Taquaralto e o outro no centro da cidade.

Observa-se por meio das mídias e das percepções da autora enquanto ex-servidora deste órgão, que o mesmo vem sendo motivo de reclamações constantes relacionadas ao tempo de espera, falhas no sistema e outros problemas, fazendo com que a mesma escolhesse esta instituição como objeto de estudo a fim de analisar a qualidade do atendimento prestado.

1.2 Formulação do Problema

Com base no que já foi exposto, este trabalho tem a seguinte questão problema:

Há qualidade no atendimento ao público prestado pelo Departamento Estadual de Trânsito ï DETRAN/TO ï Posto do Centro de Palmas?

1.3 Justificativa

A melhoria da qualidade no atendimento em unidades públicas vem sendo um desafio para a gestão pública. Com frequência, os meios de comunicação relatam a insatisfação e o descontentamento dos usuários que necessitam dessas instituições, indicando que há falhas nos serviços prestados.

Para Pereira (2009, p. 42) é necessário rever a forma como ãos serviços de atendimento ao público vêm sendo prestados, buscando sua realização com maior eficiência, mudando o comportamento da cultura das organizações públicas, tendo o cidadão como foco.

Dentro deste contexto, este trabalho visa analisar a qualidade do serviço de atendimento prestado pelo Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins ï Posto do Centro de Palmas. Essa análise partirá do próprio olhar do usuário em relação ao serviço que lhe foi oferecido, o que é algo muito importante, pois o serviço público existe para atender e satisfazer as necessidades desses cidadãos.

Identificar os fatores no atendimento que geram satisfação e insatisfação nos usuários do DETRAN/TO - Posto do Centro de Palmas é de fundamental importância para esta instituição que é prestadora de serviço, pois assim terá acesso à visão do seu usuário em relação a diversos fatores referentes à qualidade do atendimento. Já que este trabalho será apresentado ao órgão. Desta forma, os gestores poderão fazer uso dessas informações para buscar meios de alcançar a satisfação total dos cidadãos que necessitam dos seus serviços, o que por sua vez beneficiará também o usuário, pois terá um atendimento de melhor qualidade. Assim, esta pesquisa traz benefícios para a gestão pública e para a sociedade.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do atendimento ao público no DETRAN/TO - Posto do Centro de Palmas.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos profissionais que prestam atendimento ao público;
- Identificar os pontos positivos e os negativos dos atendimentos prestados;
- Verificar se a infraestrutura do local atende as necessidades do usuário.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.

2.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa é um processo formal e sistemático que desenvolve o método científico. Sendo assim, o objetivo principal da pesquisa é descobrir respostas para problemas utilizando procedimentos científicos GIL (1999). A fim de responder a questão problema deste estudo, esta pesquisa tem as seguintes características.

Considerando o critério de abordagem, é uma pesquisa quantitativa que de acordo com Fonseca (2002, p. 20) caracteriza-se por ter suas amostras:

[...] grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Quanto aos objetivos, ela é uma pesquisa exploratória, pois tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, o tornando mais explícito. Ressaltando que a maioria das pesquisas exploratórias costuma envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiência com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007), características que constam nesse trabalho.

Quanto aos procedimentos, caracteriza-se como uma pesquisa de levantamento, comum em pesquisas exploratórias e descritivas. A pesquisa de levantamento pode ser de dois tipos: levantamento de uma amostra ou levantamento de uma população. Fonseca (2002, p. 33) esclarece ainda que ãa coleta de dados realiza-se em ambos os casos através de questionários ou entrevistas

2.2 Percurso metodológico

Na primeira fase da pesquisa, fez-se uso da pesquisa bibliográfica e documental para elaboração da introdução, metodologia, fundamentação teórica e caracterização de objeto de estudo.

Na segunda fase, corresponde à coleta de dados, primeiramente realizou-se uma entrevista (APÊNDICE D) com a coordenadora do DETRAN/TO – Posto do Centro de Palmas, Maria de Jesus Rodrigues de Oliveira, no dia 02 de fevereiro de 2015, com intuito de obter dados e informações mais precisas a respeito do órgão. Vale ressaltar que essas informações foram necessárias para direcionar as subetapas seguintes da coleta de dados, pois forneceu elementos importantes como o quantitativo de atendimentos realizados diariamente no posto e o quantitativo de servidores.

Determinado o número de questionários a serem aplicados, voltou-se a campo para operacionalizar essa subetapa. No dia 04 de fevereiro de 2015, aplicaram-se os questionários junto aos atendentes (APÊNDICE C), com finalidade de traçar o perfil dos servidores.

E nos dias 11, 12 e 13 de fevereiro de 2015, foram aplicados os formulários junto aos usuários (APÊNDICE B) a fim de analisar a satisfação destes em relação ao serviço prestado pelo órgão. O formulário atingiu uma amostra de 10% da população diária do posto, que são em média 550, sendo assim foram aplicados 55 formulários com 8 questões fechadas baseadas nos critérios de como avaliar a qualidade do serviço de Milet (1997), posteriormente descritos no capítulo 3; e com 5 alternativas que foram extraídas de Lovelock e Wright (2002), que definem que umas das formas de medir a satisfação dos usuários é utilizando uma escala de cinco fatores, sendo eles: muito insatisfeito, relativamente insatisfeito, indiferente, relativamente satisfeito e muito satisfeito.

Durante a aplicação desses formulários, o pesquisador deparou-se com a dificuldade do sistema para o atendimento dos usuários, o qual esteve fora do ar por duas vezes, impossibilitando a coleta de dados, visto que o usuário precisava ser atendido para responder as questões.

Na terceira fase, tabulou-se os dados, utilizando-se o software Microsoft Excel. E na quarta e última fase referente à análise dos dados e considerações finais, fez-se uso do embasamento teórico e das análises do autor enquanto pesquisador.

3 QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Para Bogman (2002) *apud* Labadessa, Labadessa e Oliveira (2011), a qualidade do atendimento que uma empresa oferece aos seus clientes pode decidir o sucesso ou o fracasso de um negócio. Portanto, a qualidade do atendimento está diretamente ligada ao sucesso da instituição e a satisfação dos usuários.

Chiavenato (1999, p. 34) reforça o pensamento acima ao afirmar que "O desenvolvimento de uma estratégia de atendimento total ao cliente é fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização em um mercado altamente competitivo".

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR ISO 9001:2008 estabelece princípios para se alcançar a qualidade, os quais podem ser tomados como estratégias do atendimento total, são eles:

- **Focalização no cliente:** o foco principal da existência de qualquer organização deve ser a satisfação da necessidade do cliente. Portanto, esse princípio é fundamental na gestão de qualidade.
- **Liderança:** é dever dos líderes de cada organização manter o ambiente propício para que todos os envolvidos no processo se sintam motivados e comprometidos com os objetivos da instituição.
- **Envolvimento das pessoas:** para que a qualidade seja alcançada deve existir envolvimento de todos, que possibilitará o uso de suas habilidades, assim colaborando com a instituição.
- **Abordagem por processos:** essa abordagem nos processos possibilita uma visão sistêmica do funcionamento da empresa como um todo, fazendo assim que se alcance mais eficiência dos resultados desejados.
- **Abordagem sistêmica:** essa abordagem sistêmica permite que os processos inter-relacionados sejam identificados, compreendidos e gerenciados, buscando a melhoria do desempenho da organização como um todo.

- **Melhora contínua:** para que a organização consiga manter a qualidade na prestação dos seus serviços, é fundamental que ela tenha foco voltado sempre para a melhoria contínua de seu produto ou serviço.
- **Abordagem factual para a tomada de decisão:** todas as decisões dentro de uma empresa devem ser tomadas com base em fatos, dados e análise de informações, o que provoca a implementação e manutenção de um sistema de eficiência de monitoramento.
- **Benefícios mútuos nas relações com fornecedores:** a organização deve buscar ter um bom relacionamento com fornecedores e parceiros, pois um trabalho conjunto de ambos facilitará a criação de valor.

Complementando os quesitos necessários para prestação de um atendimento de qualidade, Dantas (2004) apresenta os seguintes fatores: ambiente limpo, bem decorado, bem sinalizado, funcional e se possível automatizado e confortável tanto para o usuário quanto para o cliente.

Outro aspecto importante é a existência de um tempo de espera que agrada o usuário, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) relatam que para clientes externos (usuários), o custo da espera é a perda do uso alternativo daquele tempo. Somam-se a estes, os custos de aborrecimento, ansiedade e outros desgastes psicológicos, trazendo assim a insatisfação do cliente.

Já Milet (1997, p. 196-198) propõem alguns critérios de como avaliar a qualidade do serviço prestado, são eles:

Aspectos Tangíveis - Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal, aparência, durabilidade, etc. No caso de um computador, avalia-se a velocidade, o tamanho, a memória, o disco ao qual está associado. No cabeleireiro, o conforto da cadeira, o estado da tesoura etc.

