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

AKAELY SCARLATE RODRIGUES ARAUJO

JAQUILANE PAZ DE OLIVEIRA

UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: O CASO DA JUNTA MILITAR DE PALMAS-TO

PALMAS
2016

AKAELY SCARLATE RODRIGUES ARAUJO

JAQUILANE PAZ DE OLIVEIRA

UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: O CASO DA JUNTA MILITAR DE PALMAS-TO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Banca Examinadora do CST em Gestão Pública do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Profª Ma. Luana de Sousa Oliveira

PALMAS
2016

ARAUJO, Akaely S. Rodrigues; OLIVEIRA, Jaquilane Paz

Um Estudo Sobre a Qualidade do Atendimento ao Público em um Órgão de Execução do Serviço Militar: O Caso da Junta Militar de Palmas-To / Akaely Scarlate R. Araujo, Jaquilane Paz de Oliveira. – Palmas, 2016. 62f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação Tecnológica em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação do Tocantins, Campus Palmas, 2015.

Orientador(a): Profª. Ma. Luana de Sousa Oliveira

1. Qualidade 2. Atendimento 3. Execução I. Título

AKAELY SCARLATE RODRIGUES ARAUJO

JAQUILANE PAZ DE OLIVEIRA

UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: O CASO DA JUNTA MILITAR DE PALMAS-TO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Banca Examinadora do CST em Gestão Pública do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas, como exigência à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Profª Ma. Luana de Sousa Oliveira

Aprovado em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

_____
Profª. Mestre. Luana de Sousa Oliveira (Orientadora)
IFTO – *Campus* Palmas

_____
Profª. Mestre. Ana Carolina Nogueira Falcão
IFTO – *Campus* Palmas

_____
Prof. Mestre. Robleik Barbosa
IFTO – *Campus* Palmas

A Deus, aos nossos pais, professores, amigos e colaboradores desta jornada. A todos aqueles que nos apoiaram, tiveram paciência e nos incentivaram a atingir o nosso objetivo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que é nosso pai e criador.

Aos nossos pais pela compreensão, incentivo e ensinamentos ao longo dessa jornada e por mostrarem o caminho certo a seguir.

A nossa Professora orientadora Luana Oliveira, pela paciência em momentos difíceis, nunca deixando de acreditar em nossa capacidade.

Aos nossos irmãos, os quais sempre podem contar.

Ao Delegado da Junta de Serviço Militar João Dirlei e ao Secretário Wiskleima Lima, por nos apoiarem na realização dessa pesquisa.

Aos nossos colegas de classe Marqueslei e Magda e a todos que colaboraram para a realização desse trabalho.

“De tudo ficam três coisas:
A certeza de que estamos sempre começando,
A certeza de que é preciso continuar
E a certeza de que podemos ser interrompidos antes de terminarmos.
Fazer da interrupção um caminho novo,
Da queda um passo de dança, do medo uma escada, do sonho uma ponte,
Da procura um encontro”.

(Fernando Sabino)

RESUMO

No Brasil, inúmeros trabalhos científicos têm sido desenvolvidos pondo em tela fatos a respeito da excelência na prestação de serviços, independente da esfera de atuação, pública ou privada. Com o advento da globalização, os avanços tecnológicos e, consequentemente, as transformações no âmbito social, econômico e político, as organizações, certamente, passaram a se adequar a esse contexto de mudanças, a fim de garantir que os serviços sejam conferidos com primor. Dessa forma, o objetivo central desse estudo consiste em analisar o atendimento realizado em um órgão público, a saber, sobre a qualidade do atendimento prestado pela Junta de Serviço Militar de Palmas - TO – (JSM-332). A Junta Militar é uma entidade pública responsável pela execução do serviço militar, ou seja, seu exercício está relacionado às atividades específicas desempenhadas pelas Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica). A intenção desse estudo, portanto, consiste em caracterizar o perfil dos atendentes que prestam atendimento ao público, avaliar a infraestrutura do local, bem como, identificar os aspectos positivos e negativos do atendimento prestado ao público na visão dos usuários. E para fins metodológicos, optamos pelo estudo de caso, nesse caso, a (JSM-332) é propriamente o objeto de pesquisa, que norteia a realização deste trabalho e contribui para compreendermos os fatores que envolvem o atendimento ao público desse órgão de execução do serviço militar. Essa pesquisa de campo, bibliográfica e documental foi analisada mediante a abordagem qualitativa, pois, consiste em buscar a compreensão particular daquilo que se está investigando, logo, por intermédio desse tipo de abordagem, temos a obtenção de dados descritivos por meio do contato direto do pesquisador com o objeto de estudo.

Palavras Chaves: Atendimento. Excelência. Junta Militar.

ABSTRACT

In Brazil, numerous scientific studies have been developed by putting on display facts about the excellence in service, regardless of the sphere of activity, public or private. With the advent of globalization, technological advances and hence the changes in the social, economic and political organizations certainly started to adapt to this context of change, to ensure that services are conferred with aplomb. Thus, the main objective of this study is to analyze the service provided by a public body, namely the quality of care provided by the Junta de Palmas Military Service - TO - (JSM-332). The military junta is a public body responsible for implementing the military, that is, exercise is related to the specific activities carried out by the Armed Forces (Army, Navy and Air Force). The intention of this study therefore is to characterize the profile of the attendants who provide customer service, assess the infrastructure of the site as well as to identify the positive and negative aspects of care provided to the public in view of users. And for methodological purposes, we chose the case study, in which case the (JSM-332) is properly the object of research, guiding this work and helps to understand the factors that involve service to the public that implementing body of military service. This field research, literature and documents were analyzed by qualitative approach, therefore, is to seek a particular understanding of what it is investigating, soon, through this approach, we have to obtain descriptive data through direct contact researcher with the object of study.

KEYWORDS: Attendance. Excellence. Military Junta .

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Dados da Junta de Serviço Militar - PALMAS/TO..... 37

Tabela 2 Modelo “Ideal” de Atendimento..... 28

Tabela 3 Perfil dos Atendentes da Junta de Serviço Militar..... 38

LISTA DE FIGURAS

Figura1	Modelo teórico que caracteriza as situações de serviço de atendimento.....	30
Figura 2	Fórmula da Efetividade do Serviço.....	31
Figura 3	Fachada do prédio da Junta de Serviço Militar Palmas– TO.....	61
Figura 4	Sala de Espera para Atendimento.....	61
Figura 5	Sala de Atendimento.....	62
Figura 6	Solenidade de Juramento a Bandeira Nacional e Posterior Entrega do Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI).....	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Eficiência do Atendimento.....	39
Gráfico 2	Clareza das informações.....	40
Gráfico 3	Tempo de Espera para o Atendimento.....	41
Gráfico 4	Apresentação Pessoal dos Atendentes.....	42
Gráfico 5	Cortesia dos Servidores.....	43
Gráfico 6	Atendimento das Necessidades.....	44
Gráfico 7	Organização do Espaço.....	45
Gráfico 8	Instalação do Local.....	46
Gráfico 9	Localização e Sinalização do Local.....	47
Gráfico 10	Etapas para Entrega do Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI).....	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

JSM	Junta de Serviço Militar
Del SM	Delegacia de Serviço Militar
RM	Região Militar
CAM	Certificado de Alistamento Militar
EMFA	Estado Maior das Forças Armadas
DGP	Departamento Geral de Pessoal
CDI	Certificado de Dispensa de Incorporação

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO.....**	**13**
1.1	**Questão Problema.....**	**14**
1.2	**Objetivos da Pesquisa.....**	**14**
1.2.1	Objetivo Geral.....	14
1.2.2	Objetivos Específicos.....	14
1.3	**Justificativa.....**	**15**
2	**METODOLOGIA.....**	**16**
2.1	**Caracterização da Pesquisa.....**	**16**
2.2	**Procedimentos Metodológicos.....**	**17**
2.2.1	Pesquisa Bibliográfica e Documental.....	17
2.2.2	Entrevista com o Gestor do Órgão.....	18
2.2.3	Elaboração e Aplicação dos Questionários com os Servidores.....	18
2.2.4	Elaboração e Aplicação dos Questionários com os Usuários.....	19
2.2.5	Tabulação e Análise dos Resultados.....	19
3	**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....**	**20**
3.1	**Qualidade na Prestação de Serviços.....**	**20**
3.2	**Qualidade no Serviço Público.....**	**23**
3.3	**Atendimento ao Público.....**	**25**
3.4	**Infraestrutura do Local.....**	**32**
4	**APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....**	**35**
4.1	**Caracterização do Objeto de Estudo: Junta de Serviço Militar de Palmas (JSM- 332).....**	**35**
4.2.1	Perfil dos Servidores da Junta de Serviço Militar.....	38
4. 3	**Análise da Infraestrutura e do Serviço Prestado na Visão dos Usuários.....**	**38**
5	**CONSIDERAÇÕES FINAIS.....**	**50**
	REFERÊNCIAS	
	APÊNDICES	

1 INTRODUÇÃO

O serviço de atendimento ao público é uma atividade que envolve conhecimento, interação, comprometimento, simpatia entre outros aspectos que contribuem para a excelência do serviço. Atender com cortesia e excelência é uma responsabilidade de toda e qualquer organização. No setor público, o objetivo é atender as demandas da sociedade, considerando, sobretudo, a qualidade do serviço, pois o compromisso das instituições governamentais é a prestação de serviços aos cidadãos com qualidade, dispondo de um atendimento eficiente e eficaz. Sendo o atendimento satisfatório de suma importância para a imagem da instituição.

O atendimento de qualidade é uma das razões que difere as empresas. Desse modo, verifica-se que o eficaz atendimento é também um método para a organização alcançar destaque no mercado. Portanto, é notório que recepcionar bem as pessoas, prestar um bom serviço, esclarecer dúvidas e detectar as necessidades dos usuários são fatores que contribuem para a excelência da prestação de serviços, o que resultará em reflexos positivos para qualquer instituição, seja qual for sua esfera, pública ou privada.

A execução do atendimento deve ser feita considerando vários aspectos: os atendentes, as normas e regulamentos do prestador de serviços e os aspectos físicos do local. Ou seja, no que preconiza a prestação dos serviços, é necessária uma visão sistêmica para alcançar a satisfação do cidadão. Exercer a cidadania é fundamental ao progresso dos brasileiros, cabendo às organizações públicas, proporcionarem, conscientemente, da melhor forma possível, a prestação dos serviços.

Este estudo visa analisar a qualidade pelo seguinte órgão público, Junta de Serviço Militar de Palmas - TO – (JSM-332). A JSM-332 é uma entidade de execução do serviço militar, um órgão alistador das Forças Armadas. Faz parte da 11ª Região Militar (RM), vinculado tecnicamente à 7ª Circunscrição de Serviço Militar (7ª CSM), por intermédio da 15ª Delegacia de Serviço Militar (15ª Del SM) e a sua estrutura administrativa (sede, pessoal e material) é da alçada da Prefeitura do município de Palmas. A função principal deste órgão é realizar o alistamento militar, um ato constitucional obrigatório a todo jovem brasileiro do sexo masculino.

Como supramencionado, propomos verificar a qualidade do atendimento prestado ao público pela JSM – 332, considerando, sobretudo, a relevância do atendimento de excelência. E para isso, optou-se pelo modelo metodológico qualitativo de caráter bibliográfico e documental, como também pela pesquisa de campo e estudo de caso, em que o objeto de estudo é propriamente a Junta de Serviço Militar de Palmas – TO.

1.1 Questão Problema

De acordo com o que foi exposta, a questão problema que norteia este trabalho é:

Há qualidade no atendimento ao público prestado pela Junta de Serviço Militar de Palmas-TO (JSM-332)?

1.2 Objetivos da Pesquisa

Com base nesses pressupostos, elegeram-se como objetivos desta pesquisa:

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do atendimento ao público na Junta de Serviço Militar de Palmas-TO (JSM- 332).

1.2.2 Objetivos Específicos

1) Caracterizar o perfil dos atendentes que prestam atendimento ao público;
2) Avaliar a infraestrutura do local;
3) Identificar os aspectos positivos e negativos do atendimento prestado ao público.

1.3 Justificativa

Comprometimento, envolvimento e dedicação ao trabalho, assim como conduta profissional correta, são fatores imprescindíveis para um serviço de qualidade. O serviço de atendimento ao público é uma atividade que envolve conhecimento, interação, responsabilidade, simpatia entre outros aspectos que contribuem para a excelência do serviço. Trata-se de uma atividade social que tem como finalidade solucionar e atender as necessidades dos cidadãos de determinados serviços. Tendo em vista a importância do atendimento de qualidade, objetiva-se, neste trabalho, realizar uma análise sobre a qualidade do serviço de atendimento oferecido na Junta de Serviço Militar de Palmas – TO.

A Junta Militar é uma entidade pública responsável pela execução do Serviço Militar, ou seja, seu exercício está relacionado às atividades específicas desempenhadas pelas Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica). O alistamento é uma das suas principais atividades, um ato constitucional obrigatório a todo brasileiro do sexo masculino conforme Art.143 CF/88 e de acordo com o Art. 2º da lei Nº 4.375, Lei do Serviço Militar- LSM de (17/08/1964).

Considerando a relevância dos serviços desempenhados por esta instituição à sociedade, é importante verificar a qualidade do atendimento desse órgão executor do Serviço Militar, visando analisar alguns aspectos, positivos e/ou negativos, em relação ao atendimento ao público, a infraestrutura do local e o perfil dos profissionais de atendimento ao público.

Dessa maneira, esse estudo mostra-se relevante à comunidade, que observará se suas necessidades e expectativas estão sendo atendidas e se está de acordo com o que o órgão se propõe, bem como também, ao próprio órgão, que procurará se inteirar de qual é a avaliação que seus usuários fazem ao atendimento e, se for do interesse da instituição, aproveitar os resultados da pesquisa para realizar melhorias na prestação de seus serviços.

2 METODOLOGIA

Neste capítulo são desenvolvidos: a caracterização da pesquisa, que trata das fontes e tipo de pesquisa, bem como, dos aspectos metodológicos que descreve os métodos e técnicas aplicados para a realização deste estudo.

2.1 Caracterização da Pesquisa

Este estudo caracteriza-se como um estudo de caso,“[...] uma modalidade de pesquisa amplamente usada nas ciências biomédicas e sociais” (GIL, 2007, p. 54). Gil (2007) ainda acrescenta que essa modalidade consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, com contornos claramente definidos, permitindo seu amplo e detalhado conhecimento. Para Yin (2005, p.33), “O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo tratando da lógica de planejamento, das técnicas de coletas de dados e das abordagens especificas á analise dos mesmos”.

Portanto, é compreensível que a maior característica do estudo de caso seja um fenômeno particular. Nesse caso, a Junta de Serviço Militar de Palmas - TO (JSM-332) é propriamente o objeto de pesquisa, que norteia a realização deste trabalho e contribui para compreendermos os fatores que envolvem o atendimento ao público desse órgão de execução do Serviço Militar.

Conforme Gil (2010), a pesquisa pode ser definida como um método coerente e sistemático, que tem como objetivo possibilitar respostas aos problemas que são propostos. Posto isto, com o propósito de responder a questão problema deste estudo, optou-se por uma pesquisa de abordagem qualitativa, pois objetiva-se observar, interpretar e compreender o nível do atendimento prestado pela Junta de Serviço Militar de Palmas-TO (JSM-332), considerando a avaliação dos seus usuários.

A pesquisa qualitativa é “a descrição dos dados obtidos através de instrumentos de coletas dos dados, tais como: entrevistas, observação, descrição e relatos” (MARTINS JUNIOR, 2004 p.138). Desse modo, consiste em buscar a compreensão particular daquilo que se está investigando, logo, por intermédio desse tipo de pesquisa, temos a obtenção de dados descritivos por meio do contato direto do pesquisador com o objeto de estudo. Rodrigues (2007), acrescenta que qualitativa

é a pesquisa que predominantemente pondera, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos.

2.2 Procedimentos Metodológicos

Para alcançarmos os objetivos propostos nesta pesquisa, realizamos os procedimentos metodológicos descritos abaixo, na mesma ordem que está disposta.

2.2.1 Pesquisa Bibliográfica e Documental

Primeiramente realizou-se a pesquisa bibliográfica que para Gil (2010, p. 29) é “elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”. Ou seja, são materiais elaborados com o propósito particular e a ser lido por públicos específicos. Já a pesquisa documental engloba documentos elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação etc.

> A pesquisa bibliográfica é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa (AMARAL, 2007, p.1).

Para essa discussão foi realizado um levantamento bibliográfico sobre o tema proposto, visando à aquisição de informações sobre a temática em questão. Pois, a bibliografia pertinente oferece embasamento para definir, resolver não somente problemas já conhecidos, como também, explorar novas áreas.

Assim, revisou-se criteriosamente a literatura utilizada, a fim de enriquecer a pesquisa. Cabe ressaltar que quanto ao acesso dos dados bibliográficos, realizou-se de duas maneiras: manual e eletronicamente. Dessa forma, foi feito um levantamento de informações em livros, materiais impressos e acesso virtual a livros e artigos.

2.2.2 Entrevista com o Gestor do Órgão

A entrevista foi realizada com o secretário da Junta de Serviço Militar (JSM-332), Wiskleima Lima de Negreiros, no dia 15 de Janeiro de 2016, na própria Junta Militar.

Tendo em vista, que de acordo com Chiavenato (2004, p.4), o gestor assume a “direção e dá rumo às organizações, proporciona liderança às pessoas e decide como os recursos organizacionais devem ser arranjados e aplicados para alcance dos objetivos”. Com base nesta premissa, optamos por coletar dados junto com o gestor do órgão, a fim de ter acesso a informações sobre a gestão.

A exemplo da média diária de atendimentos, a quantidade de servidores e acesso a documentos internos para termos embasamento para as etapas seguintes de coletas de dados.

O roteiro foi composto por 08 perguntas abertas, um modelo adaptado de Garcias (2015), (Apêndice A). As respostas desta etapa da pesquisa estão presentes na apresentação do órgão e na análise dos resultados. No segundo momento realizou-se a coleta de dados, que conforme Marconi e Lakatos (2003, p.166) “[...] variam de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação”. Nossa coleta foi feita com três etapas, a primeira delas foia entrevista não estruturada, no qual “o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.166). O que permite explorar mais amplamente a temática. Em geral, as perguntas feitas ao entrevistado são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversa informal.

2.2.3 Elaboração e Aplicação dos Questionários com os Servidores

Os questionários estruturados (Apêndice B), um modelo adaptado de Garcias (2015), foram aplicados com a finalidade de traçar o perfil dos servidores do órgão, com questões objetivas e respostas fechadas, aquela em que o entrevistado apenas seleciona a opção dentre as apresentadas. Esta coleta ocorreu no dia 06 de fevereiro de 2016, no período vespertino, com 06 servidores do setor de atendimento, que correspondem à totalidade deste setor.

2.2.4 Elaboração e Aplicação dos Questionários com os Usuários

Foram aplicados 165 questionários, que correspondem a 10% do atendimento mensal, tendo em vista que a média de atendimento diário é de 75 pessoas, de acordo com os dados coletados na entrevista com o gestor do órgão.

A coleta ocorreu no período de 18 de maio a 10 de junho de 2016, nos turnos matutinos e vespertinos.

2.2.5 Tabulação e Análise dos Resultados

Os dados foram tabulados com auxílio do programa Microsoft Excel e analisados com base no referencial teórico e nas análises dos autores deste estudo.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 Qualidade na Prestação de Serviços

Com o advento da globalização, os avanços tecnológicos e, consequentemente, as transformações no âmbito social, econômico e político, as organizações, certamente, passaram a se adequar a esse contexto de mudanças, a fim de garantir que os serviços sejam conferidos com primor.

Além disso, a prestação de serviços com qualidade deve ser projetada, organizada, administrada que atenda a determinadas especificações e satisfaça as necessidades de quem procura o serviço. E para isso, é necessário que todos os membros da instituição se comprometam com o exercício de suas atividades, para assim, atender as expectativas dos seus usuários.

De acordo com o Senac (2004, p. 14), quando se fala em serviço de qualidade:

> [...] estamos nos referindo, primeiramente, à plena satisfação do cliente. E o segredo para atingir tal objetivo reside na empresa prestadora de serviços concentrarem-se profundamente nas necessidades e nos desejos do cliente, criando um serviço que atenda ou exceda as expectativas do cliente. Essa maneira de encarar a prestação de serviços têm-se tornado a principal força que impulsiona as empresas em direção ao sucesso. Satisfazer um cliente resulta, na maioria das vezes, em ter um cliente fiel [...]. Além disso, o cliente satisfeito torna-se um divulgador da qualidade do serviço.

Logo, é importante que as organizações prestadoras de serviços tracem suas diretrizes administrativas, a fim de conquistarem a confiabilidade em seus serviços. “Direcionar as atividades mercadológicas para atender as necessidades e desejos dos clientes de determinado mercado é o caminho para que a organização tenha sucesso em seu empreendimento” (LAS CASAS, 2006, p. 15).

De acordo com o pensamento de Kotler (2006, p. 397), define serviço como sendo “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada, ou seja, a execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

Para tanto, um serviço constitui-se, basicamente, de uma ação, o qual possui algumas características, que de acordo com Dantas (2004, p. 10), essas características são:

> - A **intangibilidade**: os serviços são intangíveis; não podem ser tocados, não se pode pegá-los.
> - A **inseparabilidade**: não há como prestar um serviço pela metade; um produto pode ser separado; um serviço, jamais.
> - A **perecibilidade:** os serviços são altamente perecíveis, ou seja, não podem ser estocados; são consumidos na hora de sua prestação.
> - A **heterogeneidade**: como os serviços são percebidos pelos que o consomem, não pode dar o mesmo tratamento a todos; os serviços são heterogêneos, adequados a cada indivíduo.

Relacionando serviço com produto, existe certa diferença, o qual no produto o cliente é possuidor de um objeto e no serviço é possuidor de uma lembrança (DANTAS, 2004). O teórico Las Casas (2006) acrescenta que existem vários tipos e diversas categorias de serviços, tendo como característica a intangibilidade. A respeito do termo intangível, cabe esclarecer que um serviço é, geralmente, intangível, ou seja, os serviços podem ser percebidos pelos clientes, mas, não é o produto em si.

Outro ponto importante é que os serviços são influenciados por alguns fatores, tendo em vista a influência que exercem sobre o usuário, pois cada fator pode gerar uma boa ou ruim impressão sobre o fornecimento de serviços. Para Dantas (2004, p.10), esses fatores são:

> - O local de prestação do serviço, os prestadores de serviços, a organização do atendimento e os outros clientes. O local de prestação do serviço é um fator que assume grande importância, pois contribui, significantemente, para a satisfação do usuário. Assim, o ambiente organizacional deve ser limpo, possuir equipamentos de boa qualidade e com bons sistemas de informação, linhas telefônicas em funcionamento, sanitários à disposição dos usuários e local acessível.
> - Já o processo de organização do atendimento exige uma infraestrutura que seja percebida como de boa qualidade, composta de regras e regulamentos, ou seja, processos bem definidos que ofereçam uma sensação de seriedade e confiança. Porém, com o cuidado de não confundir regras e regulamentos com excesso de burocracia. A prestação de serviços deve fluir de forma rápida e sem contratempos para o cliente.
> - Por fim, outro fator de influência, são os outros clientes, pois eles geram opinião positiva ou negativa em relação ao atendimento que recebem.

Outro fator relevante são os prestadores de serviços, ou seja, o profissional do atendimento, para Amaral et al (2010) o profissional do atendimento é aquele que domina a maneira de atender bem. Portanto, isso requer profissionalismo, dedicação e utilização dos meios adequados para a realização do atendimento.

Conforme Aguirre (2013), a qualidade na prestação de serviço refere-se à ideia de superar as expectativas dos usuários, pois não é somente oferecer atendimento, mas exceder as necessidades e desejos dos clientes. Entender e

procurar solucionar os problemas, como também, usar uma linguagem de comunicação eficiente, são princípios básicos para a prestação de serviços de qualidade. Portanto, é essencial que a organização se mantenha atenta aos sinais de insatisfação ou, até mesmo, de satisfação do usuário e também para manter sempre o nível da qualidade na prestação de serviços.

De acordo com Renesto (2004, p. 11), os serviços de qualidade:

> Têm de estar apoiadas na confiabilidade, surpresas, recuperação e integridade – os princípios da criação da excelência em serviço. Sem esses princípios torna-se impossível manter a confiança dos clientes. A simplicidade é a chave da confiabilidade. O mapa do serviço ajuda os gestores e colaboradores a entender os serviços de forma holística. A confiabilidade é desta forma, o principio essencial da qualidade de um serviço. Um serviço não confiável será sempre um serviço ruim, independente de outros atributos. Um serviço excelente requer, também, um ótimo trabalho em equipe: colaboradores trabalhando coletivamente para uma finalidade comum e com um significado claro. Os valores, as atitudes os sentimentos e as habilidades de equipe coesas dão origem à qualidade interna necessária para que os serviços alcancem e excedam as expectativas dos clientes.

Diante disso, os serviços oferecidos pelas organizações devem ser satisfatórios para atender as necessidades dos usuários, fazendo com que haja um diferencial no atendimento ofertado, ou seja, é preciso adotar maneiras para inovar os recursos disponíveis em busca de soluções eficientes e eficazes dentro das organizações públicas (COUTINHO, 2000).

> [...] como medir a qualidade dos serviços prestados ao cidadão? Evidentemente a resposta está na satisfação dos usuários. Cidadãos satisfeitos é sinal de boa qualidade nos serviços prestados pelas organizações. Quanto maior a satisfação do usuário melhor é a qualidade do atendimento e cumprimento das expectativas do público. Agora, como mensurar a satisfação do usuário? Existem diferentes maneiras para fazer isso, mas uma forma bastante simples é ouvindo o cliente por meio de questionários que aponte o grau de satisfação com o serviço, os principais obstáculos e facilidades, expectativas e possíveis formas de melhorar o atendimento (COUTINHO, 2000, p. 49-50).