Confiabilidade - Habilidade para cumprir o prometido. Ninguém acredita num departamento de informática que nunca respeita os prazos combinados ou em uma loja que atrasa sistematicamente a entrega do produto.

Presteza - Desejo e predisposição em ajudar o cliente e fornecer pronto serviço, rapidez no atendimento. É o help-desk que resolve os problemas do usuário de informática durante a hora do almoço.

Competência - Existência de perfis necessários e conhecimento para executar o serviço. É o técnico de manutenção que entende do

problema, a vendedora que mostra conhecer as tendências da moda, o analista de sistemas que conhece o assunto.

Cortesia - Educação, respeito, consideração e cordialidade com o cliente. Muitas vezes, ele procura um fornecedor que até venda mais caro, porém atenda melhor.

Credibilidade - Transmissão de confiança, honestidade no trato com o cliente. É o caso da oficina de automóvel, onde nunca se sabe se o mecânico vai tirar uma peça do carro ou vai trocar o que não precisava. Nesses casos, a credibilidade é um item fundamental. Quando se encontra uma oficina em que se pode ter confiança, torna-se um cliente absolutamente fiel.

Segurança - Eliminação de risco, perigo ou ações duvidosas contra as pessoas e informações. Muitas vezes, o livre acesso às informações que deveriam ser mais restritas provocam sérios danos à organização.

Acessibilidade - Facilidade de contato com as pessoas na organização. Existem áreas de informática que proíbem o programador e o analista de terem qualquer contato com o cliente: "Só a área de atendimento pode." O cliente é que deve decidir com quem falar.

Comunicação - Manter o cliente informado em linguagem compreensível, clara e precisa.

Entendimento do Cliente - Esforço empreendido para conhecer o cliente e seus reais problemas e necessidades.

Preço - Valor pago pelo cliente para obter o produto ou serviço. Nem sempre o preço é determinante. Em geral, perde para um bom atendimento. Em outras palavras, os clientes perdoarão as dificuldades se estiverem sendo tratados com respeito e cuidado pessoal.

Aprendemos até aqui que a qualidade está ligada a inúmeros fatores que vão desde um local limpo ao um atendimento humanizado. Percebe-se então que prestar um atendimento de qualidade depende de diversos fatores e pessoas. Neste trabalho, a qualidade do atendimento está sendo analisada com base em três critérios: o atendimento em si, a qualificação do servidor e a infraestrutura do local.

3.1 Qualidade do Atendimento no Serviço Público

Realizar um atendimento de qualidade e que satisfaça o usuário é uma atividade que exige planejamento, comprometimento e dedicação da instituição seja ela pública ou privada. Para Dantas (2004, p. 45)

No caso das empresas públicas, a qualidade dos serviços é fundamental para conseguir uma boa imagem, manter e aumentar a clientela e, como consequência, sobreviver em longo prazo. No caso dos órgãos públicos, talvez porque não se coloque a questão da competição e da sobrevivência dessas entidades, ou porque a maioria das pessoas seja compelida irremediavelmente a procurar os

serviços de que necessita, acaba-se perdendo de vista o sentido do atendimento ao público. Eis aí, talvez, a razão de tanto descontentamento com o serviço público.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Carrijo e Alvarenga (2011) afirmam que um atendimento quando prestado com qualidade deve ter como principal aliado à satisfação do usuário, pois será ele que disseminará a boa fama ou má fama quanto ao serviço utilizado. E esse será um fator definitivo para o sucesso da organização.

No que diz respeito a esta relação entre clientes e instituição, Bee (2000) destaca alguns itens relevantes:

- Clientes satisfeitos provocam menos estresse. Poucos são os que, tendo que lidar com um cliente insatisfeito, não conhecem as pressões que tais situações causam;
- Clientes satisfeitos tomam menos tempo. Lidar com reclamações e problemas pode consumir muito tempo e eles sempre surgem quando está mais ocupado;
- Clientes satisfeitos falam de sua satisfação a outras pessoas, o que expande a boa fama;
- Clientes são seres humanos é natural querer um atendimento atencioso, prestativo e eficiente.

Assim, satisfação do usuário é o que existe de mais importante em uma organização que presta serviços de atendimento ao público, pois todo cidadão tem por direito receber um atendimento digno e eficaz em um Estado democrático.

A qualidade do atendimento em órgãos públicos, no Brasil, vem sendo tratada pelo Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública, que tem como principal objetivo elevar o padrão dos serviços prestados e tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços oferecidos. Sendo assim, o programa busca a transformação das organizações públicas, ressaltando a qualidade dos serviços e retirando o foco dos processos burocráticos.

O objetivo principal do Programa de Reestruturação e Qualidade na Administração Pública Federal é orientar e coordenar a implantação

de projetos de Reestruturação e Qualidade nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, compatibilizando e fortalecendo as iniciativas já existentes e estimulando novos esforços em busca da melhoria da ação governamental, em especial no que se refere à racionalização e redução dos custos de operação do aparato estatal e à melhoria da qualidade e da eficácia dos serviços disponibilizados à população, dentro da observância dos princípios da Qualidade. (BRASIL. Administração pública - Programa da qualidade - 1997, p.23).

O programa relata ainda que os órgãos públicos devem ouvir os seus clientes internos e externos, que são os órgãos e entidades públicas, os servidores e principalmente o cidadão, que são o real motivo pelo qual aquela instituição existe. (BRASIL, 1997).

Desde 1991, o Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública pretende mobilizar e sensibilizar estes órgãos, buscando melhorar a qualidade, atuando também junto aos cidadãos, procurando torná-los participativos e avaliadores das ações do Estado, sendo assim um grande aliado para se alcançar a qualidade.

O bom atendimento é um dos pontos mais importantes de uma instituição, é por meio dele que o cidadão perceberá com que seriedade o Governo vem investindo seus impostos, uma vez que é no atendimento que se compreende de forma mais concreta a proximidade do Governo com as necessidades da sociedade.

No entanto, não basta apenas proporcionar um atendimento com perfeição técnica, isso não garantirá o sucesso do atendimento, pois se o servidor não prestar um atendimento cordial e simpático, a avaliação do usuário não acontecerá de maneira satisfatória, por isso a importância da qualificação do servidor.

3.2 Qualificação do Servidor

De acordo com as palavras de Carrijo e Alvarenga (2011), na atualidade, as organizações precisam constantemente se preparar para os desafios e inovações. Para serem bem sucedidas, elas precisam de pessoas espertas, ágeis, de atitudes empreendedoras e que estejam dispostas a

assumir riscos, que façam a diferença e que trabalhem de maneira excepcional. Para que as instituições consigam investir em pessoas qualificadas, é indispensável a formação dos profissionais em exercício focado no desenvolvimento de pessoas; as instituições que investirem nisso terão um retorno de sucesso.

Para Dantas (2004), um bom desempenho dos atendentes de uma empresa decorre de muitos fatores como: motivação, segurança, remuneração, instalações adequadas, conhecimentos suficientes, entre outros. Contudo, manter uma equipe de trabalho com moral elevada, bem entrosada e atuando eficazmente é um grande desafio para qualquer administrador.

E de acordo com Rodrigues (2012), funcionários motivados contribuem efetivamente para o sucesso da organização, porque os mesmos necessitam perceber que podem contribuir nessa caminhada para o fortalecimento e crescimento da empresa. Portanto, através de capacitações e estímulos constantes, o funcionário percebe que ambas as partes se complementam e que seu atendimento com qualidade contribui para o desenvolvimento da organização e satisfação dos clientes.

Logo, a capacitação e treinamento dos atendentes são de suma importância para um bom atendimento. Labadessa, Labadessa e Oliveira (2011, p.12) citam o que significa treinamento numa empresa:

Significa capacitar, proporcionar maior conhecimento específico da atividade, para se obter um maior grau de profissionalismo da equipe, e com isso, transmitir ao cliente maior segurança no atendimento;

Treinar a equipe de funcionários a serem sorridentes, entusiasmados, otimistas e dinâmicos, (todos que direta ou indiretamente estão em contato com o cliente);

Todos e quaisquer meios, adotados como forma de aprendizado, podem e devem ser estimulados e motivados, desde: cursos, palestras, leituras, seminários, workshop, feiras, etc.

Ter servidores qualificados, motivados e bem remunerados, é um dos principais quesitos para um atendimento de excelência. O servidor é a imagem da instituição, é através dele que o usuário vai ter uma boa ou má impressão do órgão, por isso o treinamento é essencial para a conquista da qualidade e da excelência de serviços.

3.3 Infraestrutura do local

Para que um atendimento de excelência aconteça, alguns fatores devem ser levados em consideração, entre eles está a infraestrutura do local, pois se não houver conforto, temperatura agradável, uma boa acústica, iluminação e os recursos tecnológicos funcionando em perfeitas condições, será impossível realizar um atendimento satisfatório.