À vista disso, pode-se dizer que a qualidade dos serviços é de extrema importância para organizações, pois é um requisito para atender as demandas dos seus usuários, logo, requer um conjunto de ações, os quais envolvem serviço bem feito, um serviço desejado, é o atendimento das instituições a sociedade.

3.2 Qualidade no Serviço Público

Existe a preocupação em prestar um atendimento com qualidade, por ser uma atitude que resultará na decisão moral e pessoal do órgão em fazê-la bem ou não. Portanto, é um assunto que, cada vez mais, vem sendo discutido em cursos e palestras dentro das instituições.

Compreende-se que o papel social das organizações públicas é a prestação de serviços com eficiência, a fim de que possa atender as demandas sociais com responsabilidade e atentando-se para os princípios fundamentais da administração pública a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Para os autores Pereira e Spink (2006, p. 24),

> Os cidadãos estão se tornando cada vez mais conscientes de que a administração pública burocrática não corresponde às demandas que a sociedade civil apresenta aos governos. Os cidadãos exigem do Estado muito mais do que o Estado pode oferecer [...]. A administração pública eficiente passa a ter valor estratégico, ao reduzir a lacuna que separa a demanda social e a satisfação dessa demanda.

A implantação da qualidade serve como um instrumento de reforma na administração pública, levando em consideração a sua dimensão formal, no que se refere à competência em produzir e aplicar métodos e técnicas, levando assim as organizações públicas a atender às necessidades dos cidadãos, obtendo credibilidade em suas atividades (ASSIS, 2009).

Conforme Beck, Wagner e Navroski (2011), diante das exigências dos cidadãos acerca dos serviços a realidade do setor público tende a modificar-se gradativamente. À vista disso, “a compreensão de que o maior desafio do setor público brasileiro é de natureza gerencial, fez com que, na década de 90, se buscasse um novo modelo de gestão pública focada em resultados e orientada para o cidadão” (ARAUJO, 2004 p. 12).

De acordo com Secchi (2009, p. 354), “a administração pública gerencial ou nova gestão pública (new public management) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade”. “Entende-se que a prestação de um bom serviço público, poderá mudar progressivamente a ideia do cidadão de que o

estado é ineficiente, transformando-o em um aliado na construção de um país melhor ” (BECK; WAGNER; NAVROSKI, 2011, p. 20).

Para Ferreira (2009) o setor público é resultado basicamente do atendimento total ou parcial das demandas da sociedade traduzidas pelos governos em políticas públicas. Neste caso, a eficiência e a eficácia serão tão positivas quanto à capacidade que terão de produzir mais e melhores resultados para o cidadão.

Para alcançar a qualidade no serviço público foi implantado o programa T&D – Treinamento e Desenvolvimento para os diversos integrantes da administração pública, do mais alto ao mais baixo nível hierárquico. Desta forma, o desempenho dos integrantes resultaria em melhores condições na prestação de serviço (MÉLO, 2010). Observa-se que se implantado tal programa de forma correta, ou seja, seguindo os passos necessários de planejamento, execução e avaliação dos resultados, possibilitaram mudanças positivas no desempenho dos servidores públicos.

No atendimento de um serviço, são perceptíveis duas maneiras de observar a qualidade: objetiva e a subjetiva.

> - Qualidade objetiva: são, por exemplo, o conforto de uma sala de espera, ou, decoração simples, porém harmoniosa, horário de funcionamento, facilidade de localização dos setores com indicações visíveis e precisas.
> - Qualidade subjetiva: é percebida pela amostra das emoções diante dos serviços pelo nível de comprometimento, pela maneira afável no tratamento, pela seriedade no cumprimento dos compromissos, pela pronta solução diante das reclamações e especialmente pela atenção pessoal. (ASSIS, 2009 p. 4).

Diante desse contexto, é essencial criar mecanismos que verifique o desempenho das repartições e de seus atendentes em relação à qualidade, ou seja, criar meios para o usuário registrar sua percepção em relação ao atendimento recebido (ENAP, 2014). As pesquisas de satisfação do usuário constituem uma ferramenta de gestão que possibilita a verificação da qualidade do atendimento oferecido. Seguindo a mesma linha de raciocínio, Pinheiro (2003, p. 4-5) explica que existe uma maneira de medir a qualidade em serviços, ou seja:

> [...] Com a medição é possível identificar desvios potenciais ou já existentes, de modo a permitir a correção tempestiva de rumos. Para que se perceba como é possível realizar “medições” no campo da qualidade em serviços, de forma semelhante ao que se faz quando se trata da produção de bens tangíveis, é necessário, primeiro que se compreenda como o assunto pode ter aspectos, digamos, palpáveis. A medição pode se dá em sete dimensões: VALIDADE: supõe-se que o Serviço seja aquilo que prometeu ser e efetivamente é. DISPONIBILIDADE: é a condição de o Serviço estar

> disponível, quando o cliente precisar dele. PRECISÃO: é a mais técnica das dimensões. Exatidão no cumprimento de horários, nos parâmetros pré-estabelecidos. RAPIDEZ: característica de o serviço ser cumprido dentro da expectativa do cliente quanto a prazos, de acordo com a sua expectativa. RESPEITO ÀS NORMAS: cumprimento da legislação e respeito à ética. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS: é a eficácia, ou seja, a efetiva resolução do problema apresentado pelo cliente/usuário. CONFIABILIDADE: é o cliente/usuário não duvidar de que o que foi prometido será cumprido. É, talvez, a dimensão mais importante de serviço.

Em vista disso, é necessário criar mecanismos que padronize a eficiência na rotina diária de um trabalho, isso só é possível se houver um modelo, no qual, a equipe de colaboradores o construa, pois a partir da criação de um sistema específico a qualidade se tornará possível através de um projeto que estimule a excelência em todas as partes (OLIVEIRA; DUTRA, 2013).

Outra característica importante é ter visão sistêmica de todos os processos constituintes da organização, visto que qualquer que seja a função rotineira do trabalho todos os colaboradores estão sistematicamente envolvidos, o qual possibilitará uma melhor qualidade na prestação de serviço.

Além disso, “a qualidade do serviço público é, antes de tudo, qualidade de um serviço, uma vez que busca a otimização dos resultados pela aplicação de certa quantidade de recursos e esforços, incluída, no resultado a ser otimizado, primordialmente, a satisfação proporcionada ao consumidor, cliente ou usuário” (CERCHIARO, 2006, apud TIRONI, 1991, p. 8).

Portanto, as organizações públicas prestam um bom serviço ao usuário quando os servidores entendem a real situação dos procedimentos administrativos. E sabem que o resultado dependerá do conjunto dessas funcionalidades. Assim, evitará transtornos desnecessários para com o cidadão.

3.3 Atendimento ao Público

Atendimento é acolher com atenção, ouvir atentamente, ter atenção despertada. Assim, atendimento é prestar assessoria, consultoria, sanar dúvidas, é atender e receber com atenção e cortesia as pessoas. Conforme o pensamento de Amaral et al (2010), atendimento é o ato ou efeito de atender. É a maneira como habitualmente são atendidos os usuários de determinado serviço. Para definir o que é um bom atendimento, é importante compreender a diferença entre tratamento e atendimento.

> **Atendimento:** diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão.
> **Tratamento:** diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.
> **Bom atendimento:** é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.
> **Tempestividade:** atender no prazo é muito importante hoje. As pessoas estão sempre com pressa, pois somos todos escravos do tempo. No passado, tempestividade não era valor no atendimento.
> **Suficiência:** o atendimento para ser bom deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. Preste atenção: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o que é necessário para atender a demanda do cidadão (ENAP, 2014, p. 8, grifo do autor).

Em vista disso, atendimento e tratamento quando pensado, de forma integrada, tornam-se ações que se complementam para compor o atendimento de excelência. Nessa concepção, atendimento refere-se uma ajuda de uma pessoa a outra.

De acordo com Dantas (2004, p.31) “[...] o atendimento ao cliente consiste no fornecimento de serviços e reparos de produtos, acompanhado pelo comportamento amigável da parte dos prestadores de serviços”. Para Gonçalves (2004), excelência no atendimento é fundamental. Não adianta focar apenas nos produtos e na propaganda, pois a realidade só é percebida no momento em que se interage com as pessoas.

Para realizar-se um atendimento de qualidade é essencial ter vontade, profissionalismo, respeitando e valorizando o público. Dantas (2004, p. 32) define que:

> O atendimento ao cliente é a ponta de todo planejamento de marketing, quer dizer, tudo que se planeja em termos de marketing visa a um bom atendimento. Ao atender bem as organizações terão seus lucros garantidos pela satisfação das necessidades e anseios de suas clientelas, com uma consequente imagem e solidez junto ao seu mercado.

Para Macarini (2014, p. 45) “atendimento de qualidade é aquele oferecido com preparo, alcançando a satisfação, assim estes serviços devem ser oferecidos pela instituição de forma cuidadosa e minuciosamente planejada”.

De acordo com Dantas (2004, p. 54-55), os atributos de um atendimento ideal são:

> **Quanto ao perfil do atendente**:
>
> - Deve dar boas-vindas ao cliente;
> - Deve ser conscientemente Cortês;
> - Deve mostrar boa vontade no trato com os clientes;

- Deve dispensar toda atenção ao cliente;
- Deve ser rápido e atender de imediato;
- Deve prestar orientação segura;
- Deve evitar termos técnicos.

Quanto ao atendimento em si:

- Deve prever sistemas de filas organizadas, que evite uma longa espera do usuário;
- Deve evitar barreiras entre clientes, a organização, seus servidores e serviços.

Desta maneira, o cidadão/usuário deve ter a sensação de que é sempre bem-vindo. Para que isso se torne possível, a postura profissional do atendente é fundamental, devendo deixar no usuário a impressão de que seus problemas serão tratados com responsabilidade. Além disso, o usuário deve ter a percepção de que não está sendo alvo de informações incorretas.

De acordo com Amaral et al (2010, p 22) é necessário conhecer os três passos do verdadeiro profissional do atendimento.

- Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades dos usuários, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para este profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, mas o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos usuários e atendê-las.
- Entender o lado HUMANO, conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente. Se espera que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.
- Entender a necessidade de manter um ESTADO DE ESPÍRITO POSITIVO, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia, é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os usuários a solucionarem suas necessidades.

Existem ainda alguns aspectos que são importantes para a excelência no atendimento, a saber, preparo dedicação e presença de espírito de quem prática.

Tabela 1: Modelo “ideal” de atendimento.

OS FATORES FUNDAMENTAIS	-cortesia, simpatia e educação -cumprimento de promessas e ofertas -desburocratização.
SATISFAÇÃO A SER PASSADA AO CLIENTE	-ele é sempre bem-vindo -seus problemas serão tratados por seres humanos -não está sendo alvo de argumentações falsas.
O PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO	-Deve agir como empresa e pensar como cliente: Conhecer bem a empresa e os produtos/serviços que oferece; conhecer técnicas de relacionamento humano; ter capacidade e autonomia para resolver problema; tratar cada cliente como gostaria de ser tratado.
O AMBIENTE DE ATENDIMENTO	-limpo, bem decorado e bem sinalizado -funcional e automatizado -atendentes bem selecionados e treinados -confortável, tanto para o cliente quanto para o atendente.

Fonte: Dantas (2004, p. 59).

Logo, são considerados como fatores fundamentais para o bom atendimento ao público: a cortesia, a simpatia, e a educação do atendente. Além do mais, não se pode esquecer, do ambiente de atendimento, pois deve ser limpo, bem sinalizado e organizado, enfim, que facilite o desempenho das atividades. Uma vez que, a qualidade dos serviços públicos é julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções.

“Dentre as várias responsabilidades, atribuições e tarefas das repartições públicas, uma das mais nobres é dar atendimento direto e pessoal ao cidadão, pois é nesse contato face a face que se materializa simbolicamente a principal razão de existir do Estado” (ENAP, 2014, p. 10). Portanto, a finalidade é garantir a satisfação do usuário do serviço.

Para efetuar um atendimento de qualidade é importante que o profissional de atendimento tenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o atendimento, ou seja, obter uma visão sistêmica.

Conforme a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2014, p. 10-11), visão sistêmica do atendimento é:

> Compreende também variáveis que vão além das pessoas envolvidas direta ou indiretamente nas diversas tarefas de prestação de serviços. O espaço da área de atendimento, a temperatura ambiente, o funcionamento dos equipamentos, o elevador, e até uma cadeira desconfortável devem ser compreendidas na visão sistêmica. Não estamos querendo dizer que você é responsável por tudo isso, mas sim que você deve ter consciência das relações entre as atividades. Se cada um fizer bem a sua parte, o resultado final será bom. [...] Quando temos visão sistêmica do atendimento, evitamos retornos desnecessários do cidadão, pois saberemos prever algum problema que pode eventualmente acontecer em uma etapa seguinte à análise do pedido.

Para Garcias (2015), um atendimento de qualidade é um dos pontos mais importantes de um órgão, é por intermédio dele que o usuário perceberá com que importância o Governo vem investindo seus impostos, uma vez que é no atendimento que se tem a percepção de forma concreta a proximidade do Governo com as necessidades dos cidadãos.

Conforme Ferreira (2000, p. 4) a "tarefa de atendimento" é, frequentemente, uma "etapa terminal".

> O qual é resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendente) e o usuário. O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas. A instituição, enquanto *palco* onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura existentes são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento. Eles têm a função de contexto institucional facilitador e/ou dificultador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento.

Da mesma forma, o serviço de atendimento se caracteriza de várias maneiras diferentes, como o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos, direta ou indiretamente, na missão de oferecer um atendimento de qualidade.

O modelo teórico (Figura 1) sistematiza os fatores essenciais que caracterizam as situações de serviço de atendimento e suas respectivas interações, conforme o modelo abaixo:

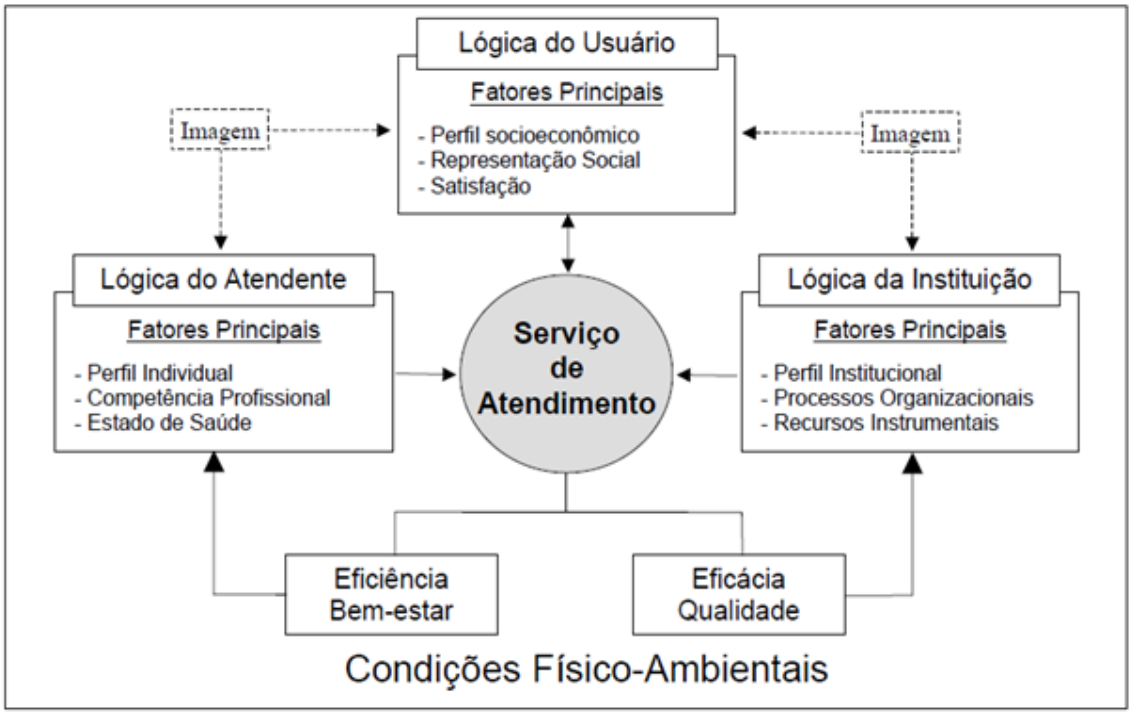


Figura 1: Contexto característico do serviço de atendimento ao público: Lógicas, fatores e condições físico-ambientais.
Fonte: Ferreira (2000, p. 5)

"Presume-se que atendimento ao público é muito mais do que fornecer documentos ou encaminhar pessoas, é entender o usuário, agir com presteza e segurança nas informações em um ambiente agradável e organizado a fim de suprir os anseios dos usuários dos serviços" (CARRIJO; ALVARENGA, 2011, p. 6). Portanto, o atendimento é a linha de frente de uma organização, dessa forma, é importante treinar e capacitar os funcionários, pois se torna um diferencial na prestação de serviço. Assim, o atendimento deve ser sempre aprimorado e evoluindo da mesma frequência que mudam as exigências dos usuários.

Dessa maneira, o atendimento é essencialmente uma atividade de intermédio entre os fins da instituição e as necessidades dos usuários. "Surge então uma necessidade particular de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas do estabelecimento e mutuamente suprir suas necessidades na sua particularidade" (CARRIJO; ALVARENGA, 2011, p. 6). A qual é chamada excelência no atendimento, isso é um dos maiores diferenciais em relação á atendimento ao público, porque a primeira impressão é a que fica, ou seja, é o impacto principal entre

o atendente e o usuário, além da boa aparência e higiene, isso é de importância vital para a qualidade do serviço prestado.

Para Ribeiro (2012, p. 01) existem algumas dicas de um bom atendimento ao público que são:

> - Atenda o usuário imediatamente. Se a pessoa espera, um minuto pode se transformar em eternidade. O ideal é recepcioná-lo e pedir que aguarde.
> - Seja sempre cortês com todos os usuários, deixando de lado preconceitos e más impressões. Evite termos técnicos, gírias ou expressões que criam falsa intimidade, como por exemplo: "querido", "bem", ou "amor". Procure conhecer seus usuários mais assíduos e chame-os pelo nome.
> - Dê tempo para que o usuário explique o que deseja, sem interrompê-lo procurando atendê-lo da melhor forma possível.
>
> Se cometer alguma falha, é melhor admiti-la. Do contrário, pode parecer que não esteja falando a verdade, escondendo informações ou omitindo problemas.

Outro fator importante é manter a ética no atendimento aos usuários do serviço, no qual, o profissional de atendimento deverá ter postura e bom-senso na conduta do serviço prestado. “Aquele que oferece a prestação de um serviço deve ter consciência que servindo bem, cria-se, de forma natural, a necessidade do outro em retribuir. Desta maneira, a conduta ética na relação de atendimento permite definir a qualidade e satisfação do cliente” (AMARAL et al, 2010, p. 7). Além disso, o servidor deverá utilizar os recursos da melhor forma possível para facilitar o desempenho e produtividade das atividades desenvolvidas.

A efetividade de um atendimento depende menos de regras e de metas e mais de sensibilidade do atendente. O objetivo final é a satisfação do cidadão e ele é um ser único que estará vivenciando uma situação também única. De acordo com a (Figura 2) para garantir a efetividade de todas as ações no trabalho, deve-se aplicar esta fórmula (ENAP, 2014):

Figura 2: Fórmula para efetividade da ação do trabalho

Fonte: Enap (2014, p. 14)

“Uma boa forma de acompanhar a qualidade, alcance e impacto do desempenho de uma repartição e de seus atendentes é criar canais para o usuário

registrar sua percepção em relação ao atendimento recebido” (ENAP, 2014, p. 14). O segredo do bom atendimento é interessar-se sinceramente pelas pessoas, porque a qualidade do seu atendimento vai depender somente do atendente, talvez o usuário nem sempre tenha razão, mas sempre estará em primeiro lugar.

3.4 Infraestrutura do Local

Nos dias de hoje, diversos estudos tem divulgado que locais de trabalho com condições ambientais favoráveis, ou seja, que atendam às necessidades dos seus usuários exercem impactos positivos, resultando no melhor desempenho do atendimento (FONSECA, 2004). Além disso, os aspectos físico-ambientais, como ruído, temperatura, a umidade, luminosidade e as cores do ambiente, são de extrema importância para o bom desenvolvimento do trabalho.

Dantas (2004) enfatiza que o primeiro contato que o usuário tem é com os aspectos físicos das instalações, ou seja, antes mesmo de aproximar-se de um servidor, o usuário já recebeu o impacto transmitido por todos os componentes físicos que constituem o ambiente de atendimento.

Conforme Sesi (2010), o ambiente físico de trabalho refere-se a estrutura, ar, maquinário, moveis, produtos e na medida do possível automatizado, confortável para o usuário e para o atendente.

O local de atendimento ao público deve satisfazer as necessidades do usuário e, ao mesmo tempo, atender as exigências funcionais dos serviços internos.

> Para um melhor rendimento nas atividades realizadas, os locais de trabalho devem ser sadios e agradáveis, proporcionando ao homem, proteção, satisfação e conforto em suas tarefas. Para isso, devem ser consideradas condições térmicas, lumínicas e acústicas destes ambientes (KLIEMANN et al., 1998, p. 3).

Outro aspecto importante é quanto ao bem estar dos servidores, pois um ambiente que atenda necessidades fisiológicas é a base substancial para a sobrevivência do ser humano, as quais são a água, comida, sono, etc. Aplicando essa teoria na organização pode-se dizer que se isto não estiver correto, os funcionários não tiverem sua sede, fome e sono saciados, certamente, não terão disposição para realizar seu trabalho (FRAGOSO, 2010). Seguindo a mesma linha de raciocínio, Lima (2014, p. 4) adverte que

> Considerando o tempo que as pessoas passam trabalhando, ou seja, em torno de 8 horas diárias, é necessário tornar mais confortável o ambiente de trabalho, para que se sintam dispostas e estimuladas, pois isso irá corresponder no seu desempenho e no seu humor. Mas é preciso pensar também no conforto dos visitantes e clientes das empresas.

Outro fator salutar é à utilização de micro computadores nas organizações, pois, cada vez mais, os excessivos números de atividades nesses postos de trabalho acarretam fadigas visuais e dores musculares constantes nas pessoas envolvidas, pelo fato de não utilizar corretamente os equipamentos do local de trabalho (KLIEMANN et al. 1998).

Portanto, é essencial para a infraestrutura de um ambiente, usar recursos tecnológicos, pois o bom funcionamento irá influencia na qualidade do serviço prestado. Por isso, é de grande importância que os equipamentos estejam em perfeito funcionamento e que seja em quantidade suficiente para atender todos os servidores (GARCIAS, 2015).

De acordo com Kliemann et al (1998, p. 7), os componentes desse ambiente devem ser cuidadosamente projetados conforme o modelo a seguir:

> - O monitor deve ser posicionado a fim de que a linha superior do texto esteja no nível dos olhos quando sentado. A distância entre os olhos e a tela deve ser mais ou menos o comprimento dos braços. O ângulo lateral máximo deve ser de 30o, mas, preferencialmente, deve estar diretamente na frente do usuário. Para reduzir o ofuscamento deve-se: inclinar o monitor verticalmente posicioná-lo paralelamente às luzes do teto e perpendicularmente às janelas, assegurar que a cor da parede é neutra (não muito clara), remover ou cobrir superfícies e objetos brilhantes, instalar difusores em luzes de teto fluorescentes, usar persianas ou cortinas para minimizar o reflexo das janelas e usar luzes incandescentes sobre os documentos-fonte;
> - O teclado deve ficar em uma superfície separada e ajustável. Esta superfície deve ser grande o suficiente para acomodar também o mouse, pois ambos devem estar na mesma altura. É importante que o teclado fique o mais reto possível, minimizando esforços no pulso [...]
> - O mouse deve estar localizado ao lado do teclado e na mesma altura. Deve-se escolher um mouse que se encaixe bem na mão da pessoa que irá utilizá-lo e, durante as atividades, as tarefas de “clicar e arrastar” devem ser evitados, pois estas produzem esforços na mão e no antebraço. Os suportes para textos devem ser utilizados sempre que possível, posicionados na mesma altura do monitor e o mais próximo possível do mesmo.

Diante disso, um local de trabalho favorável é aquele em que os seus servidores e gestores colaboram para um melhor processo da proteção e promoção da segurança, saúde e bem estar de todos os colaboradores e para a sustentabilidade do ambiente de trabalho (SESI, 2010). A infraestrutura do local de trabalho pode ser

definido como um tipo de organização do trabalho, onde se realiza atividades administrativas, gerenciais e armazenamentos de dados e documentos, e entre outras atividades que possam vir a ser desenvolvida no ambiente (LIMA, 2014).

“Sobre a organização, a Arquitetura concorda que o escritório é composto por signos que especificam claramente aos seus usuários e visitantes sobre as funções e a divisão de poder no seu interior. O qual pode ser através do controle de privacidade que cada usuário possui sobre o local de trabalho” (LIMA, 2014, p. 10).

Existem diversos fatores de importância, no qual, devem ser levados em consideração num projeto de escritórios, os quais são: fator técnico, organizacional e arquitetônico, em que se destaca do o fator humano (ABRANTES, 2012). Neste ambiente, o desafio é administrar pessoas com seus valores e crenças.

Dentro da temática da ergonomia, o qual busca o ponto positivo entre conforto e produtividade em ambientes do trabalho, deve-se levar em consideração alguns fatores que interfere no rendimento da máquina humana. Para Abrantes (2012, p. 2), existem alguns fatores como:

> a) Aspectos Técnicos: iluminação, acústica, temperatura interna, formato do ambiente.
> b) Materiais: móveis, arquivos, armários, divisórias de ambiente, etc.
> c) Aspectos Psicológicos: definição e fronteiras dos espaços, agrupamento de pessoas, comunicação humana, cores, design, configurações do layout, etc.