Lima (2014) ressalva a importância de manter a temperatura o mais confortável possível, pois se o clima estiver muito quente ou muito frio, causará incômodo tanto para os atendentes quanto para os clientes. Deste modo, a instalação de aparelhos de ar-condicionado é bastante indicada para controle dessa temperatura.

No que diz respeito a acústica do ambiente, Kliemann (1998) expõe que os ruídos são um dos fatores que mais prejudicam um ambiente de trabalho, pois além de atrapalharem os serviços mais complexos, podem afetar as pessoas fisicamente e psicologicamente, causando lesões irreversíveis, irritação, diminuição da qualidade do sono, e causando assim uma queda na qualidade do atendimento.

Kliemann (1998) também relata a importância de uma iluminação adequada, pois uma iluminação deficiente pode causar desconforto ou fadiga visual, dor de cabeça, redução da eficiência visual, ofuscamento, elevadas taxas de acidentes, e também uma negativa influência psicológica sobre as pessoas.

Outro aspecto importante é a acessibilidade para pessoas com deficiência. A Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece que dentro de todos os órgãos públicos ou privados de uso coletivo devem por ventura se tornar acessível às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 11 - I - nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas à garagem e ao estacionamento de uso público, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção permanente;

II - pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III - pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade de que trata esta Lei; e

IV - os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 12. Os locais de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar deverão dispor de espaços reservados para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com a ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação. (BRASIL, Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, Art. 11 e 12).

Além de um local acessível, a mobília deve estar em boas condições para atender tanto o servidor quanto o usuário, Lima (2014) ressalva que o mobiliário não é exclusivamente um móvel compositor e decorativo de um ambiente, mas desempenha uma função ainda maior e mais importante, é o instrumento de trabalho dos funcionários. Por consequência deve favorecer e contribuir com o desempenho dos mesmos.

Outro fator necessário para infraestrutura de um ambiente, na atualidade, são os recursos tecnológicos, cujo bom funcionamento influencia diretamente na qualidade de um serviço prestado. Por isso, é de suma importância que os mesmos estejam em perfeito funcionamento e que sejam em quantidade suficiente para atender todos os servidores.

3.4 Avaliação da Satisfação

A satisfação do cliente é um ponto chave para averiguar a qualidade do atendimento, o dicionário de língua portuguesa Aurélio (2004, p.726), define satisfação como: "sentimento de quem está satisfeito, feliz, alegre; prazer, alegria"

Detzel e Desatnick (1995, p.8) conceituam a satisfação da seguinte forma: "a satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada

por ele. Ela é produzida por toda uma organização, por todos os departamentos, todas as funções e todas as pessoas.

Kotler (2002 p.133) aponta cinco fatores necessários para satisfazer os clientes, são eles:

1. Aproximar-se do cliente. A intenção é compreender melhor as necessidades, as preferências e as prioridades dos clientes.
2. Medir o contínuo aperfeiçoamento a partir do ponto de vista dos clientes. A intenção é verificar se o esforço que visa ao contínuo aperfeiçoamento, por meio da gestão da qualidade, está resultando em uma percepção melhor por parte dos clientes.
3. Solicitar sugestões do cliente que impulsionarão o aperfeiçoamento dos produtos e / ou processos. A intenção é usar o cliente como fonte de inovações e como parceiro nas iniciativas de aperfeiçoamento.
4. Medir as vantagens e as desvantagens dos concorrentes. A intenção é orientar a estratégia, obtendo dados externos de referência que permitam identificar as áreas de nítida competência e as áreas de desvantagem estratégica.
5. Vincular os dados de avaliação dos serviços aos clientes ao desempenho e aos sistemas internos de recompensa. A intenção tanto pode ser identificar a relação entre a satisfação dos clientes e a satisfação dos funcionários como avaliar o desempenho financeiro ou premiar os bons resultados (maior nível de satisfação dos clientes).

Quando se fala de avaliação de um serviço prestado, Pasquali (2002, p. 15), afirma que basicamente a avaliação é feita tendo substrato à comparação entre as expectativas que o cliente tem a respeito do serviço e sua percepção sobre a qualidade do serviço prestado.

Sendo assim Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), apresentam três possibilidades na relação entre expectativas e percepção dos clientes:

- Expectativa < Percepção: a qualidade percebida é boa;
- Expectativa = Percepção: a qualidade percebida é aceitável;
- Expectativa > Percepção: a qualidade percebida é pobre.

Gianesi e Corrêa (1996, p. 80) concordam com o pensamento de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) ao dizer que a análise das expectativas dos clientes é a melhor forma de avaliar a qualidade do serviço. E apresentam esta relação entre expectativa e percepção na figura abaixo:

FIGURA 01 - Qualidade percebida pelo cliente.



Fonte: Giansesi e Corrêa (1996).

Kotler (1998, p.53) complementa o pensamento acima ao afirmar que a satisfação: *“é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”*. Como podemos perceber na figura abaixo:

Gerson (1994, p.11) traz mais informações sobre esta questão ao relatar que *“clientes felizes, ou que tiveram suas queixas resolvidas, contarão a três ou quatro pessoas sua experiência positiva”*, mas *“um cliente insatisfeito é capaz de contaminar negativamente até dez pessoas”*, causando com isso a má fama do lugar onde foi atendido.

Lembrando ainda que a satisfação dos usuários deve ser o principal objetivo de qualquer organização, pois são eles que farão a instituição progredir em relação aos seus serviços e dessa forma melhorar a qualidade do seu atendimento. Buscar a satisfação do usuário significa buscar a aprovação do serviço que está realizado.

4 ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO DETRAN/TO - POSTO DO CENTRO DE PALMAS

Neste capítulo, apresentamos os resultados desta pesquisa com base no marco teórico, nas análises dos dados coletados e das percepções do autor, apostamos e discutimos os pontos positivos e negativos que determinam a qualidade do atendimento ao público do órgão estudado.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO.

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN é um órgão do Poder Executivo que está localizado em todos estados do território brasileiro e tem como competência planejar, coordenar, executar e controlar ações relacionadas à: fiscalização, autuação e arrecadação de multas, registro de veículos, estatísticas de trânsito, educação para o trânsito, habilitação de condutores. (BRASIL. Código de Trânsito Brasileiro, 1997).

No Estado do Tocantins, o DETRAN foi criado a partir da fundação do Estado em 1988, antes o trânsito era administrado por meio de Circunscrições Regionais de Trânsito (Ciretrans), do governo de Goiás. Atualmente, o DETRAN é um órgão vinculado à Secretaria de Estado da Segurança Pública, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com sede em Palmas e jurisdição em todo território tocaninense. (DETRAN, 2015)

Para atender o cidadão tocaninense, o DETRAN/TO utiliza-se de um modelo funcional baseado na prestação de serviços em sua sede, nas 26 Circunscrições Regionais de Trânsito (Ciretrans) e 5 postos de atendimento, distribuídas em todas as regiões do Estado. As Ciretrans e os Postos de Atendimento servem como uma extensão do DETRAN, descentralizando os serviços prestados pelo órgão e facilitando o atendimento ao cidadão (DETRAN, 2015). O Posto do Centro de Palmas é objeto de estudo deste trabalho. Na tabela da página seguinte caracterizamos o órgão em questão.

TABELA 01- Dados do DETRAN/TO - Posto do Centro

Endereço:	104 Norte, Conjunto 03, Lote 12, Loja 02, Edifício São
------------------	--

	Carlos.
CEP:	77.020-022
Cidade:	Palmas -TO
Responsável:	Maria de Jesus Rodrigues de Oliveira
Telefone:	(63) 3218- 3030 / 3218-3063
Horário de atendimento:	Das 07 às 18:30 horas
Website:	www.detran.to.gov.br
Quantidade total de atendentes:	14 atendentes
Média de atendimentos diários:	550 atendimentos
Quantidade de computadores:	08 computadores, sendo que só 06 estão em funcionamento.
Quantidade de impressoras:	05 impressoras, sendo que uma é para impressão de boletos e quatro são para impressão de documentos.

Fonte: Dados da pesquisa

E de acordo com as informações dadas pela coordenadora do DETRAN/TO - Posto do Centro de Palmas, o atendimento prestado ao público neste local especificamente, não possui um padrão e apresenta algumas dificuldades, como: a falta de material de escritório, a falta de manutenção dos ares condicionados, lâmpadas, computadores e impressoras; falta de segurança, móveis em condições ruins e falta de cursos de qualificação para os servidores. Também informou que ela enquanto gestora não tem acesso aos dados coletados no sistema interno do DETRAN/TO para medição de satisfação do usuário, nem tão pouco tem conhecimento do que é feito com os mesmos.

O órgão também conta com uma ouvidoria, para a qual os usuários podem fazer reclamações, sugestões e elogios, mas que dificilmente alguns desses dados são repassados para o Posto do Centro.