Dentro das organizações existe outra preocupação, ou seja, criar um projeto de iluminação que atenda às necessidades da instituição, o qual é preciso ter conhecimento sobre os mais variados tipos do mesmo. Têm-se vários tipos de iluminação, mas, os mais conhecidos e utilizados em projetos de iluminação no ambiente de trabalho conforme (LIMA, 2014, p. 7) são esses:

> O escritório é feita basicamente com as luzes fluorescentes clara, mais brancas, outras áreas de grandes escritórios, como cantinas, salas de espera, refeitórios, etc., podem ser iluminadas com lâmpadas amareladas, para ajudar a criar uma atmosfera mais personalizada e aconchegante.

Diante disso, a ergonomia vem sendo utilizada, com mais freqüência em ambiente de trabalho, contudo, observa-se que muitos aspectos ainda são desconhecidos. Ao levar em consideração alguns fatores, associa-se uma maior produtividade a melhores condições de trabalho.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capitulo, apresentamos os resultados da pesquisa com embasamento no referencial teórico, nas análises dos dados coletados e nas percepções dos autores deste estudo.

4.1 Caracterização do Objeto de Estudo: Junta de Serviço Militar de Palmas-To (JSM- 332)

O Serviço Militar consiste no exercício de atividades específicas desempenhadas nas Forças Armadas e compreenderá, na mobilização, todos os encargos relacionados com a Defesa Nacional, conforme Art. 1º da Lei4.375, de 17/08/1964 – Lei do Serviço Militar (LSM), complementada pelo Art. 4º do Decreto n° 57.654, de20/01/1966 – Regulamento da Lei do Serviço Militar (RLSM).

O Ministério da Defesa, por intermédio do Estado-Maior das Forças Armadas (EMFA), é o coordenador geral de qualquer assunto referente ao Serviço Militar, conforme é previsto no Art. 10 da LSM e Art. 27 do RLSM. As Circunscrições de Serviço Militar (CSM) e as Delegacias de Serviço Militar (Del SM) são órgãos de execução e fiscalização nos municípios contidos em suas áreas de responsabilidade, conforme N 2º e 3º, do §1º, do Art. 29 do RLSM.

O Serviço Militar, além de compreender os encargos de Defesa Nacional, visa proporcionar o exercício de Cidadania para todos os jovens do Município Administrativo. Desta forma, a realização do Alistamento Militar tem por base a divisão territorial do país, tendo o município à missão deste ato a seu cargo, por intermédio da Junta de Serviço Militar (JSM) correspondente.

Assim sendo, todo brasileiro ao realizar o alistamento deverá efetuá-lo no município em que reside, conforme previsto no § 2º do Art. 41 do RLSM e Art. 40 da Portaria 163- Departamento Geral do Pessoal (DGP) de 07 de novembro de 2011 (NT 03 - DSM).

No município, a JSM constitui o órgão alistador das Forças Armadas, sendo presidida pelo Prefeito Municipal, e tendo como secretário um funcionário municipal que deverá ser de reconhecida idoneidade moral e profissional. A responsabilidade pela instalação e manutenção adequada das JSM (*sede, pessoal e material*), em

qualquer caso, é da alçada do município conforme § 3º, do Art. 11 da Lei 4.375/64, regulamentada pelo § 9º, do Art. 29 do Dec. n° 57.654/66 e normatizada pelo Art. 9º da Port. N° 163-DGP, de 07 de novembro de 2011.

A JSM é uma extensão da Prefeitura, contribuindo para destacar o trabalho do Executivo Municipal junto à comunidade. É uma fonte de divulgação de concursos públicos para a carreira militar, abrindo perspectiva de ascensão social para ambos os sexos. É também um órgão de utilidade pública facilitador da vida dos cidadãos, na medida em que condiciona o comparecimento do jovem na quitação do Serviço Militar, a fim de que possa possibilitá-lo à inscrição em concurso público, matrícula em estabelecimentos de ensino, obtenção e renovação de passaporte, de título de eleitor, emprego e abertura de empresa, entre outros (PORTAL BRASIL, 2014).

Esse alistamento, inicialmente, deve ser realizado no ano em que o cidadão completar 18 (dezoito) anos de idade, no período de janeiro a junho. Assim, será fornecido gratuitamente ao cidadão o Certificado de Alistamento Militar (CAM), nos limites da sua validade, e com as anotações devidas, o CAM é, ainda, documento comprobatório de que o brasileiro está em dia com as suas obrigações militares. Assim, após o alistamento, a data de retorno do brasileiro à Junta de Serviço Militar será anotada ou anexada no verso do CAM, para que o mesmo se apresente para a seleção geral ou dispensa do Serviço Militar. Dessa maneira, a seleção geral é a fase em que o brasileiro se apresenta a uma comissão de seleção das Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica), a fim de concorrer à incorporação no quartel. O serviço militar (obrigatório) tem duração de 12 meses.

O recrutamento militar compreende as seguintes fases: alistamento, seleção (aspectos físico, cultural, psicológico e moral), distribuição (encaminhado à Marinha, Exército ou Aeronáutica), e a incorporação (ingresso nas Forças Armadas).

O cidadão que não se alistar no prazo previsto estará em débito com o Serviço Militar na situação de “fora do prazo”. Ao não estar em dia com as suas obrigações militares, o cidadão não poderá:

- Obter passaporte ou prorrogação de sua validade;
- Ingressar como funcionário, empregado ou associado em - instituição, empresa ou associação oficial, oficializada ou subvencionada;
- Assinar contrato com o Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios;

- Prestar exame ou matricular-se em qualquer estabelecimento de ensino;
- Obter carteira profissional, registro de diploma de profissões liberais, matrícula ou inscrição para o exercício de qualquer função e licença de indústria e profissão;
- Inscrever-se em concurso para provimento de cargo público;
- Exercer, a qualquer título, sem distinção de categoria ou forma de pagamento, qualquer função pública ou cargo público, eletivos ou de nomeação;
- Receber qualquer prêmio ou favor do Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios (Art. 210 RLSM).

Tabela 02: Dados da Junta de Serviço Militar- PALMAS/TO.

ENDEREÇO:	Q. 401 Sul Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Conjunto 01, Lote 19 - Plano Diretor Sul.
CIDADE/ CEP:	PALMAS-TO, 77015-550
SECRETÁRIO/GERENTE:	WISKLEIMA LIMA DE NEGREIROS
TELEFONE:	(63) 2111-2774
HORÁRIO DE ATENDIMENTO:	DE SEGUNDA A QUINTA: das 08:00 ás 17:45 SEXTA: 08:00 ás 12:00.
WEBSITE:	https://sites.google.com/site/juntamilitarpalmasto/
QUANTIDADE TOTAL DE ATENDENTES:	06 atendentes
MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS:	75
QUANTIDADE DE COMPUTADORES:	03 Computadores em funcionamento na parte do atendimento.
QUANTIDADE DE IMPRESSORAS:	02 impressoras, sendo uma para impressão do Certificado de Alistamento e a outra multifuncional para tirar cópias. E 01 Colorida na sala interna.

Fonte: JSM-332

4.2 Dados da Entrevista com O Gestor da Junta de Serviço Militar

De acordo com os dados da entrevista ao que se refere a programas e/ou avaliação de qualidade ao atendimento ao público, a Junta Militar não possui nenhuma ação específica, no entanto tem ações que colaboram para a qualidade, a exemplo da capacitação dos servidores, pois estes passam por uma capacitação básica no início das atividades e ainda passam por uma orientação constante de como deve ser todos os procedimentos nos diversos atendimentos.

Quanto ao padrão ou norma especifica para o atendimento, a Junta Militar tem como base a Lei do Serviço Militar e a NT-03 que é o material técnico disponibilizado pela Diretoria do Serviço Militar (DSM) que trata também dos procedimentos de atendimento ao cidadão.

Além disso, com relação à infraestrutura o gestor considera razoavelmente boa, pois segundo ele consegue dar um atendimento de qualidade em quase 100% dos atendimentos. E quando questionado sobre se existe um sistema que avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado ele afirma que não existe, mais que os serviços são fiscalizados diretamente pela 15ª Delegacia de Serviço Militar (DSM) e pela 7ª Circunscrição de Serviço Militar (CSM).

4.2.1 Perfil dos Servidores da Junta de Serviço Militar

Na tabela abaixo é apresentado o perfil dos 06 servidores da Junta de Serviço Militar de Palmas, os quais trabalham no setor do atendimento ao público.

TABELA 03: Perfil dos atendentes da Junta de Serviço Militar.

IDADE MÉDIA DOS ATENDENTES		
25 ANOS		
GÊNERO		
Mulher	**Homem**	
03	03	
FORMAÇÃO		
Ensino médio	**Superior cursando**	**Superior completo**
02	03	01
CURSO DE ATENDIMENTO		
Com formação	**Sem formação**	
04	02	
Curso por Conta	**Ofertado pelo Órgão**	
02	02	
CARGO		
Concursados	**Comissionados**	**Contratados**
02	0	04

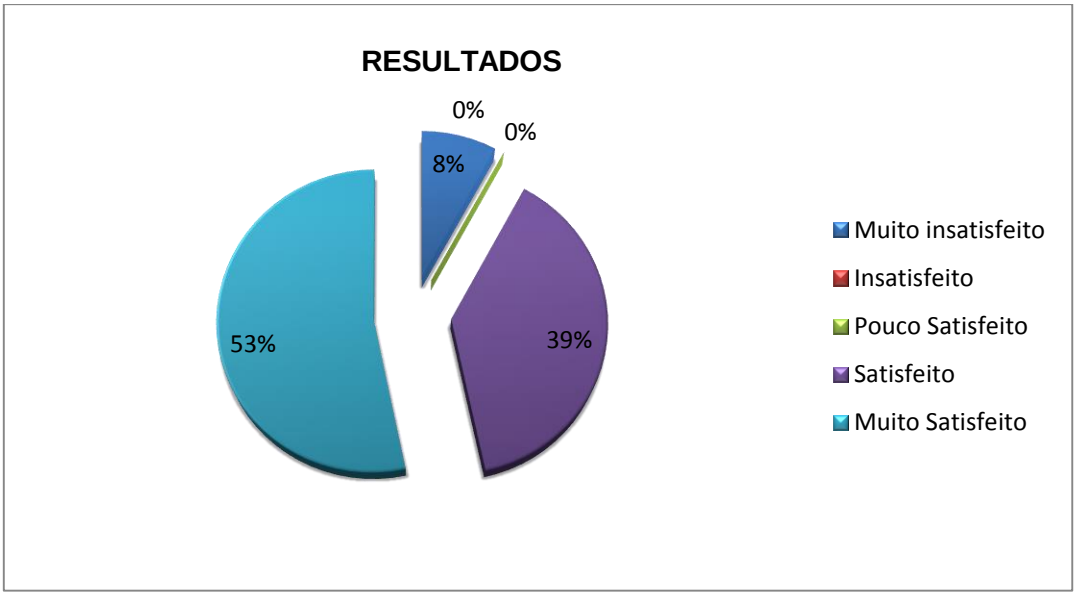
Fonte: Dados da Pesquisa

4.3 Análise da Infraestrutura e do Serviço Prestado na Visão dos Usuários

As informações apresentadas neste item referem-se aos dados coletados junto aos usuários. Desta forma, cada subitem corresponde à tabulação e análise das respostas de cada pergunta dos questionários.

4.3.1- Eficiência do Atendimento

Gráfico 1- Em relação à eficiência do atendimento (rapidez e disposição), você se sente?



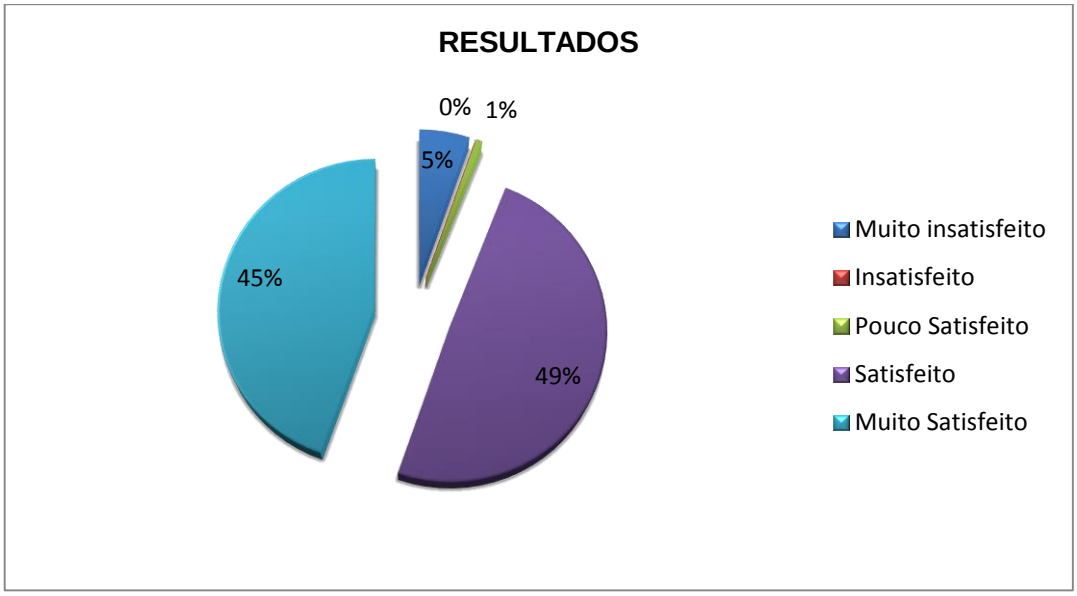
Fonte: Dados da Pesquisa

De acordo com o gráfico acima, o nível de satisfação em relação à eficiência do atendimento é alta, pois somando os relativamente muito satisfeitos com os satisfeitos gerou um percentual de 92% de usuários satisfeitos, ou seja, a maioria teve suas expectativas atendidas, o que acreditamos estar relacionado com a qualificação e empenho dos atendentes em prestar um bom serviço.

Conforme o autor já citado nessa pesquisa Macarini (2014, p. 45), “atendimento de qualidade é aquele oferecido com preparo, alcançando a satisfação, assim estes serviços devem ser oferecidos pela instituição de forma cuidadosa e minuciosamente planejada”.

4.3.2- Clareza das Informações

Gráfico 2- Com relação à clareza das informações repassadas pelos servidores, você se sente?



Fonte: Dados da Pesquisa

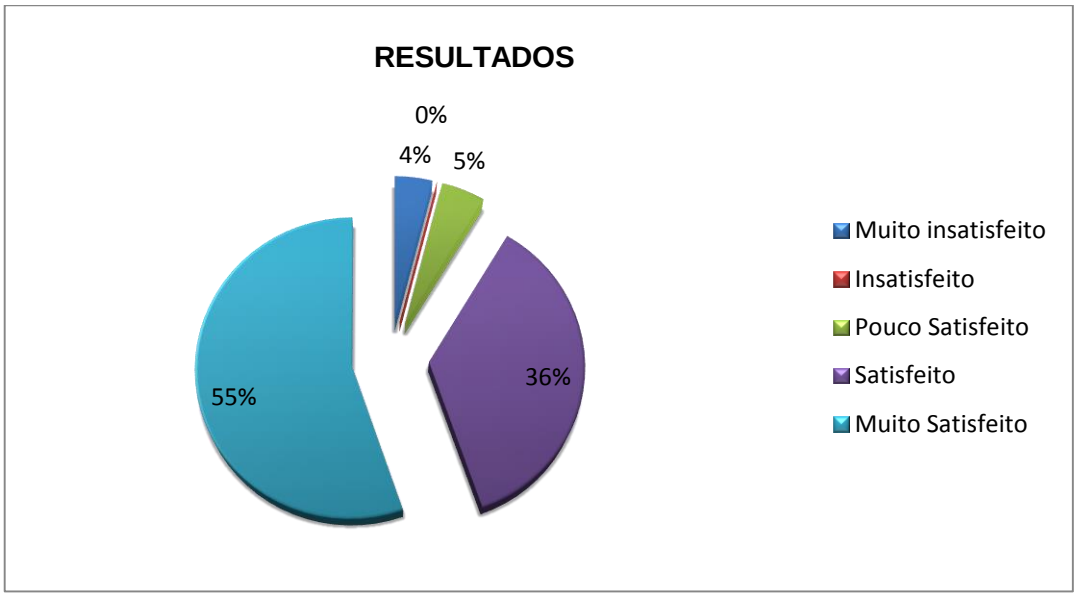
Analisando o gráfico acima, identificou-se que os usuários estão satisfeitos com a clareza das informações repassadas pelos servidores, pois somando os muitos satisfeitos e satisfeitos constatou-se um percentual de 94%, ou seja, a totalidade dos entrevistados tiveram suas dúvidas esclarecidas.

Isso evidencia que os atendentes têm conhecimento de informações sobre o serviço que prestam, ou seja, tem conhecimento acerca das normas, regras e regulamentos da instituição o que favorece o repasse de informações coerentes e corretas para o cidadão.

Lembrando que para Amaral et al (2010) o atendimento é acolher com atenção, ouvir atentamente, ter atenção despertada. Assim, atendimento é prestar assessoria, consultoria, sanar dúvidas, é atender e receber com atenção as pessoas.

4.3.3- Tempo de Espera

Gráfico 3- Com relação ao tempo de espera para o atendimento na Junta de Serviço Militar - Palmas/TO, você se encontra?



Fonte: Dados da Pesquisa

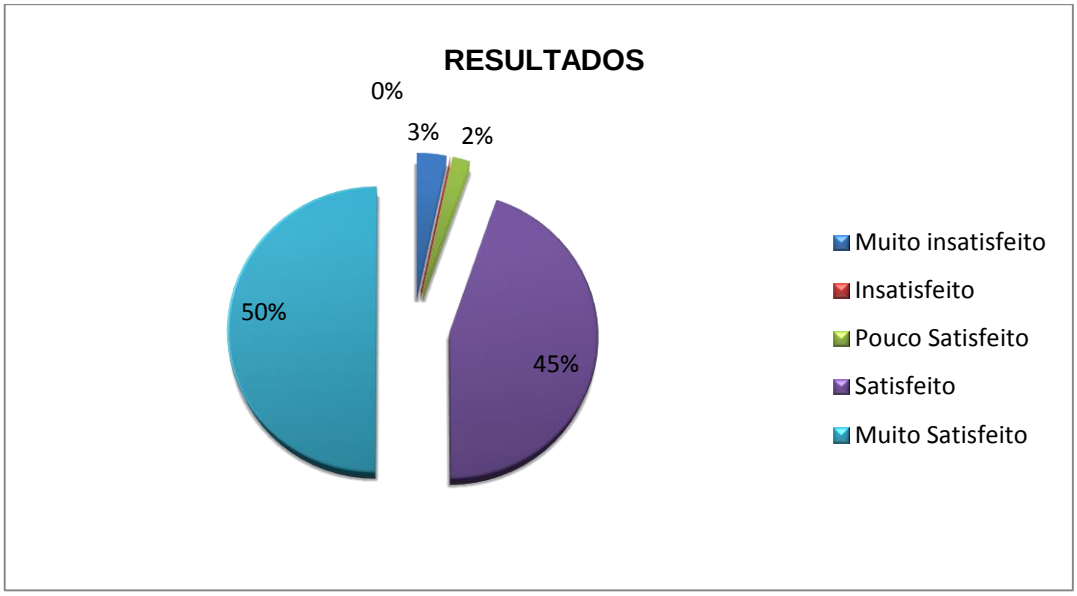
Considerando o gráfico acima, podemos observar que há um percentual bastante significante de satisfação com relação ao tempo de espera para atendimento na Junta Militar, pois 55% dos entrevistados encontram-se muito satisfeito e 36% satisfeito, totalizando 91% de aprovação.

Acreditamos que esse percentual é positivo, devido à agilidade no atendimento prestado, pois tanto a quantidade de atendentes como o sistema utilizado favorece para esse percentual, porque as etapas do serviço em si, não são tão complexas e os atendentes já sabem o roteiro a seguir para atender tal demanda, como por exemplo, conhecem bem a estrutura e as atribuições do órgão.

Para Enap (2014, p. 8) “um bom tratamento ao cidadão é satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação por ele apresentadas, pois atender no prazo é muito importante. As pessoas estão sempre com pressa, pois somos todos escravos do tempo. No passado, tempestividade não era valor no atendimento”.

4.3.4- Apresentação Pessoal

Gráfico 4- Com relação à apresentação pessoal dos atendentes, você se sente?



Fonte: Dados da Pesquisa

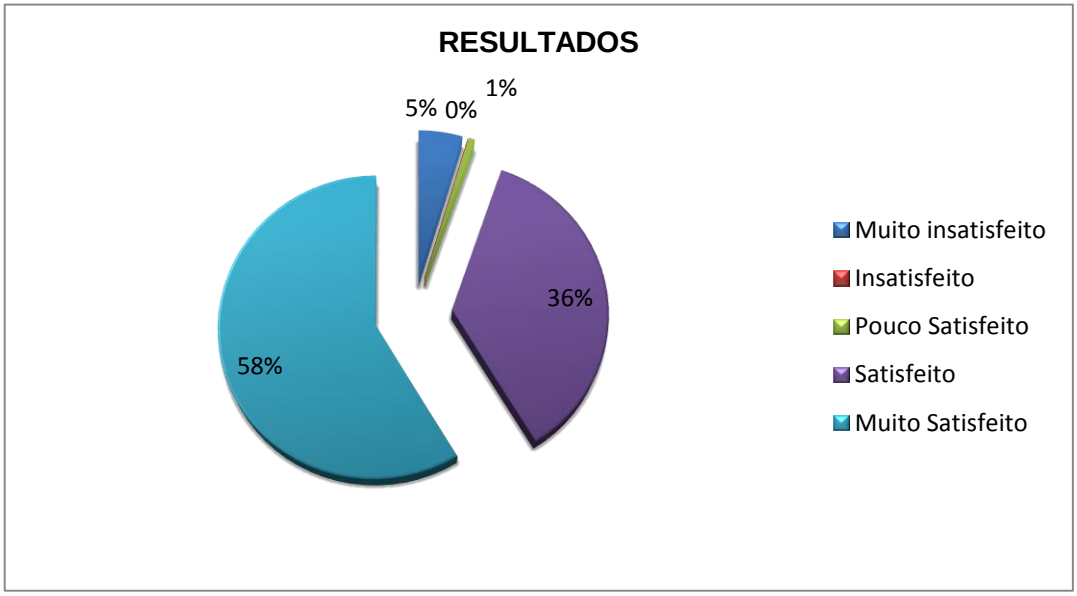
Ao analisarmos o gráfico acima, observa-se se que os usuários estão satisfeitos em relação à apresentação pessoal dos servidores, pois 95% dos entrevistados se sentem satisfeitos.

Assim, verificamos que os atendentes possuem um padrão de vestimenta adequada para o ambiente de trabalho, assim como maneira de se comportar frente ao cidadão, procuram honrar os compromissos e manter a ética na resolução de problemas.

Desse modo, a postura do profissional de atendimento é fundamental, devendo deixar no usuário a impressão de que seus problemas serão tratados com responsabilidade.

4.2.5- Cortesia dos Servidores

Gráfico 5- Em relação a cortesia dos servidores que lhe atendeu, você se encontra?



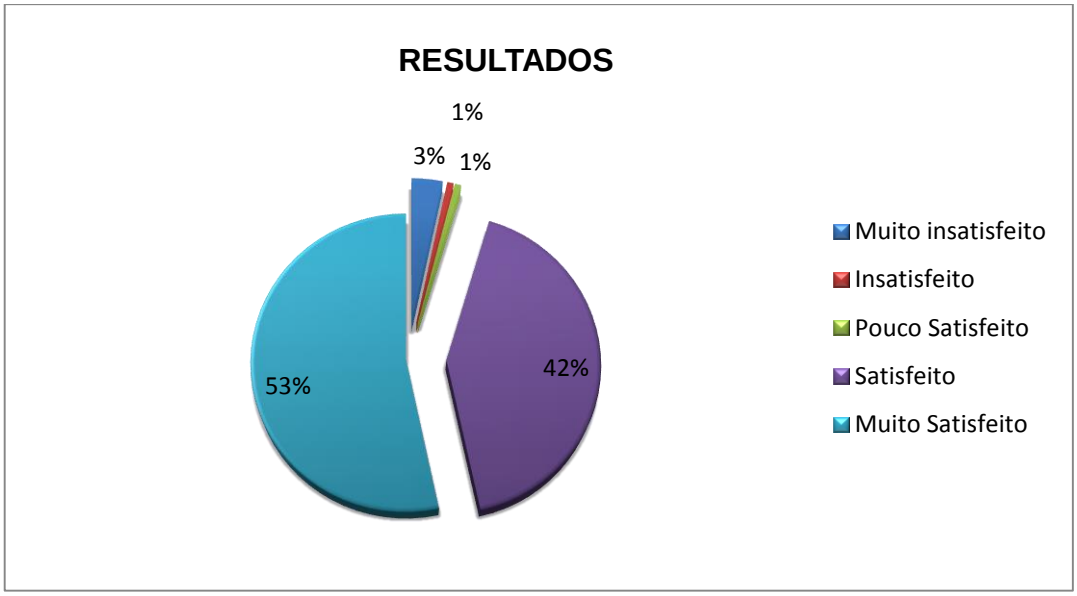
Fonte: Dados da Pesquisa

Com referência ao gráfico acima, identificamos que os cidadãos estão satisfeitos com a cortesia que os atendentes lhe atendem, pois ao somarmos os muitos satisfeitos e os satisfeitos obteve-se uma porcentagem de 94% de satisfação.

Esse percentual de satisfação é devido aos servidores mostrarem ter delicadeza, educação e gentileza no trato para com o cidadão e gostarem de servir bem ao público, o que gera bem-estar para os usuários. Essa análise positiva dos usuários é de suma importância para o órgão, pois demonstra que os serviços prestados estão sendo executados satisfatoriamente.

4.3.6 Atendimento de Necessidades

Gráfico 6 - Com relação ao atendimento de suas necessidades, você se sente?