Considerando tudo o que foi exposto pela coordenadora, a autora deste estudo elaborou seu próprio formulário de avaliação do atendimento, o

qual foi aplicado junto ao público e um questionário aplicado junto os servidores para traçar o seu perfil.

Desta maneira, nossas análises estão apresentadas em dois blocos: no primeiro bloco apresentaremos o perfil dos atendentes, obtido com a tabulação dos dados do questionário (APÊNDICE C); no segundo bloco apresentaremos a análise referente ao atendimento em si, ou seja, a prestação de serviço e a infraestrutura do local a partir dos dados coletados pelo formulário (APÊNDICE B).

4.2 Perfil dos atendentes

Apresentamos na tabela abaixo, o perfil dos 14 servidores do DETRAN/TO – Posto do Centro que atuam especificamente no atendimento ao público.

TABELA 02 – Perfil dos atendentes do DETRAN/TO - Posto do Centro.

IDADE MÉDIA DOS ATENDENTES		
30 anos		
DIVISÃO DOS SERVIDORES POR TURNOS		
Matutino	Vespertino	
07	07	
GÊNERO		
Mulheres	Homens	
11	03	
FORMAÇÃO		
Cursando Ensino Superior	Ensino Superior Completo	
06	08	
CURSO DE ATENDIMENTO		
Com formação	Sem formação	
09	05	
CARGO		
Concursados	Comissionados	Contratados

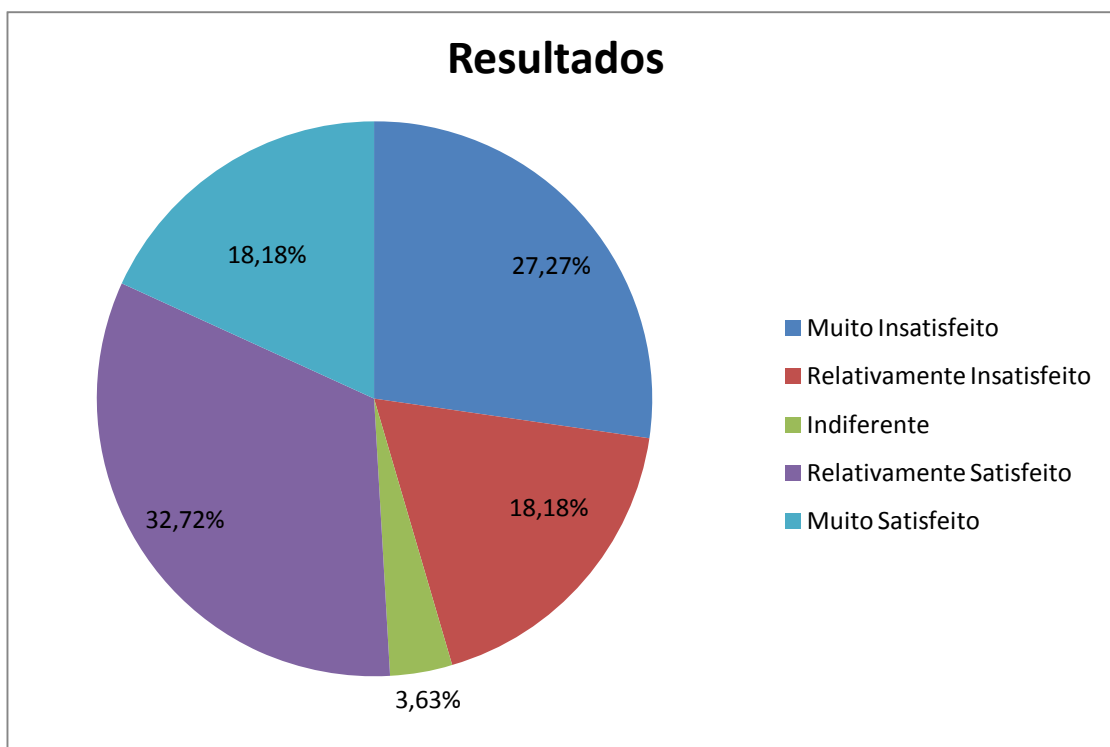
11	02	01
TEMPO DE TRABALHO		
De 06 dias a 02 meses	De 08 meses a 02 anos	07 anos
06	07	01

Fonte: Dados da pesquisa

4.3 Atendimento e Infraestrutura

O atendimento em si e a infraestrutura do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro estão apresentados e analisados seguindo a ordem das perguntas presentes no formulário (APÊNDICE B), de oito questões fechadas, para mensurar o grau de satisfação do serviço de atendimento prestado pelo Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins - Posto do Centro ao público.

4.3.1- GRÁFICO 01 - Com relação ao tempo de espera para o atendimento do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro, você se sente:



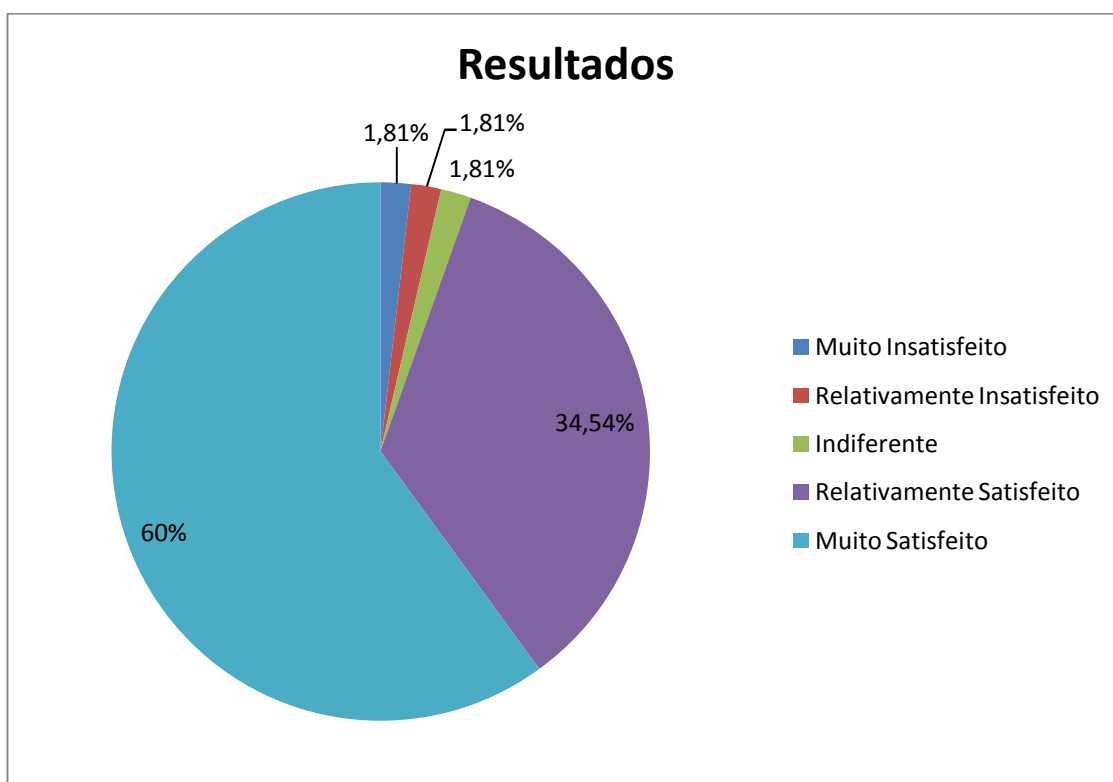
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme podemos observar no gráfico na página anterior, o nível de satisfação dos usuários em relação ao tempo de espera para ser atendido

ainda é baixo, pois somando os relativamente insatisfeitos e os muitos insatisfeitos, gera um percentual de 45,45% de usuários insatisfeitos, ou seja, um percentual muito alto de insatisfação.

O que compromete bastante a qualidade do atendimento, pois de acordo com os autores já citados Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) para clientes externos (usuários), o custo da espera é a perda do uso alternativo daquele tempo, além dos custos de aborrecimento, ansiedade e outros desgastes psicológicos, trazendo assim a insatisfação do cliente.