Fonte: Dados da pesquisa

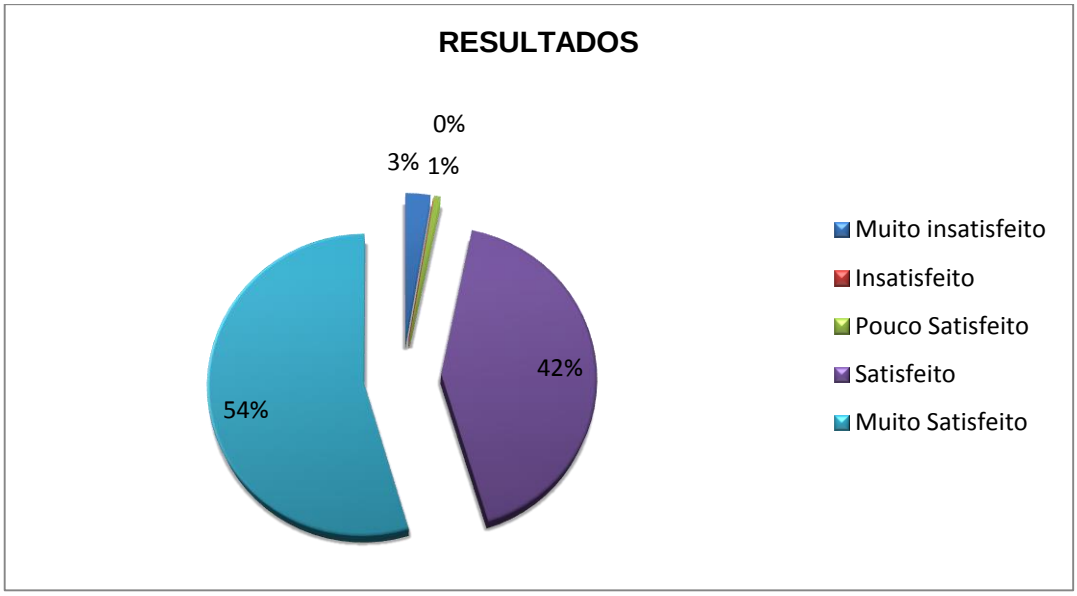
Conforme o gráfico acima, observamos que quanto ao atendimento das necessidades, 95% dos entrevistados se sentem satisfeitos, isso mostra que os seus desejos e expectativas estão sendo atendidas.

Consideramos que esse percentual está relacionado ao fato dos atendentes buscarem encontrar soluções para atender as necessidades apresentadas pelos cidadãos, escolhendo os melhores meios e formas de satisfazer tal demanda.

Coutinho (2000) ressalta que os serviços oferecidos pelas organizações devem ser satisfatórios para atender as necessidades dos usuários, fazendo com que haja um diferencial no atendimento ofertado, ou seja, é preciso adotar maneiras para inovar os recursos disponíveis em busca de soluções eficientes e eficazes dentro das organizações públicas.

4.3.7- Organização do Espaço

Gráfico 7 - Com relação à organização do espaço (limpeza), você se encontra?



Fonte: Dados da Pesquisa

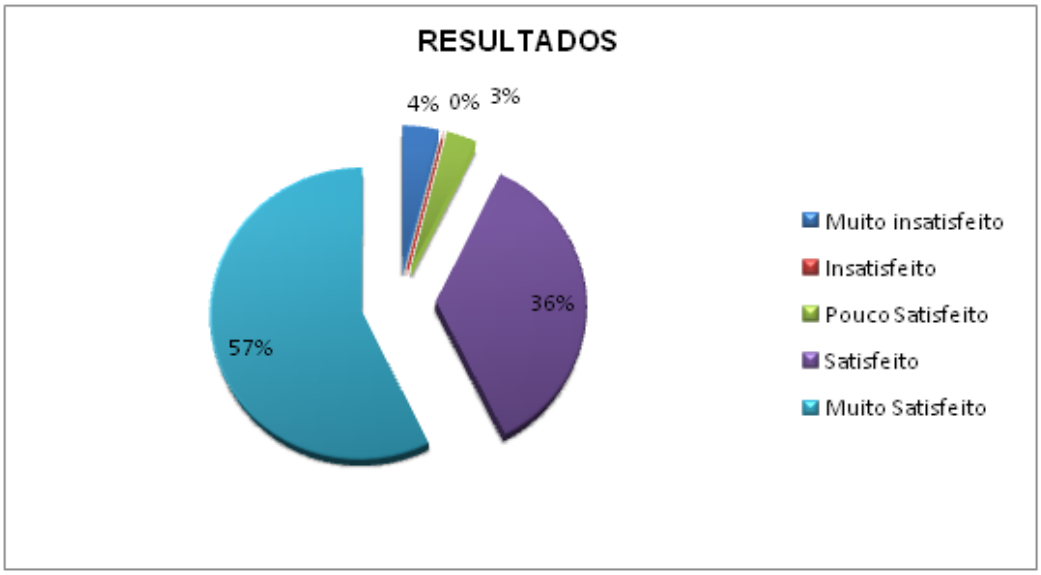
Ao considerarmos o gráfico acima, pode-se dizer que de acordo com a somatória da porcentagem de muito satisfeito e satisfeito obteve-se um percentual positivo em relação à organização e limpeza do espaço, pois 96% dos entrevistados estão mais do que satisfeitos, no que diz respeito a esse quesito.

Nota-se que esse aspecto foi positivo porque na Junta Militar os colaboradores comprometem-se em deixar o ambiente sempre limpo e agradável, pois estes seguem uma escala interna de limpeza, e colocam em prática o programa 5s (senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina). Havendo também lixeiras em pontos estratégicos de fácil acesso.

Em conformidade com Dantas (2004, p. 59), ao afirmar que o ambiente de trabalho deve ser “limpo, bem decorado e bem sinalizado, funcional e automatizado, atendentes bem selecionados e treinados, confortável tanto para o usuário quanto para o atendente”.

4.2.8- Instalação do Local

Gráfico 8- Em relação à instalação do local (iluminação e climatização), você se sente?



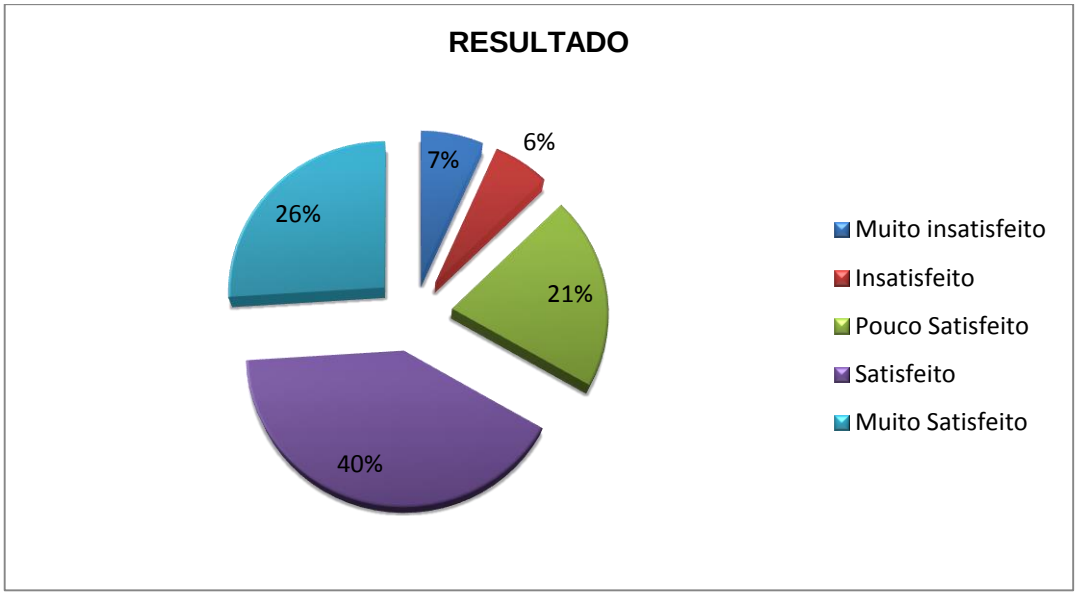
Fonte: Dados da Pesquisa

Considerando o gráfico acima, o percentual dos muitos satisfeitos e satisfeitos é considerado alto, pois 93% dos usuários consideram a instalação do local satisfatória. Em conformidade com o resultado, observamos que o local possui estrutura física adequada, com iluminação artificial onde mantém o ambiente sempre claro e todas em funcionamento, o clima é equilibrado nem muito quente e frio, e as cores do ambiente são agradáveis.

É importante ressaltar que Dantas (2004) enfatiza que o primeiro contato que o usuário tem é com os aspectos físicos das instalações, ou seja, antes mesmo de aproximar-se de um servidor, o usuário já recebeu o impacto transmitido por todos os componentes físicos que constituem o ambiente de atendimento. Portanto, o órgão possui instalações adequadas na visão dos usuários.

4.4.9- Localização e Sinalização do local

Gráfico 9- Com relação à localização e sinalização onde o órgão se encontra, você se sente?



Fonte: Dados da Pesquisa

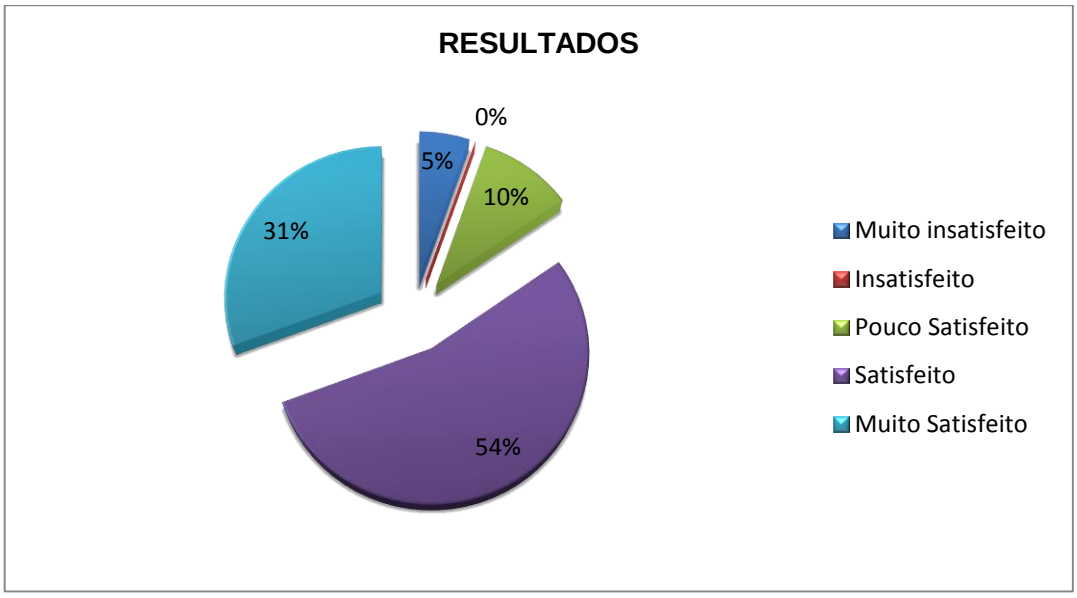
Ao observar o gráfico acima, o nível de insatisfação é elevado, pois a somatória dos muito insatisfeitos, insatisfeito e pouco satisfeito totaliza um percentual de 34% de insatisfação.

Diante disso, acreditamos que esse percentual negativo está relacionado à falta de uma boa sinalização do órgão, pois o mesmo possui apenas uma pequena placa de indicação com o nome da instituição a qual não contribui para visibilidade da Junta Militar. Quanto à localização, o órgão está situado em uma das principais avenidas da cidade, porém essa insatisfação se deve ao fato de ter usuários que residem longe do centro, ou seja, na região sul, Taquaralto, Aurenys e talvez para eles geram tal desconforto.

Conforme Dantas (2004) investir um pouco mais na qualidade das placas e sinalização também é parte da qualidade do serviço. Entendemos então que seja necessário investimento neste sentido para atender melhor o público na Junta Militar.

4.2.10-Etapas para Entrega do Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI)

Gráfico 10- Em relação às etapas para entrega do documento definitivo Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI), você se sente?



Fonte: Dados da Pesquisa

Ao avaliarmos o gráfico acima, percebe-se que os cidadãos têm seus desejos atendidos de acordo com a porcentagem de 54% de usuários satisfeito e de 31% de muito satisfeito.

Dessa maneira, esse percentual demonstra que o órgão consegue cumprir com as etapas para a entrega dos documentos, uma vez que quando se trata de alistamento o documento é entregue logo a pós a realização do cadastro no sistema militar e o Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) dependendo da necessidade do cidadão também é feito no mesmo dia da solicitação do requerimento.

O que condiz com o pensamento de Pinheiro (2003, p. 4-5) onde explica que “o serviço deve ser cumprido dentro da expectativa do cliente quanto a prazos, de acordo com a sua necessidade”.

Com base nesse estudo, verificamos que os usuários estão satisfeitos em relação ao serviço de atendimento da Junta de Serviço Militar, pois o percentual de satisfação foi bastante positivo nas questões relacionadas com a eficiência do atendimento, clareza das informações, tempo de espera para atendimento, postura, cortesia, atendimento de necessidades, limpeza, instalação do local e etapas para entrega dos documentos.