4.3.2- GRÁFICO 02 - Em relação à educação e cordialidade que o servidor lhe atendeu, você se encontra:

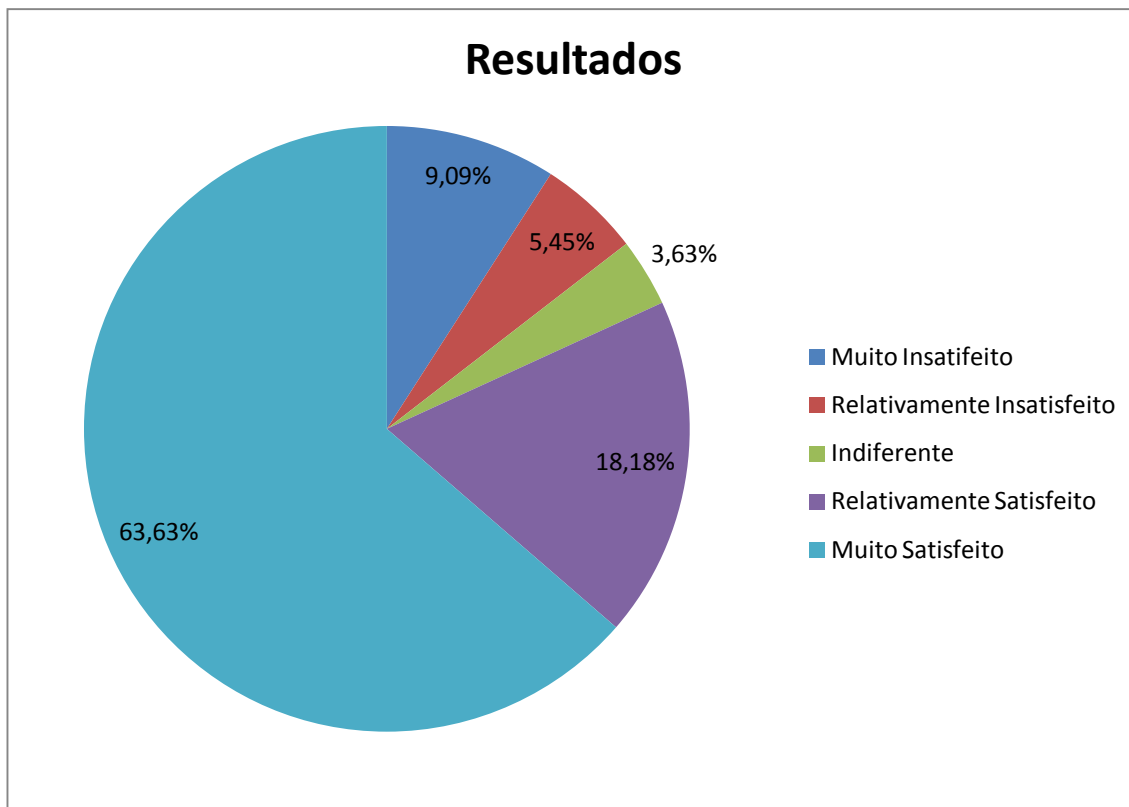


Fonte: Dados da pesquisa

Analisando o gráfico acima, percebe-se que os usuários estão satisfeitos com a educação e cordialidade do atendimento, pois somando os muito satisfeitos e os relativamente satisfeitos determina um percentual de 94,54 %, ou seja, quase a totalidade dos usuários tiveram suas expectativas atendidas e/ou superadas. Concordando com o pensamento de Kotler (1998,

p.53), que conceitua a satisfação da seguinte forma: "é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa".

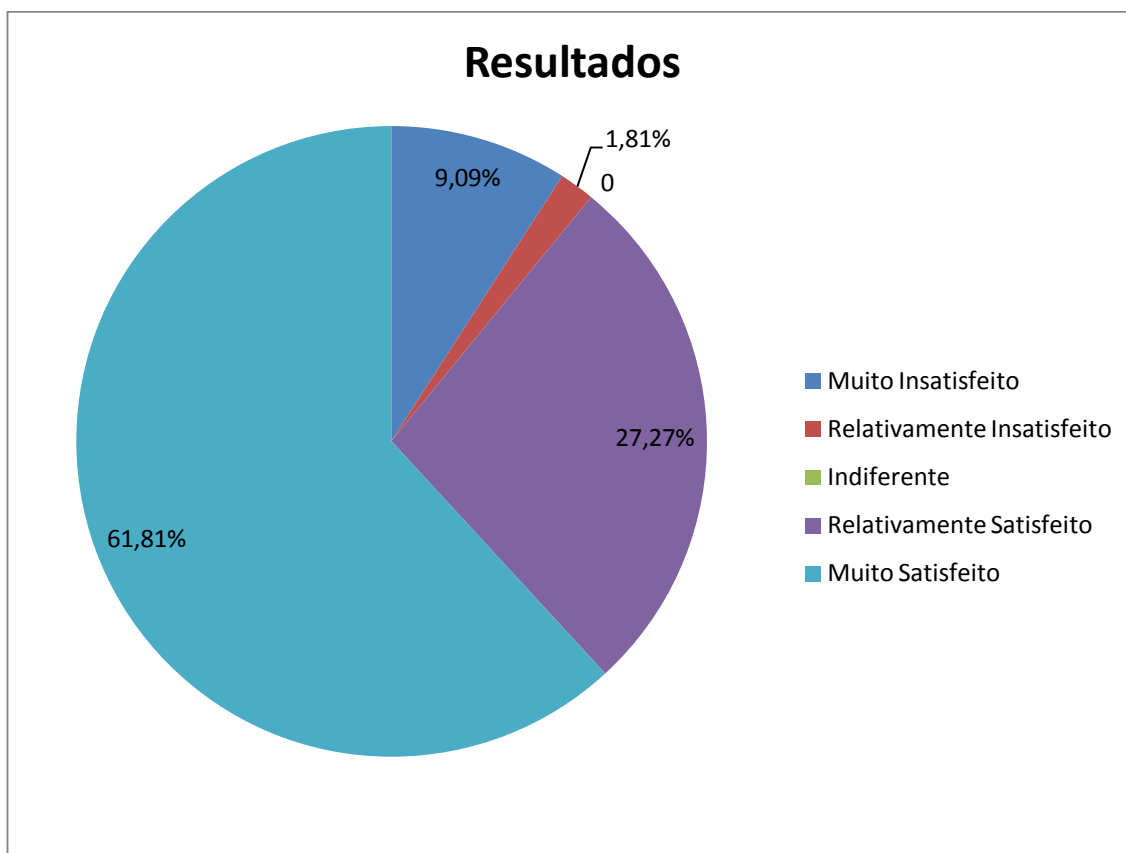
4.3.3- GRÁFICO 03 – Com relação à eficiência do atendimento (rapidez, compreensão), você se encontra:



Fonte: Dados da pesquisa

Considerando o gráfico acima, observa-se que a maior parte dos usuários estão satisfeitos com a eficiência do atendimento, pois somando os muito satisfeitos e os relativamente satisfeitos temos um percentual de 81,81%. Vale resaltar que para Desatnick e Deztel (1995, p.8): "a satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada por ele. Ela é produzida por toda uma organização, por todos os departamentos, todas as funções e todas as pessoas". Ou seja, se os usuários do DETRAN/TO- Posto do Centro estão satisfeitos é resultado do esforço do órgão como um todo e não apenas de um setor, ou uma pessoa.

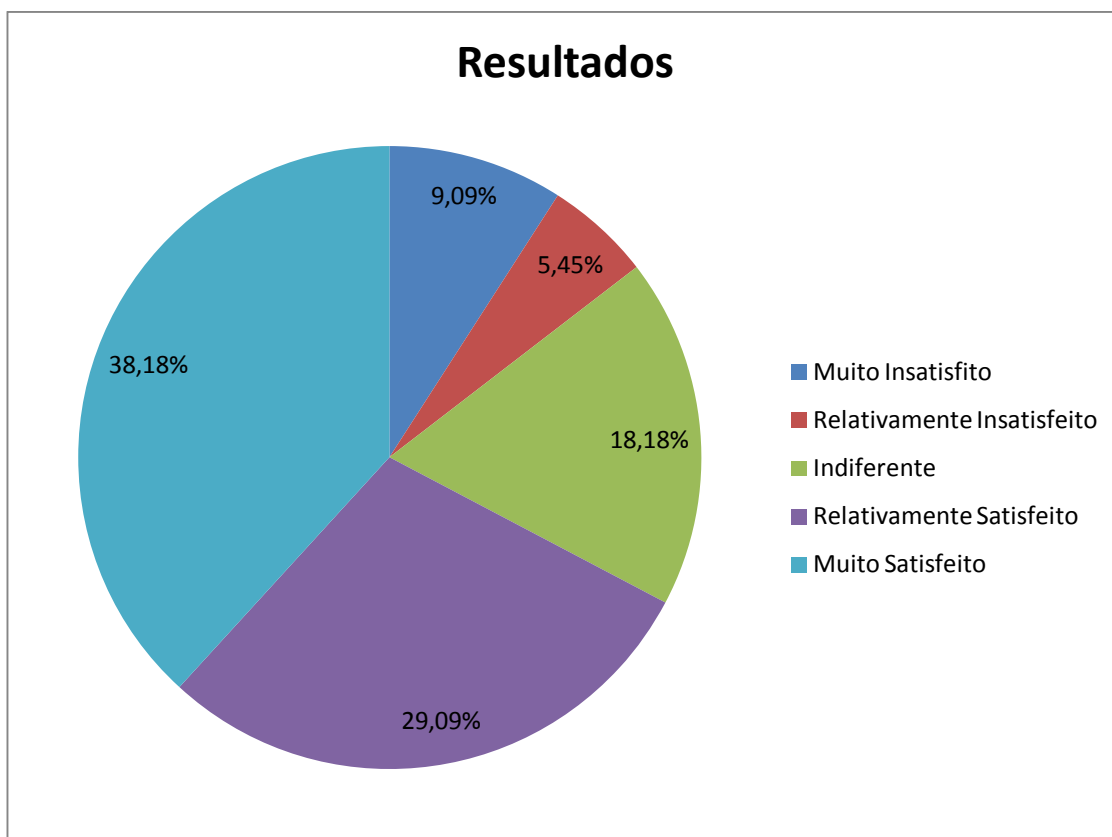
4.3.4- GRÁFICO 04 i Em relação ao fornecimento de informações e esclarecimento de duvidas, você se sente:



Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar o gráfico acima, vemos que o órgão estudado fornece informações necessárias sobre seus serviços aos seus usuários, assim como sana suas dúvidas, pois ao somarmos a porcentagem dos muito satisfeitos e os relativamente satisfeitos temos um percentual de 89,08%. É válido recordar quando Milet (1997) diz que para alcançar a qualidade no serviço, é necessário ter uma boa comunicação com o cliente, mantê-lo informado, ser compreensível e se expressar de forma clara e precisa. Ou seja, se os usuários estão satisfeitos nesse quesito, podemos dizer que os atendentes estão esclarecendo de forma clara e precisa as dúvidas durante o atendimento.

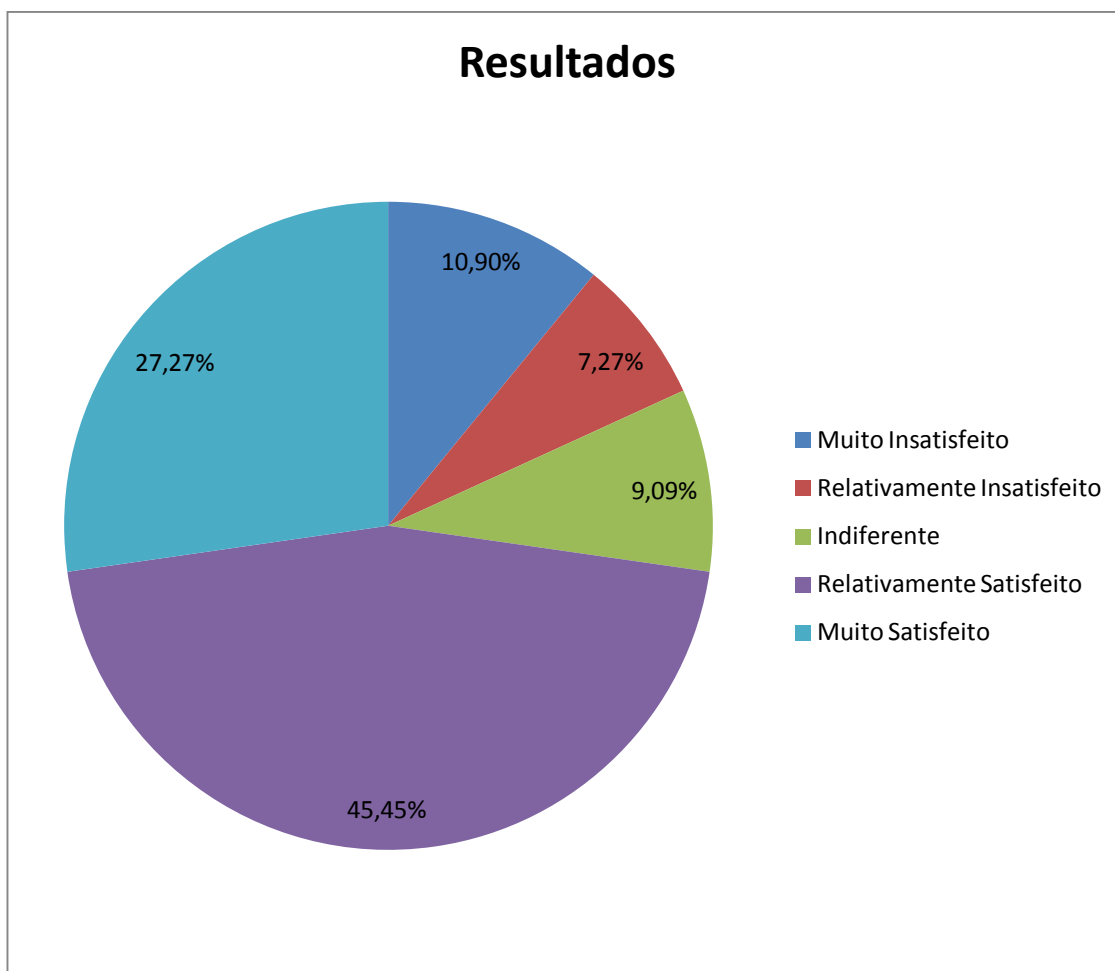
4.3.5 - GRÁFICO 05 - Em relação à postura e apresentação pessoal do atendente, você se sente:



Fonte: Dados da pesquisa

Com referência ao gráfico acima, observar-se que os usuários não estão totalmente satisfeitos com a postura e apresentação pessoal dos atendentes, pois somando os relativamente insatisfeitos e os muitos insatisfeitos gera uma porcentagem de 14,54%. Vale resaltar também que durante a coleta de dados, a pesquisadora observou que os atendentes não utilizam uniformes, o que possibilita o uso de vestimentas inadequadas para o trabalho, e nem utilizam crachá, algo que dificulta a identificação do servidor. O que pode estar relacionado com essa porcentagem de insatisfação. Outro item que deve ser levado em consideração é a porcentagem de 18,18% de usuários indiferentes, isso quer dizer que os mesmos não associam a postura e apresentação pessoal como algo que influencie na qualidade do serviço de atendimento.

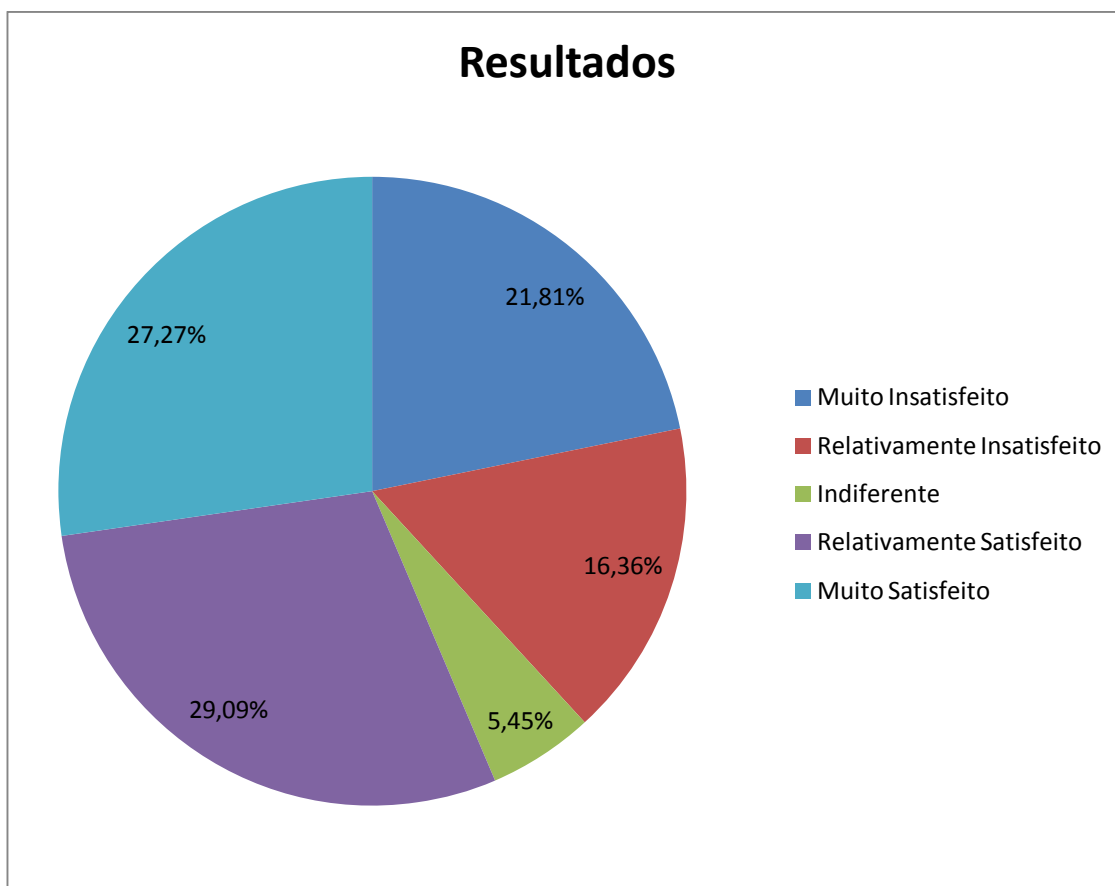
4.3.6 - GRÁFICO 06 ĩ Em relação à ambientação (decoração, conforto, limpeza), você se encontra?



Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisarmos o gráfico acima, percebe-se que os usuários estão satisfeitos com a ambientação do local, pois somando os relativamente satisfeitos e os muitos satisfeitos, determina um percentual de 72,72%. Que entra em conformidade com Dantas (2004) quando apresenta como fatores importantes para alcançar a satisfação do cliente: ambiente limpo, bem decorado, bem sinalizado, funcional e se possível automatizado e confortável tanto para o usuário quanto para o cliente. Então quer dizer que o órgão alcançou as expectativas dos seus usuários em relação a esse quesito.

4.3.7 - GRÁFICO 07 - Em relação à infraestrutura do local (iluminação, climatização, etc.), você se encontra?



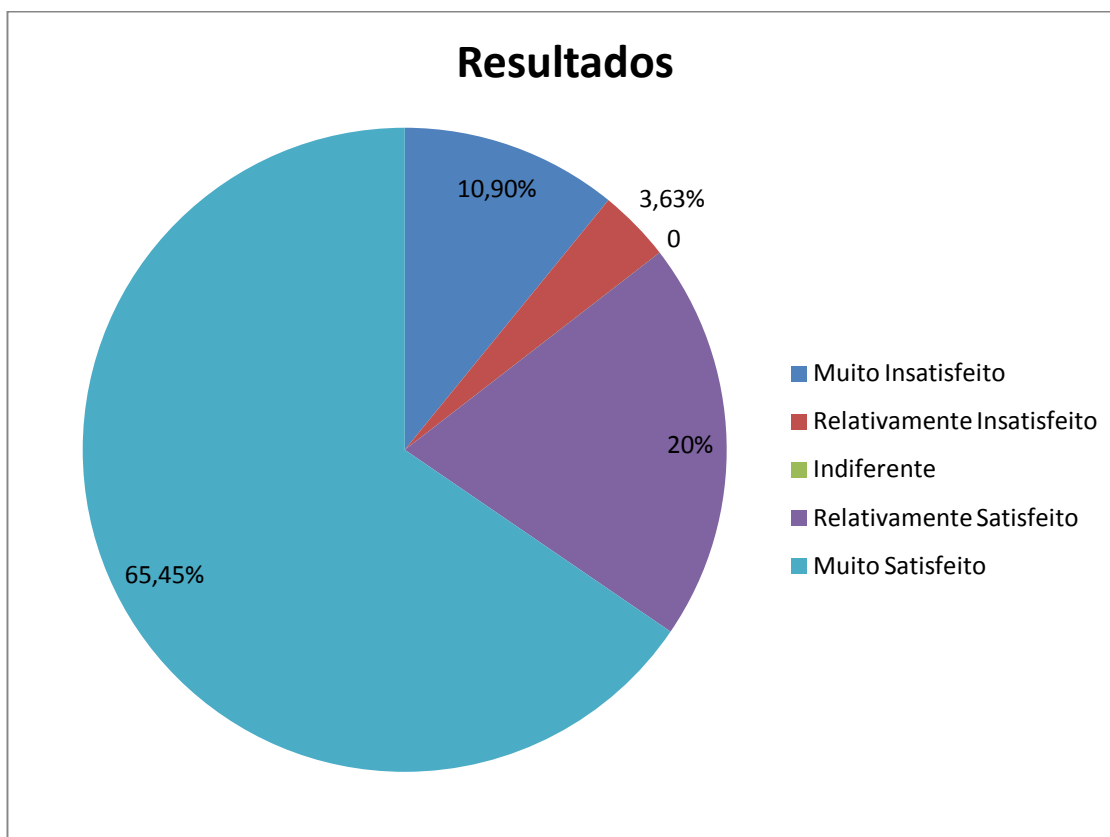
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme podemos observar no gráfico acima, o nível de satisfação dos usuários em relação à infraestrutura do local ainda é baixo, pois somando os relativamente insatisfeitos e os muitos insatisfeitos, temos um percentual de 38,17%. Vale lembrar que para que um atendimento de excelência aconteça alguns fatores devem ser levados em consideração, entre eles está à infraestrutura do local, pois se não houver conforto, temperatura agradável, uma boa acústica, iluminação e com os recursos tecnológicos funcionando em perfeitas condições, a qualidade do atendimento fica prejudicada.

É importante destacar que os dados coletados estão em conformidade com as informações da entrevista com a coordenadora do posto, que relatou algumas dificuldades a respeito à infraestrutura do local como: a falta de lâmpadas, computadores, impressoras, móveis de qualidade e

manutenção dos ares condicionados. Ou seja, o órgão não possui uma infraestrutura que satisfaça as expectativas dos seus clientes internos e externos.

4.3.8 - GRÁFICO 08 - Em relação ao atendimento e a resolução de suas necessidades no processo final, você se encontra:



Fonte: Dados da pesquisa

Analisando o gráfico acima, percebe-se que os usuários estão satisfeitos com relação a resolução de suas necessidades no processo final, pois somando os muitos satisfeitos e os relativamente satisfeitos gera um percentual de 85,45%. Isso quer dizer que mesmo com algumas insatisfações ocorridas em outros quesitos, o usuário conseguiu ter suas necessidades atendidas no processo final.

Com esta pesquisa, constatou-se então que os usuários estão satisfeitos no que se diz respeito ao atendimento em si, pois foi constatado um grau elevado de satisfação nos itens relacionados com a eficiência,

cordialidade, educação que o servidor os atendeu, porém insatisfeitos com a infraestrutura do local e com o tempo de espera para ser atendido.

Sendo assim, podemos dizer que o problema no atendimento do DETRAN/TO - Posto do Centro de Palmas não está relacionado ao servidor, mas sim ao um problema de gestão. Pois, ao analisarmos fatores como o da qualificação do servidor e do atendimento em si, identificamos a satisfação do usuário e que a maior parte dos servidores tem qualificação em atendimento, porém com relação à infraestrutura e o tempo de espera temos a insatisfação dos usuários. E estes dois quesitos avaliados negativamente dependem de ações da gestão para alcançar a qualidade, como a aquisição de mais equipamentos, de um sistema mais eficiente, e da contratação de mais servidores para atender a grande demanda existente.

E quando se fala de um problema de gestão pública, devemos lembrar do Programa Federal de Qualidade e Participação na Administração Pública, que tem como objetivo a transformação das organizações públicas, ressaltando a qualidade dos serviços e retirando dos processos burocráticos. A implantação desse programa não é obrigatório, mas mesmo não sendo é um ótimo caminho para alcançar a qualidade total no atendimento.

O programa ainda busca uma atuação junto ao cidadão, procurando torná-los participativos e avaliadores das ações do Estado, sabendo que ele é o principal interessado no alcance da qualidade, por isso é tão importante saber a opinião dos mesmos. Durante a coleta de dados tivemos conhecimento de um sistema de medição da satisfação do usuário do DETRAN/TO - Posto de Centro de Palmas, porém as informações desse sistema não são repassadas aos servidores e a coordenadora, o que o torna ineficiente, mas que se tivesse um bom uso seria um grande aliado da qualidade dos serviços oferecidos pelo órgão e colaboraria para a implementação do programa supracitado. Pois, o que percebemos é que devido a não obrigatoriedade do mesmo, não há uma preocupação de seguir os princípios propostos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade do atendimento seja em órgãos públicos ou na iniciativa privada, é de grande importância para o sucesso de qualquer organização. Sabe-se, que a qualidade de serviços de atendimento ao público é um dos principais problemas que o governo enfrenta, talvez pelo fato dos governantes ainda não colocarem a satisfação do usuário como seu foco principal.

Sendo assim, o presente trabalho teve como principal objetivo analisar a qualidade do serviço de atendimento ao público no DENTRAN/TO - Posto do Centro de Palmas, buscando assim verificar a satisfação dos seus usuários.

O resultado da pesquisa identificou a satisfação do usuário com relação à educação, cordialidade e eficiência do servidor; satisfação ainda com o fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas, ambientação do local e resolução de suas necessidades no processo final. Mas também identificou a insatisfação dos usuários em relação ao tempo de espera para o atendimento e a infraestrutura do local.

Os resultados obtidos nesta pesquisa reafirmam que avaliar a satisfação do usuário é uma boa forma do órgão conhecer seus problemas e com isso procurar solucioná-los. Lembrando que para a solução dos problemas e alcance da qualidade do atendimento, depende-se de um conjunto de fatores humanos, técnicos e de infraestrutura.

Considerando a análise dos resultados deixamos algumas sugestões para a melhoria do atendimento ao público no órgão estudado: em relação ao tempo de espera, recomendamos o conserto dos dois computadores que não estavam em funcionamento durante a aplicação da pesquisa, isso porque quanto menos guichês estiverem atendendo, mais tempo o usuário terá que esperar. Sugerimos ainda a instalação de uma televisão para que o usuário possa se entreter, fazendo que sua percepção do tempo de espera seja menor; nesse mesmo sentido podem ser distribuídos folhetos e cartilhas de educação no trânsito e disponibilizar também revistas e jornais.

No que diz respeito à postura e apresentação pessoal dos servidores, recomendamos que seja realizado um curso de capacitação com esse tema. Sugerimos ainda a utilização de crachás e uniformes, o que melhorará a identificação do servidor e acabará com as vestimentas inadequadas para o trabalho.

Já em relação à infraestrutura do local, recomendamos a manutenção dos computadores, impressoras, ares condicionados, lâmpadas e se possível à troca das cadeiras de espera por outras mais confortáveis.

Recomenda-se ainda que as informações recolhidas pelo aparelho medidor de satisfação do usuário sejam repassadas para o coordenador e também para os atendentes, com isso eles poderão buscar uma melhoria continua nos serviços que estão sendo prestados.

Também propomos algumas sugestões para futuras pesquisas: a análise dos dados recolhidos pelo aparelho medidor de satisfação e medir a satisfação do cliente interno.

REFERÊNCIAS

- ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001:2008 Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos**. Disponível em: <http://www.ifba.edu.br/professores/antonioclodoaldo/11%20ISO/NORMA%20ABNT%20NBR%20ISO%209001.2008.pdf>. Acesso em: 12 de abril de 2014.
- BRASIL. Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998. **Princípio da Eficiência**. Constituição Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm. Acesso em: 04 de abril de 2014.
- BRASIL. Decreto 5.378 de fevereiro de 2005. Programa Nacional de **Gestão Pública e Desburocratização**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm. Acesso em: 20 de junho de 2014.
- BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Programa da qualidade e participação na administração pública**, 1997. Disponível em: http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/PUB_Seges_Mare_caderno04.PDF. Acesso em: 18 de maio 2014.
- BRASIL. Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 05 de fevereiro de 2015.
- BRASIL. Código de Trânsito Brasileiro. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. **Institui o Código de Trânsito Brasileiro**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm. Acesso em: 20 de fevereiro de 2014
- BEE, R. **Fidelizar o Cliente**. São Paulo. Nobel, 2000.
- CARRIJO, C. V.; ARAUJO, L. I. D. **Qualidade do Atendimento Prestado ao Cliente-Cidadão Secretaria Municipal de regularização Urbana de Aparecida de Goiânia: Um Estudo Exploratório e Propositivo**, 2011.
- CHIAVENATTO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- DANTAS, E. B. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. Editora SENAC, 2004.
- DETZEL, D.; DESATNICK, R. L. **Gerenciar bem é manter o cliente**. 10ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 1995.

DETRAN/TO, Informações institucionais. Disponível em: <https://www.detran.to.gov.br>, acessado em 04 de maio de 2014.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: O dicionário da língua Portuguesa. 6. ed. Posigraf, Curitiba, 2004.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M.J. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto alegre: 2ª ed., Bookman, RS, 2000.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

KLIEMANN, A. H. **Guia de Referência para Layout em Escritório Envolvendo Aspectos Ergonômicos**. Anais do XVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Niterói, 1998.

KOTLER, P. ; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 7. Ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A, 1998.

_____. **Marketing**: para o século XXI como criar, conquistar e dominar mercados. 11.ed São Paulo: Futura, 2002.

GERSON, R. F. **A excelência no atendimento a clientes**: mantendo seus clientes por toda a vida. 1 Ed. Rio de Janeiro: Qualimark, 1994.

GIANESI, I. G.N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996, 233 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Ed. Atlas. São Paulo, 2002.

LABADESSA, S. A.; LABADESSA, S. L.; OLIVEIRA, L. J. D. **A importância da qualidade no atendimento ao cliente**: um estudo bibliográfico, 2011.

LIMA, C. T. S., Artigo - **Escritório - Projeto de Layout segundo as Diretrizes do Design de Interiores**, 2014. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/moda/artigos/56631/escritorio-projeto-de-layout-segundo-as-diretrizes-do-design-de-interiores>. Acessado em 23 de fevereiro de 2015.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços Marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MILET, E. B. **Qualidade em serviço**: princípios para gestão contemporânea das organizações. Rio de Janeiro: Ediouro; Brasília: MCT, IBICT, 1997.

PASQUALI, R. C. **Metodologia para melhoria de processos de linha de frente em serviços**: aplicação em laboratórios de análises clínicas. 2002. 122

f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) ï Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

PEREIRA, J. M. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.

PRINCIPIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE, disponível em: <[http://www.infoescola.com/administracao /principios-da-gestao-da-qualidade/](http://www.infoescola.com/administracao/principios-da-gestao-da-qualidade/)>, acesso em 28 de setembro de 2014.

RODRIGUES, R. M. **Pesquisa acadêmica**: como facilitar o processo de preparação de suas etapas. São Paulo: Ed Atlas, 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Fotos do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro de Palmas

FIGURA 02- Fachada e a entrada do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro de Palmas.



Fonte: Autor da pesquisa

FIGURA 03 ĩ Balcão de recepção do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro de Palmas.



Fonte: Autor da pesquisa

APÊNDICE Aa- Fotos do DETRAN/TO ĩ Posto do Centro de Palmas

FIGURA 04 ĩ Recepção e os usuários aguardando atendimento.



Fonte: Autor da pesquisa

FIGURA 05 ĩ Fila de espera para o atendimento



Fonte: Autor da pesquisa

APÊNDICE B- Formulário - Usuário

Curso: Superior em Gestão Pública - IFTO

Orientadora: Prof^a Mestra Luana de Sousa Oliveira.

Pesquisadora: Nágilla Cirqueira Garcias

Título do Trabalho: Análise da Qualidade do Atendimento ao Público no Departamento Estadual de Trânsito do Tocantins – Posto do Centro de Palmas.

01 – Com relação ao tempo de espera para o atendimento do DETRAN/TO – Posto do Centro, você se sente: () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito	05- Em relação à postura e apresentação pessoal do atendente, você se sente? () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito
02 – Em relação à educação e cordialidade que o servidor lhe atendeu, você se encontra: () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito	06 – Em relação à ambientação (decoração, conforto, limpeza) você se encontra? () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito
03- Com relação à eficiência do atendimento (rapidez, compreensão), você se encontra: () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito	07 – Em relação à infraestrutura do local (iluminação, climatização, etc.) você se encontra? () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito

04 ĩ Em relação ao fornecimento de informações e esclarecimento de duvidas, você se sente? () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito	08 ĩ Em relação ao atendimento e a resolução de suas necessidades no processo final, você se encontra: () Muito insatisfeito () Relativamente insatisfeito () Indiferente () Relativamente satisfeito () Muito satisfeito
--	--

Obrigada pela atenção!

APÊNDICE C - Questionário - Atendentes

Curso: Superior em Gestão Pública - IFTO

Orientadora: Prof^ª Mestra Luana de Sousa Oliveira

Pesquisadora: Nágilla Cirqueira Garcias

Título do Trabalho: Qualidade do Atendimento ao Público no DETRAN/TO
Posto Do Centro de Palmas

Dados do atendente:

Gênero: () Masculino () Feminino

Idade: _____

Formação : () Fundamental

() Médio

() Superior Incompleto

() Superior Completo

Cargo: () Contratado

() Comissionado

() Concursado

Há quanto tempo você trabalha no atendimento do DETRAN/TO?

Você tem algum curso na área de atendimento ao público?

() Sim () Não

Obrigada pela atenção!

APÊNDICE D- Entrevista - coordenadora

- 1- Existe no DETRAN/TO o Posto do Centro de Palmas algum padrão de atendimento ou algum método que norteie a forma de atender ?
- 2- Na sua visão de gestor, o que é necessário para prestar um atendimento de qualidade?
- 3- Ainda considerando o seu olhar de gestor. Se existe, quais são as dificuldades para alcançar um atendimento de qualidade?
- 4- Qual o uso dos dados coletados no sistema de medição de satisfação do usuário neste órgão?
- 5- Existe uma ouvidoria para que o usuário possa realizar elogios e reclamações?
- 6 o Com qual periodicidade os servidores são capacitados ou fazem reciclagem?
- 7 o No que diz respeito à infraestrutura e ambientação do espaço, você acredita que é capaz de atender com qualidade os clientes internos e externos?
- 8 - Quantos atendentes o posto possui?
- 9- Quantos atendimentos em média são realizados diariamente pelo DETRAN/TO o Posto do Centro de Palmas?