Dessa forma, essa avaliação positiva dos usuários é devido aos funcionários passarem por um prévio treinamento antes de iniciar as atividades e alguns deles terem feito curso na área de atendimento ao público, uma vez que, profissionais bem qualificados prestam um bom serviço. Outro quesito de satisfação é a instalação do local ser adequada o que gera conforto e bem-estar para os cidadãos.

No entanto, houve um pequeno grau de insatisfação quanto à localização e sinalização do local onde o órgão se encontra, pois o mesmo não possuía placas visíveis de indicação e sinalização, isso gera muitos transtornos e desconfortos para os cidadãos, visto que o mesmo tinha dificuldade em encontrar o local, conforme observado pelas pesquisadoras. Mas, após a realização da pesquisa esse problema foi solucionado, pois o gestor já tinha feito solicitação para o setor competente de placas para a fachada do prédio, as quais já foram instaladas e quanto à localização já está em estudo à possibilidade de se implantar um posto avançado da Junta Militar na região sul de Palmas-TO.

Além disso, é essencial que a organização mantenha-se atenta aos sinais de insatisfação ou até mesmo de satisfação do usuário, para que tenha sempre qualidade na prestação de serviços. Dessa maneira, as pesquisas de satisfação do usuário constituem uma ferramenta de gestão que possibilita a verificação da qualidade do atendimento oferecido, salienta-se, no entanto, que devido às exigências cada vez maiores por parte dos cidadãos é necessário que o setor de atendimento mantenha-se em constante adaptação e aprimoramento, de modo a trazer satisfação aos seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tratando-se de administração pública, pode-se dizer que o papel social das organizações é a prestação de serviços com eficiência, a fim de que possa atender as demandas sociais com responsabilidade e atentando-se para os princípios fundamentais da administração pública a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Dessa forma, é de suma importância que as instituições públicas prestem seus serviços com qualidade, pois os órgãos públicos devem se preocupar com a satisfação de seus usuários e com a eficiência operacional de suas atividades.

Diante disso, a partir dessa pesquisa sobre a qualidade do atendimento ao público na Junta de Serviço Militar de Palmas-TO, constatou-se que de acordo com a percepção dos usuários, o órgão presta serviço de qualidade, pois busca colocar as necessidades dos cidadãos em primeiro lugar, atender cordialmente, com rapidez, eficiência, com tempestividade, instalações do local adequadas, com um ambiente limpo e climatizado e mantendo seus servidores bem treinados e capacitados. Por outro lado, no quesito localização e sinalização do local onde o órgão se encontra os usuários não se sentiram totalmente satisfeitos, pelo fato da instituição não possuir uma indicação bem visível, o problema foi solucionado posterior a aplicação dos questionários.

Em suma, a Junta Militar de Palmas-TO oferece qualidade no atendimento aos cidadãos, pois estes mostraram-se satisfeitos em 9 dos 10 quesitos pesquisados, indicando que o órgão se preocupa em proporcionar serviços de qualidade, atendendo as necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, A. F. **Ergonomia no ambiente de escritórios**. 2012. Disponível em<http://www.guialog.com.br/ARTIGO175.htm >. Acesso em: 08 de julho 2016.

AGUIRRE, Carine. **Qualidade na prestação de serviços**. 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/qualidade-na-prestacao-de-servicos/70005/>. Acesso em: 09 Abr. 2016.

AMARAL, João J. F. **Como Fazer uma Pesquisa Bibliográfica**. Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Ceará. Fortaleza. 2007. Disponível em: https://cienciassaude.medicina.ufg.br/up/150/o/Anexo_C5_Como_fazer_pesquisa_bibliografica.pdf. Acesso em: 10 Fev. 2016.

AMARAL, J. A. G. **Curso excelência no atendimento ao cidadão**. Disponível em: <http://www.seplancti.am.gov.br/arquivos/download/arqeditor/planejamento/des_org/treinamentos/apostila%20de%20excelencia%20no%20atendimento%20ao%20cidadao.pdf>. Acesso em: 10 Fev. 2016.

ARAÚJO, M. P. **Gestão da qualidade no serviço público:** desafio de uma nova era. 2004. 103 f. Monografia (especialização em direito administrativo e gestão pública) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa-PB. Disponível em: <http://www.jfpb.jus.br/arquivos/biblioteca/trabalhos_academicos/TCC_MARCONI.pdf>. Acesso em: 10 Fev. 2016.

ASSIS, J. C. M. **A qualidade do atendimento na administração pública municipal. 2009.** Porto Alegre-RS**.** Disponível em:**<**http://www.webartigos.com/artigos/a-qualidade-do-atendimento-na-administracao-publica-municipal/38882/>. Acesso em: 28 Jan. 2016.

BECK. C.B.; WAGNER. A. F.; NAVROSKI. E. P. **Atendimento ao cliente no setor público:** um estudo de caso na sede da companhia de habitação popular de Curitiba – cohab-ct. 2011. 53 f. Disponível em: <http://www.imap.curitiba.pr.gov.br/wpcontent/uploads/2014/03/2012_atendimento_ao_cliente_no_setor_publico.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2016.

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

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei do Serviço Militar.** Lei n.º 4.375, de 17 de agosto de 1964. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4375.htm.> Acesso em: 25 jan. 2016.

BRASIL. Decreto. N.º 57.654, de 20 de janeiro de 1966. **Regulamenta a Lei do Serviço Militar** (Lei nº 4.375, de 17 de agosto de 1964), retificada pela Lei nº 4.754, de 18 de agosto de 1965. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d57654.htm>. Acesso em: 28 jan. 2016.

CARRIJO, C.V.; ALVARENGA, L. I. **Qualidade do Atendimento Prestado ao *Cliente-Cidadão* da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida de Goiânia:** Um Estudo Exploratório e Propositivo, 2011.

CERCHIARO, I. B. **Qualidade de serviços no setor público brasileiro**: uma abordagem feminista. 2006. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/8071/000386731.pdf?sequence>. Acesso em 11julho 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos.** 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COUTINHO, M. J.V. **Administração pública voltada para o cidadão:** quadro teórico-conceitual. 2000. Disponível em: <file:///C:/Users/Cliente/Downloads/331-1238-1-PB.pdf>. Acesso em: 16 Abr. 2016.

DANTAS, E. B. **Atendimento ao público nas organizações:** Quando o marketing de serviços mostra a cara. Editora SENAC, 2004.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Atendimento ao cidadão:** visão sistêmica do atendimento. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1685/M%C3%B3dulo_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 dez. 2015.

FERREIRA, A. R. **Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro:** Importância e aplicação**,** Salvador da Bahia, 2009. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-8.2954571235/ferrerib.pdf>. Acesso em: 09 jan. 2016.

FERREIRA, M. C. **Serviço de Atendimento ao Público:** O que é? Como analisá-lo?Esboço de uma Abordagem Teórico-Metodológica em Ergonomia, 2000. Disponível em: <.http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252856046.67-arquivo.pdf>. Acesso em 10 Jan. 2016.

FONSECA, J. F. **Ergonomia e cor nos ambientes de locais de trabalho:** A contribuição da ergonomia ambiental na composição cromática dos ambientes construindo de locais de trabalho e escritório. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.iar.unicamp.br/lab/luz/ld/Arquitetural/livros/ergonomia_e_cor_nos_ambientes_e_locais_de_trabalho.pdf>. Acesso em: 09 Fev. 2016.

FRAGOSO, Sergio. **Hierarquia das necessidades de maslow**. 2010. Disponível em: <http://administracaoesucesso.com/tag/hierarquia-das-necessidades/>. Acesso em: 13 fev. 2016.

GARCIAS, N. C. **Análise da qualidade do atendimento ao público no departamento estadual de trânsito do Tocantins – posto do centro de Palmas.** 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins, Palmas, 2015.

GONÇALVES, Albírio. **Excelência no atendimento**: atraindo, convertendo e fidelizando clientes. 2004. Disponível em: <http:// www.administradores.com.br/informe-se/informativo/excelencia-no-atendimento-atraindo-convertendo-e-fidelizando-clientes/905/>. Acesso em: 24 jan. 2016.

GIL, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa**/ Ed. – 10. Reimp.- São Paulo: Atlas, 2007.

_____.**Como elaborar projetos de pesquisa**/ Ed. – 10. Reimp.- São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KLIEMANN A. H. et al. **Guia de referência para layout em escritório envolvendo aspectos ergonômicos.** 1998. Disponível em: <http://abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART346.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2016.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LIMA, C. T. T. **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>. Acesso em: 11 fev. 2016.

MACARIN, C. Z. **Qualidade no atendimento ao cliente como diferencial das cooperativas de crédito.** Criciúma-SC 2014**.** Disponível em <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/3151/1/CLEBER%20ZUCCHINALI%20MACARINI.pdf>. Acesso em 10 fev. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

MÉLO, E. A. M. **Qualidade do serviço público**. 2010. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/qualidade-do-servico-publico/44611/>. Acesso em: 20 jan. 2016.

OLIVEIRA, A. M. E. M.; ORTEGA, J. M. Q.; MOLOGNI, M. **Normas e padrões para trabalhos acadêmicos e científicos da Unioeste.** 2015. Disponível em: <https://unoeste.br/site/biblioteca/documentos/Manual-Normalizacao.pdf>. Acesso em: 24 jan. 2016.

OLIVEIRA, S.; DUTRA, J. A. **Excelência na prestação de serviços:** você está preparado para ela?. 2013. Disponível em: <http://abes-sp.org.br/noticias/19-noticias-abes/6116-excelencia-na-prestacao-de-servicos-voce-esta-preparado-para-ela>. Acesso em: 11 julho 2016.

PEREIRA, L. C. B. e SPINK, P. K. **Reforma do estado e administração públicagerencial**/ Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PORTAL BRASIL. Ministério da Defesa. **Tire suas dúvidas sobre o alistamento militar.** Brasília. 2014. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/defesa-e-seguranca/2014/02/tire-suas-duvidas-sobre-o-alistamento-militar>. Acesso em: 10 nov. 2016.

RENESTO, C. L. **Qualidade em serviços**. 2004. Disponível em: <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-14.pdf>. Acesso em: 16 Abr. 2016.

RIBEIRO, K. **Excelência no Atendimento ao Público:** um diferencial competitivo. 2012.Disponível em:<http://eieliscristina.wix.com/actiontreinamentos#!home/mainPage>. Acesso em 10 julho 2016.

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

SECCHI, LEONARDO, **Modelos organizacionais e reformas da administração pública.** Rio de Janeiro, 2009. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n2/v43n2a04.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

MARTINS JUNIOR**,** Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso:** instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos. 8. ed- Petrópolis, RJ: Vozes.

SENAC, DN. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2004.

SESI. Serviço Social da Indústria. **Ambientes de trabalhos saudáveis:** um modelo para ação. Brasília, 2010. Disponível em: <http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf.>. Acesso em: 19 fev. 2016.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Apêndices

Apêndice A – Entrevista com o Gestor do Órgão

1- A Junta de Serviço Militar segue algum padrão ou norma especifica para o atendimento ao público?

2- Existe um sistema que avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pelo órgão?

3- Na visão de gestor, o que é necessário para prestar um atendimento de qualidade?

4- Quantos atendentes possuem a JSM-332?

5- Qual é a média diária de atendimento realizado pela Junta de Serviço Militar?

6- Com qual periodicidade os servidores são capacitados ou fazem reciclagem?

7- Com relação à infraestrutura, ou seja, os aspectos físicos do local, o Sr. Considera que é capaz de atender com qualidade os usuários?

8- Existe uma ouvidoria para que o usuário possa realizar elogios e reclamações?

Apêndice B – Questionário- Atendentes

Dados do Atendente:

Gênero:( ) Masculino ( ) Feminino

Idade: _____

Formação: ( ) Ensino Fundamental Completo

( )Ensino Médio Completo

( ) Superior Incompleto

( ) Superior Completo

Cargo: ( ) Contratado

( ) Comissionado

( ) Concursado

Você já participou de algum curso na área de atendimento ao público?

( ) sim não ( )

Se sim, foi por conta própria ou ofertado pelo órgão?

_____

Apêndice C – Questionário- Usuários

01- Em relação à eficiência do atendimento (rapidez e disposição), você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito	02- Com relação à clareza das informações repassadas pelos servidores, você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito
03- Com relação ao tempo de espera para o atendimento na Junta Serviço Militar - Palmas/TO, você se encontra? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito	04- Com relação à apresentação pessoal dos atendentes, você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito
05- Em relação á cortesia dos servidores que lhe atendeu, você se encontra? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito	06- Com relação ao atendimento de suas necessidades, você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito

07- Com relação à organização do espaço (limpeza), você encontra? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito	08- Em relação à instalação do local (iluminação e climatização), você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito
09- Com relação à localização e sinalização do local onde o órgão se encontra, você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito	10- Em relação às etapas para entrega do documento definitivo Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI), você se sente? ( ) Muito insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Pouco satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Muito satisfeito

Figura 03 - Fachada do prédio da Junta de Serviço Militar
Palmas - TO

Figura 04 – Sala de espera para atendimento

Figura 05- Sala de Atendimento

Figura 06 –Solenidade de Juramento a Bandeira Nacional e posterior entrega do Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI)