



**INSTITUTO
FEDERAL**
Tocantins

Campus
Palmas

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS**

CAMPUS PALMAS

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

ANA JÚLIA PEREIRA MONTALVÃO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO ATENDIMENTO VIA *CALL CENTER* DO
INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO TOCANTINS -
IGEPREV/TO**

Palmas

2023

ANA JÚLIA PEREIRA MONTALVÃO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO ATENDIMENTO VIA *CALL CENTER* DO
INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO TOCANTINS -
IGEPREV/TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Pública do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins –
Campus Palmas, como exigência à obtenção do
grau de formação em Tecnologia em Gestão
Pública.

Orientadora: Prof.^a Dr^a Dianine Censon

Palmas

2023

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins**

M762s Montalvão, Ana Julia Pereira
Satisfação dos usuários no atendimento via call center do Instituto
de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins - IGEPREV/TO /
Ana Julia Pereira Montalvão. – Palmas, TO, 2023.
31 p. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Pública)
– Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins,
Campus Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientadora: Dra. Dianine Censon Lopes

1. Satisfação. 2. Usuários. 3. Serviços. I. Censon Lopes, Dianine.
II. Título.

CDD 350

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins
de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a).**

ANA JÚLIA PEREIRA MONTALVÃO

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO ATENDIMENTO VIA *CALL CENTER* DO
INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO TOCANTINS -
IGEPREV/TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Pública do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins –
Campus Palmas, como exigência à obtenção do
grau de formação em Tecnologia em Gestão
Pública.

Aprovada em: 22/06/2023

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Dianine Censon

Orientadora

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

Prof. Esp. Luiz Antônio Lopes Toledo

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

Prof. Ms. Alan de Barros Bittar

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus que iluminou meu caminho, dando forças e condições para seguir durante essa trajetória.

À minha família, meu pai Saulo, minha mãe Gilvanice e meus irmãos Daniel e José Lucas. Pelo incentivo, paciência e por nunca me deixar desamparada nessa jornada, tornando a minha caminhada mais leve e tranquila, possibilitando conciliar os estudos com o trabalho.

Ao meu namorado Vinícius, que suportou minhas ausências e impaciências.

Aos meus colegas de curso, que me incentivaram em cada aula que participamos juntos.

A minha Orientadora Dianine Censon, pela paciência na orientação e pelo incentivo que possibilitou a conclusão deste TCC.

Aos meus colegas do Igeprev-TO no setor GGA, onde fiz estágio, que contribuíram com a amizade e incentivo nas horas de desespero.

Por fim, quero agradecer a todos que de alguma forma tornaram este tcc possível.

Muito obrigada a todos!

RESUMO

A satisfação é um sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo resultado, em relação às expectativas da pessoa, ou seja, é um sentimento que o usuário constrói assim que ele adquire um serviço. Se essa ação não atende às suas expectativas, ele estará insatisfeito com a empresa ou marca. O objetivo central do trabalho é abordar o grau de satisfação dos beneficiários do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins, analisar o quão o atendimento via call center desse órgão, tem afetado de forma negativa ou positiva a vida dessas pessoas e se existe um meio de expressar a satisfação ou a insatisfação do serviço prestado. Propõe-se, assim, apresentar reflexões acerca dos comentários do Google Maps, que é uma comunidade global de exploradores que escrevem opiniões sobre o estabelecimento ou órgão, reflexões também acerca da importância da satisfação para o órgão, e de como a satisfação desses usuários afetam a qualidade de vida de cada um. Os resultados demonstram que o atendimento é deixado a desejar no Instituto, e que os beneficiários não são ouvidos pelo órgão.

Palavras-chave: satisfação; usuários; serviço; beneficiários.

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing the performance expected by the result, in relation to the person's expectations, that is, it is a feeling that the user builds as soon as he acquires a service. If this action does not meet his expectations, he will be dissatisfied with the company or brand. The central objective of this work is to approach the degree of satisfaction of the beneficiaries of the Institute of Social Security Management of the State of Tocantins, to analyze how the service via the call center of this body, has negatively or positively affected the lives of these people and if there is a way to express satisfaction or dissatisfaction with the service provided. It is proposed, therefore, to present reflections about the comments of Google Maps, which is a global community of explorers who write opinions about the establishment or body, reflections also about the importance of satisfaction for the body, and how the satisfaction of these users affects the quality of life of each. The results show that the service is left to be desired at the Institute, and that the beneficiaries are not heard by the body.

Keywords: satisfaction; users; service; beneficiaries.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 METODOLOGIA	10
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3.1 Princípios da administração pública	11
3.2 Estado, Governo e Sociedade.....	12
3.3 Satisfação do usuário final.....	14
4 OS COMENTÁRIOS SOBRE O IGEPREV	17
4.1 O Instituto de Gestão Previdenciária do Tocantins.....	12
4.2 Análise dos comentários sobre o atendimento via call center do Igeprev coletados no Google Maps	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS.....	29

1 INTRODUÇÃO

Muito se discute a importância dos serviços públicos em nossa sociedade. São serviços acessíveis a todos, estão presentes em serviços essenciais do nosso cotidiano, são de interesse coletivo, e existem para suprir necessidades dos cidadãos. Quando se fala em serviço público, se fala de um serviço prestado pelo o Estado ou por seus agentes autorizados.

A grande diferença entre os serviços públicos e os privados é que, no primeiro caso, a produção social é a principal atividade exercida pelo prestador do serviço, visando sempre o bem coletivo de um grupo específico, neste caso, a população. Nos serviços privados o foco é a obtenção de lucro. Ainda assim, para os dois serviços, o que importa é o usuário final, se este está sendo atendido de forma coerente e que seja tenha atendido de forma satisfatória.

Dentre os órgãos da administração pública que compõem o serviço público do estado do Tocantins, o Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins (Igeprev), é o órgão responsável pela concessão de benefícios previdenciários de servidores efetivos do estado do Tocantins, seja aposentadorias ou pensão por morte (GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS, 2022).

A pesquisadora optou por abordar especificamente o Igeprev-TO por estar estagiando no órgão e presenciar, diariamente, reclamações dos beneficiários acerca da falta de atendimento via *call center*, do Instituto. Além disso, motivou-se pesquisar e abordar esse tema tão importante, pois a sociedade vem passando ao longo dos séculos por várias transformações no que tange a concepção de ser cidadão, dotado de direitos e deveres, na busca incessante de ser sujeito capaz de participar das decisões que possam acarretar a melhoria da qualidade de vida de todos.

Seja no setor público ou privado, atualmente, é de suma importância as informações dentro das organizações. A informação é um conceito que está relacionado à comunicação, e é tido como um processo que visa conhecimento, reduzindo incertezas e possibilitando compreensão e ação sobre o ambiente em que se está inserida. No dia a dia de sua atuação no órgão, ao identificar que o usuário do Igeprev-TO reclama sobre o acesso a um canal de informações, a

pesquisadora refletiu sobre as reivindicações de direitos, feitas pela sociedade, e sobre satisfação ou insatisfação sobre os serviços oferecidos pelo órgão. Assim, a partir de um problema identificado na dinâmica cotidiana de trabalho, o problema de pesquisa que embasou este estudo foi: como o usuário avalia o atendimento realizado pelo Igeprev através do *call center*?

Na união da importância de uma prestação de serviços públicos qualificados, com a necessidade de um processo claro de acesso às informações, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a satisfação dos usuários no atendimento via *call center* do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins. Para isso, teve como objetivos específicos: 1) Compreender os princípios da administração pública e a importância da satisfação da sociedade nos serviços prestados pelo Estado; 2) Coletar os comentários dos usuários do Igeprev - TO.

A justificativa deste trabalho se dá pela necessidade de compreender o quanto a satisfação de ter um atendimento humanizado e coerente é tão importante. Assim como, também, este trabalho poderá servir como incentivo para novas pesquisas e com isso a criação de novas políticas públicas relacionadas ao atendimento do *call center*. Tomando como ponto de partida os questionamentos referentes à satisfação dos usuários que dependem de um serviço público, este trabalho considerou apenas uma dimensão de análise, os usuários do sistema.

A partir do exposto, este trabalho está organizado nos seguintes capítulos, além desta introdução: procedimentos metodológicos; referencial teórico e principais autores utilizados; caracterização do objeto estudado e análise dos dados da pesquisa; e considerações finais.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem caráter exploratório, de abordagem qualitativa. Foram utilizados dados secundários. Na primeira parte, foi realizada pesquisa bibliográfica, com livros, artigos, revistas, jornais etc. e pesquisa documental, com materiais disponíveis no Igeprev, buscando atender ao objetivo específico 1, compreender os princípios da administração pública e a importância da satisfação da sociedade nos serviços prestados pelo Estado.

Para atender ao objetivo específico 2, coletar os comentários dos usuários do Igeprev - TO, o material utilizado foi o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU), ou seja, opiniões expressadas por usuários de determinado produto ou serviço, disponíveis para consulta pública na Internet (ARRIGA e LEVINA, 2008; DA SILVA e MENDES FILHO, 2013). Esse conteúdo foi buscado na página do Igeprev disponível no Google Maps®, plataforma gratuita em que a população pode buscar informações sobre o endereço de determinado local, os horários de atendimento, os contatos, e também podem escrever comentários e opiniões sobre o produto, serviço ou atendimento, se caracterizando como um dos lugares mais acessíveis, atualmente, para que os usuários depositem suas opiniões negativas ou positivas. Os dados coletados nessa busca foram organizados em documento separado, e os comentários foram classificados a partir de temáticas gerais, tais como: falta de atendimento; atendimento ruim; sugestões para melhoria do serviço; e reclamações gerais. A partir daí, foi feita uma análise de sentimentos mais conhecida como mineração de opiniões, a partir das palavras chaves que mais se repetiam, e que dava destaque ao serviço prestado.

A página do Igeprev no Google Maps® tem, atualmente, 91 comentários. Esses comentários foram coletados, categorizados e analisados conforme os objetivos da pesquisa, utilizando o referencial teórico que será apresentado a seguir.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da presente pesquisa foi estruturado em três tópicos, a saber: princípios da administração pública; estado, governo e sociedade; satisfação do usuário final.

3.1 Princípios da administração pública

A administração pública está sujeita aos princípios legais, ou seja, as leis contidas na constituição. Só é permitido fazer aquilo que a lei autoriza, quando a administração pública desvia a legalidade, ela é exposta a responsabilidade civil e criminal, por ser uma atividade neutra, vinculada à lei, a conduta é hierarquizada e tem uma responsabilidade técnica maior e legal.

Segundo Meirelles (2010), a administração pública é a que realiza atos de execução, e pode ter uma maior ou menor autonomia funcional de cada órgão, sendo que cada um tem uma competência diferente.

A Constituição Federal de 1988 apresenta os cinco princípios básicos da administração pública, que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988, art. 37). Partindo do princípio de que a administração pública é composta por agentes públicos, servidores públicos, manifestações públicas, vontades públicas, leis, atos, portarias etc. e relacionando isso com centenas de milhares de elementos e relações do Estado para com as demais instâncias e órgãos públicos, bem como instituições que dependem disso para seu bom funcionamento, é necessário se questionar de que forma a administração pública pode ser legal, impessoal, moral, pública e eficiente.

Estes cinco princípios básicos poderão ser mais discutidos na elaboração da pesquisa, mas é possível apontar alguns incômodos que já existem, pensando na relação entre o atendimento dos usuários do Igeprev pelo *call center*: se tem a necessidade de agir de modo imparcial perante terceiros, não podendo beneficiar e nem causar danos às pessoas específicas; ou o princípio que evita que a administração pública se distancie da moral e obriga que a atividade seja pautada não só pela lei, mas também pela boa-fé, lealdade e

probidade. Será que esses princípios estão sendo cumpridos no dia a dia de trabalho do órgão?

Segundo Muñoz (1971), os princípios da administração pública nada mais são do que os conceitos e atuações que foram sendo adaptadas conforme o passar do tempo, cuidadosamente às condições culturais e psicológicas das relações humanas da atividade administrativa. Diante disso é perceptível olhar o quanto as relações e alguns conceitos podem influenciar a forma que os agentes atuam em suas atividades laborais, e a forma que os servidores são geridos, reflete em sua produtividade e motivação profissional e muitas das vezes até mesmo a forma em que são remunerados em suas funções, então estabelece um estilo de políticas públicas. Existem dois tipos de estratégia no processo decisório por parte dos gestores, que é estabelecer o desempenho e gerir a competência e os talentos para os cargos determinados em cada departamento.

Além disso, a divulgação oficial do ato para conhecimento público é de suma importância, pois é um dos requisitos da eficácia e da moralidade. Todo ato deve ser público, exceto aqueles que possuem sigilo. A eficiência exige resultados positivos para o serviço público e um atendimento satisfatório, em tempo razoável. De novo, qual a relação do princípio da publicidade com o acesso à informação prestado aos usuários do Igeprev?

Assim, os princípios da administração são fundamentais para que haja segurança para fazer uma atuação eficaz, que respeite o direito administrativo e os alicerces de toda a administração. Tentar melhorar as práticas e atitudes do governo na tomada de decisão para melhor atender a sociedade nos interesses e necessidades públicas e de seus servidores e garantir a celeridade de informações. Daí a importância da administração pública correta é de competência.

3.2 Estado, Governo e Sociedade

O Estado corresponde ao conjunto de instituições no campo político e administrativo que organiza o espaço de um povo ou nação.

Já quando falamos em governo, estamos nos referindo ao conjunto de pessoas que têm a responsabilidade legal de exercer o poder político e administrar o Estado, é um governo transitório, pode ser mudada conforme troca de governantes que ficam no poder e acima de tudo é um regime democrático. Segundo Hely Lopes Meirelles (1998), a noção de governo e sua expressão política de comando de iniciativa de fixação de objeto do Estado, isso quer dizer que tem uma autonomia política.

Já a sociedade, é o termo habitualmente usado para o coletivo de cidadãos de um país. A parte integrante e essencial do Estado, o Estado existe em função da sociedade, e sua característica principal é a diversidade. Segundo Émile Durkheim (1895), as sociedades têm por fim assegurar ao homem o desenvolvimento de suas aptidões físicas, morais e intelectuais, e para isso lhe impõe certas normas sancionadas pelo costume, a moral ou a lei, que é integrada ao Estado. Para ele, o indivíduo é apenas receptor de regras e modo de viver da sociedade da qual faz parte.

A relação entre governo e sociedade pode assumir diferentes formas e maneiras de garantir a participação política e o controle social democrático. No Brasil, há décadas, se discute a participação cidadã no controle de governança como oportunidade democrática (COUTINHO, 2000). Nessa ideia, o serviço público pode ser uma forma de relação entre o governo e os cidadãos, isso porque é ali que os cidadãos obtêm a maioria de seus direitos e o que eles precisam é fornecido pelo poder público. O Estado e a sociedade têm como colaboração na gestão pública possibilitar unir esforços na construção de serviços. Nesse sentido é importante destacar, a governança e a governabilidade.

A governabilidade e a governança são conceitos mal definidos, frequentemente confundidos. Para Bresser Pereira (1998), governabilidade é uma capacidade política de governar derivada da relação de legitimidade do Estado e do seu governo com a sociedade; governança é a capacidade financeira e administrativa, em sentido amplo, de um governo implementar políticas. Já segundo Caio Marini (1996), a governabilidade pode ser definida como as condições de legitimidade de um determinado governo para empreender as transformações necessárias, ao passo que a governança estaria

relacionada à capacidade de implementação das reformas, nos seus aspectos técnicos, financeiros e gerenciais. Na concepção de Eli Diniz (1997), governabilidade refere-se às condições sistêmicas de exercício do poder por parte do Estado em uma determinada sociedade. Seria uma somatória dos instrumentos institucionais, recursos financeiros e meios políticos de execução das metas definidas.

Em definição genérica de acordo com esses autores descritos acima, podemos dizer que a governabilidade refere-se e consiste na reunião das condições políticas, conferidas pela sociedade ao Estado, para o exercício do governo. É importante também, como mais um elemento distintivo com a governança, que a fonte ou origem principal da governabilidade são os cidadãos e a cidadania organizada.

Já a governança pode ser entendida como a outra face de um mesmo processo, ou seja, como os aspectos instrumentais da governabilidade, transformar em realidade as decisões políticas. Diferente da governabilidade, a fonte da governança não são os cidadãos ou a cidadania organizada em si mesma, mas sim um prolongamento desta, ou seja, são os próprios agentes públicos ou servidores do Estado que possibilitam implementação correta das políticas públicas e representam a face deste diante da sociedade civil e do mercado, no setor de prestação de serviços diretos ao público.

De acordo com Bresser Pereira (1998), sem governabilidade plena é impossível obter a governança, mas esta pode ser muito deficiente em situações satisfatórias de governabilidade, como a presente no Brasil, ele destaca a governança apenas com o aparelho e a governabilidade com a reforma do Estado.

3.3 Satisfação do usuário final

Satisfação é a ação e o efeito de satisfazer ou de se satisfazer. Este verbo refere-se a cumprir o que é devido/prometido, saciar um apetite ou desejo, satisfazer exigências ou expectativas. Mas, para alguns autores, existem várias definições quando falamos em satisfação de um usuário. Segundo Oliver (1993)

a satisfação é apenas determinada através da experiência de uso do produto, diferentemente da qualidade intrínseca, que pode ser percebida sem a ocorrência desta experiência. Já para Kotler (2000), satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa, resultante do desempenho de um produto em relação às suas expectativas são atendidas. Essas pessoas deleitam-se quando as expectativas são excedidas, permanecem leais por mais tempo, buscam mais pelo serviço e não têm receio de ir até a empresa e são menos sensíveis na hora de falar favoravelmente sobre a empresa.

A satisfação das necessidades dos usuários e consumidores do setor público é mais difícil de ser encontrada, devido ter características peculiares dos serviços públicos, como a gratuidade e o acesso universal, na maioria dos casos. Pelo fato de ser um serviço gratuito, na maioria das vezes, a questão da expectativa é uma das mais complexas, já que os usuários podem ter aprendido a diminuir as suas expectativas quanto aos serviços. Assim, uma boa avaliação pode representar uma baixa capacidade crítica dos usuários. O contrário também pode acontecer, ou seja, a imagem do setor público está precária e a avaliação é sempre negativa.

Há muitas queixas dos usuários do setor público, dependentes desses serviços. Todos os dias ouve-se de pessoas próximas, ou até mesmo de quem teve experiências de ir a um órgão público e ser atendido de uma forma que não gostaria, e toda essa satisfação está ligada ao que se refere ao atendimento físico e via *call center*.

Em 11 de setembro de 1990 foi promulgada a Lei do Call Center, Lei no 8.078, de 1990 (BRASIL, 1990). Recentemente, em 5 de abril de 2022, o Decreto 11.034 trouxe atualizações para a regulamentação de tal lei, estabelecendo, em seus artigos, que é direito básico do consumidor “I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e II - ao tratamento de suas demandas” (BRASIL, 2022, art. 1º). De acordo com o Decreto 11.034, compreende-se por SAC

O serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços (BRASIL, 2022, art. 2º).

Ainda na referida lei, considera-se que a qualidade do atendimento do SAC deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade (BRASIL, 2022).

4 OS COMENTÁRIOS SOBRE O IGEPREV

Nesta seção, primeiramente o objeto de pesquisa, o Igeprev-To será caracterizado, destacando também a importância do Google Maps como fonte de dados para a pesquisa sobre o órgão. Em seguida, será feita a análise dos comentários coletados no site.

4.2 O Instituto de Gestão Previdenciária do Tocantins

O Instituto de Gestão Previdenciária do Tocantins é o órgão responsável pela concessão de benefícios previdenciários aos servidores efetivos do Estado do Tocantins, seja de aposentadorias ou pensões por morte. O órgão foi instituído através da Lei nº 72, de 31 de julho de 1989, cuja denominação constava como Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado do Tocantins (Ipetins), órgão executor do sistema estadual da previdência e assistência ao servidor.

Os anos se passaram e com a reforma previdenciária em 1998, foi desvinculada a assistência à saúde do Instituto que passou a tratar apenas da previdência social. Mas foi com a Lei nº 72, reorganizada alguns anos depois, através da Lei 1.246 de 2001, que foi instituído o RPPS/TO – Regime Próprio de Previdência Social do Tocantins, alterada posteriormente pela Lei nº 1.324/2002, que adequou o sistema de previdência social do Estado aos ditames da Legislação Federal, reestruturando, o Instituto de Previdência do Estado do Tocantins (Ipetins), sendo assim proibida a destinação dos mesmos fundos da previdência a saúde.

Em 2004 foi estabelecida, com a Lei nº 1.434, a mudança na nomenclatura de Ipetins para Igeprev-TO - Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins. E com a Lei 1.837 de 2007, o Igeprev se consolidou como unidade gestora única do RPPS-TO, atribuindo ao Instituto a competência de gerir os benefícios previdenciários dos servidores públicos estaduais de todos os poderes, bem como do Ministério Público Estadual, Tribunal de Contas e dos Militares do Estado, passando a se responsabilizar pelo pagamento de todos os benefícios previdenciários.

Enquanto Ipetins, o Instituto perpassou por alguns órgãos como as Secretarias Estaduais de Saúde e de Administração, até a aquisição de sede própria, em 2010. O Igeprev também ampliou a partir de 2009 seu atendimento presencial, para as regiões Norte e Sul do Estado, com as Unidades de Serviço Rápido de Atendimento ao Cidadão - É Pra Já, em Araguaína e Gurupi. O Instituto também passou nos últimos anos, por um amplo processo de modernização e informatização dos processos físicos, além da qualificação e capacitação de seus servidores, para melhor atender os beneficiários, com o Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, o Pró-Gestão RPPS.

Figura 1: Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado do Tocantins - Ipetins.



Fonte: Arquivo/Governo do Tocantins

Figura 2: Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins/ Igeprev-TO



Fonte: Morgana Taíse/Estado do Tocantins, 2010.

O órgão está localizado na Av. Teotônio Segurado, 302 Norte, QI-01 Alameda 05, Lt 02-03, s/n - Plano Diretor Norte, Palmas - TO. Atualmente o Igeprev-TO conta com a seguinte estrutura:

Diretoria Executiva: é composta pelo Presidente do IGEPREV, pelo Chefe de Gabinete, pelo Diretor do Departamento de Gestão Previdenciária e pelo Diretor do Departamento de Investimentos. Dentre as atribuições da Diretoria Executiva destacam-se: cumprir e fazer cumprir as deliberações do Conselho de Administração e a legislação da Previdência Estadual; submeter ao Conselho de Administração a política e diretrizes de investimentos das reservas garantidoras de benefícios do IGEPREV; submeter as contas anuais do IGEPREV para deliberação do Conselho de Administração, acompanhadas dos pareceres do Conselho Fiscal; submeter aos Conselhos de Administração e Fiscal, balanços, balancetes mensais, relatórios semestrais da posição em títulos e valores e das reservas técnicas; elaborar as normas gerais reguladoras das atividades

administrativas do IGEPREV; analisar e submeter ao Conselho de Administração os cálculos atuariais.

Conselho Administrativo: o Conselho de Administração é composto de 14 membros titulares e igual número de suplentes, sendo sete representantes do Executivo Estadual e sete representantes das entidades classistas. Dentre as atribuições do Conselho de Administração destacam-se: aprovar a política e diretrizes de investimentos dos recursos do IGEPREV; participar, acompanhar e avaliar sistematicamente a gestão econômica e financeira dos recursos; estabelecer normas gerais de contabilidade e atuária, de modo a garantir o equilíbrio financeiro e atuarial do Instituto; acompanhar e apreciar, através de relatórios gerenciais por ele definidos, a execução dos planos, programas e orçamentos previdenciários; apreciar e aprovar a prestação de contas anual a ser remetida ao Tribunal de Contas do Estado; aprovar os cálculos atuariais.

Conselho Fiscal: o Conselho Fiscal é composto de seis membros titulares e igual número de suplentes, sendo três representantes do Executivo Estadual e três representantes das entidades classistas. Dentre as atribuições do Conselho Fiscal destaca-se: examinar os balancetes e balanços do IGEPREV, bem como as contas e os demais aspectos econômico-financeiros; examinar livros, documentos, e quaisquer operações ou atos de gestão do IGEPREV; emitir parecer sobre os negócios e atividades do IGEPREV; remeter ao Conselho de Administração parecer sobre as contas anuais e sobre os balancetes do IGEPREV.

Todas as informações, sites, telefones para contato, estrutura e etc., referentes ao Igeprev, estão no site <https://www.to.gov.br/igeprev>. O usuário pode acessar o site e procurar informações que podem ajudar de alguma forma na resolução do problema.

Figura 3: Página inicial do site do Igeprev-TO



Disponível em: <https://www.to.gov.br/igeprev>. Acesso em: 30 junho de 2023

Apesar de ter um site que se considera completo no quesito informação, no órgão não há uma ferramenta específica, institucional, de análise de satisfação dos usuários deste serviço. Assim como descrito na metodologia deste trabalho, a partir dos dados que foram retirados do Google Maps, dos 91 comentários disponíveis no site, foram selecionados 22 comentários, nos quais os usuários expressavam-se a respeito do atendimento realizado pelo órgão via telefone, além de vários outros assuntos correlacionados.

O Google Maps é uma ferramenta de GPS com aplicativo disponível para Android e Iphone (IOS). Por meio dos mapas do Google, os usuários podem conferir e encontrar locais e estabelecimentos, visualizar rotas, estimar tempo de viagem. Antes usado apenas como GPS, o Google Maps vem ganhando funções bem diferentes, como a disponibilidade de informações dos próprios usuários, expressadas em comentários.

A importância dos comentários no Google Maps, feitos pelos usuários, pode ser um fator determinante para o usuário demonstrar satisfação ou insatisfação pelo atendimento de um produto ou serviço. Por ser uma ferramenta de *marketing*, o Google Maps busca aumentar a visibilidade de empresas locais por meio dos seus serviços de pesquisa e geolocalização. Além de fortalecer estratégias de divulgação, promoção e relacionamento com clientes, o mapa do Google tem prioridade nas buscas locais, o que o torna uma poderosa

ferramenta de SEO (otimização para mecanismos de busca). É a seção do *Marketing* Digital que tem como foco os serviços de geolocalização do Google. Muito além de inserir o endereço de empresas locais no mapa, suas estratégias envolvem ações de promoção, publicidade e relacionamento com clientes.

Todo o gerenciamento dos endereços é realizado a partir do Google Meu Negócio, a ferramenta gratuita do Google desenvolvida para atender a negócios locais e auxiliá-los na divulgação de suas marcas, produtos e serviços. Além do fato de o Google Maps ser o serviço de geolocalização mais utilizado no mundo, vários outros aplicativos, como Waze e Facebook, o utilizam em suas plataformas.

Além disso, os resultados do aplicativo ocupam automaticamente o primeiro lugar nas buscas locais e sua interface não só exibe o endereço, a fachada, o telefone e o site das empresas listadas, como também conta com um sistema de avaliações integrado que nada mais é do que uma genuína prova social para os negócios, tudo isso diretamente no *ranking* de pesquisas.

A grande importância para começar, a psicologia das massas explica grande parte do sucesso que as avaliações têm sobre futuros consumidores. É conhecida a influência que uma multidão exerce no comportamento humano, enfraquecendo sua responsabilidade individual e criando uma universalidade nas ações e escolhas.

Ou seja, se um produto ou serviço tem cinco estrelas, e está cheio de bons comentários, o indivíduo se sentira propenso a buscar a empresa ou órgão. Portanto, estar bem avaliado no Google Maps é essencial para um bom posicionamento nas buscas. O lado negativo disso é que nem só de comentários positivos vive a internet e obviamente que o espaço aberto serve também para críticas negativas (nem sempre construtivas).

4.2 Análise dos comentários sobre o atendimento via *call center* do Igeprev coletados no Google Maps

A partir dos comentários selecionados através dessa ferramenta, o atendimento do Igeprev foi avaliado de acordo com as opiniões e experiências de diversos beneficiários que precisam do acesso ao atendimento. Nesses comentários é perceptível a impressão dos usuários acerca da dificuldade na comunicação, o que acarreta na baixa satisfação acerca do serviço prestado pelo órgão.

Os comentários mostram que o órgão vem deixando a desejar em seu atendimento. Uma vez que, pelas características do serviço prestado, trata-se de um órgão que atende principalmente cidadãos de idade mais avançada, nota-se que a falta de habilidade com ferramentas tecnológicas, somada ao precário atendimento, ampliam a impressão negativa relatada nos comentários. Isso é possível de ser observado, por exemplo, no comentário feito por três usuários no ano de 2022, um afirma que há “Uma dificuldade no acesso, tanto pra informações, quanto para atendimento. Péssimo”, “dependendo exclusivamente de atendimento via aplicativo e telefone, onde em algumas vezes apenas o aplicativo não é suficiente para resolver alguns problemas”, “Deixar disponível número de telefone para segurados, vez que se trata de idosos e não deveriam passar pela necessidade de se deslocarem de suas cidades para muitas vezes resolver algo que seria facilmente resolvido por uma ligação”.

Ainda que sejam comentários diferentes, feitos por usuários diferentes, apontam o mesmo problema: não conseguir manusear o aplicativo e não conseguir um atendimento pelo telefone. Como supramencionado, por se tratar de um órgão que tem como foco um público em idade de aposentadoria, ou seja, idade mais avançada, naturalmente haveria dificuldade do público em questão em fazer uso de ferramentas tecnológicas, apesar de estarmos em uma era digital. Os idosos também sofrem pelo fato de se deslocar, se não conseguem ser atendidos pelo telefone, vão até o órgão para pedir uma simples informação.

Isso leva a outra questão marcante, e necessária de reflexão: os beneficiários estão espalhados pelo o estado do Tocantins, uma vez que se trata de um órgão Estadual. Assim, são recorrentes os comentários que expressam

absoluta indignação sobre a necessidade de deslocamento até a sede, na cidade de Palmas, para ter acesso a simples informações que não foram atendidas pelo telefone. Um exemplo disso pode ser observado no comentário realizado em 2020 por uma usuária que afirma que “moro a 500 km de Palmas ligo pra me informar sobre qualquer coisa antes de ir em Palmas mais nunca consegui falar com nenhuma repartição, pois nunca atendem, eu estou horrorizada com isso, péssimo serviço”.

Ao classificar o serviço como “péssimo”, como no comentário, essa usuária expressa que o tempo gasto e a dedicação tida para buscar a informação não foram correspondidos de forma satisfatória. Por classificar assim o atendimento, os usuários sempre esperam que no outro lado da mesa, ou da linha telefônica, encontre alguém que seja capaz de dialogar e tenha empatia por eles em seus momentos de dúvida, angústia ou aflição, e que resolva seu problema.

É possível observar não só neste comentário, mas em tantos outros, que os usuários do órgão não vêm tendo suas necessidades de informação atendidas, e que isso gera frustração sobre o serviço como um todo. Um exemplo disso é o comentário feito por um usuário no ano 2022, no qual ele faz um desabafo sobre a pouca validade do serviço prestado quando o atendimento acarreta uma experiência ruim. Ele afirma que “não podemos perder as relações interpessoais e nos deixar contaminar por apenas ‘fazer o serviço burocrático’, somos todos pessoas e não simplesmente um processo”.

Esse comentário é especialmente relevante pois dialoga também com o art. 37 da Constituição Federal, que afirma que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios deve obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988).

Quando essas pessoas falam que tiveram uma experiência ruim, pois não conseguiram um simples atendimento pelo telefone, e que essa foi a primeira impressão do serviço oferecido, é possível notar também a expansão da indignação não só para a experiência com o órgão, mas com a administração pública de forma mais ampla. Um exemplo disso pode ser observado em

comentário realizado em 2022, onde o usuário afirma que “dá a impressão que não tem ninguém trabalhando e quando consegue ser atendido parece que a pessoa está pagando todas as contas do estado inteiro” e “com mal humor falta de educação que nem chega olhar na cara da pessoa”. A descrença na administração pública e no serviço público, temática recorrente na população brasileira, não é exclusiva no Igeprev - TO e pode apontar para uma série de questões relacionadas à necessidade de ações de qualificação com os servidores do órgão, e canais de avaliação e monitoramento institucionais, por exemplo.

Em outra temática, mas ainda na seara das reclamações, comentários de usuários realizados em 2022 afirmam que “necessário acionar a polícia para o entrar no departamento da folha de pagamento” e “uma dificuldade no acesso, tanto para informações, quanto para atendimento”. Essas reclamações podem ser analisadas à luz da Lei de Acesso à Informação, nº12.527, onde o inciso XXXIII do art. 5.º da Constituição da República dispõe que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988). Se de acordo com a lei, o usuário final tem seu direito à informação, por que há uma dificuldade dos servidores prestarem as informações? Por se tratar de um órgão público e com os princípios da administração, o qual afirma que tudo que está em lei deve ser seguido, por que essa resistência por parte dos servidores públicos?

Com base nos comentários coletados e analisados, é possível afirmar que o Igeprev-TO, está deixando a desejar no seu atendimento via telefone. O uso de palavras e expressões como "ineficiente", "péssimo", "negativo" e "horrrível", demonstram que os usuários que dependem desse serviço não estão satisfeitos. Não se sabe, no entanto, pela falta de um sistema institucional de avaliação do atendimento, se o órgão tem consciência dessa realidade. Se o órgão pudesse implementar um sistema para coleta e análise de comentários e impressões dos usuários, talvez fosse possível ter uma visão mais clara do que é necessário para a melhoria e qualificação dos serviços prestados. Essa é, inclusive, uma indicação feita no comentário de 2022 de uma usuária insatisfeita. Ela declara

que “fica aqui meu desabafo e minha manifestação, e torço para que meu pedido de socorro sirva para construção de uma gestão mais dinâmica e moderna”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a satisfação dos usuários no atendimento via call center do Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins, a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória com conteúdo gerados pelos usuários.

A análise demonstrou que os usuários em sua maioria estão insatisfeitos com o serviço prestado pelos servidores, expressando essa insatisfação em comentários negativos na plataforma Google. Os principais questionamentos sobre o atendimento via telefone, dizem respeito à dificuldade de acesso às informações, e da necessidade de deslocamento para obtenção dessas informações que poderiam ser obtidas por telefone.

Cabe ao órgão trabalhar na gestão da informação, objetivando a satisfação das necessidades dos seus usuários, quer sejam internos ou externos. No caso do Igeprev - TO, é importante verificar como se dá o fluxo da informação em diferentes etapas, desde o estudo do usuário até a sua distribuição, que não é apenas para os usuários internos, mas também ao público em geral. Outro fator a considerar é analisar de forma cuidadosa que tipo de informação deve ser de acesso público, evitando que informações restritas à organização possam ser compartilhadas, quando as informações são repassadas de forma coerente e rápida pelos servidores para com os usuários, celeridade tende a aumentar.

Parece também urgente que o órgão se atente ao cumprimento dos princípios da administração pública, pois o quesito eficiência, conforme o Decreto 11.034 (BRASIL, 2022), na área de atendimento via *call center*, não se faz presente. Isso poderia, por exemplo, aumentar a credibilidade do serviço prestado. O serviço de *call center*, de acordo com o Governo Federal, foi considerado essencial durante a pandemia da COVID-19, ou seja, o serviço de *call center* não parou nesse período. Para que o serviço de *call center* melhorasse durante esse período, houve medidas fundamentais, para garantir segurança dos funcionários e atendimento de excelência ao usuário final, como a organização, utilização da tecnologia a favor, traçando objetivos e atentou aos dados e houve treinamento e motivação da equipe. No Igeprev não foi diferente,

mas houve uma piora significativa durante esse período, pois, de acordo com os relatos, havia uma demora no atendimento, e os beneficiários sentiam dificuldade de se comunicar com os servidores e saber das informações. Parte dos comentários, realizados entre os anos de 2020, 2021 e 2022, demonstram isso.

Para a ampliação dessa discussão, uma sugestão de pesquisas futuras seria o aprofundamento da análise, com caráter descritivo e metodologias também quantitativas. Para isso, haveria a necessidade de criação de uma ferramenta de pesquisas periódicas sobre a satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

ARRIGA, M.; LEVINA, N. Social dynamics in online cultural fields. Artigo apresentado no **29th International Conference on Information Systems (ICIS'08)**, Paris, 2008.

BRASIL. Congresso Nacional. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 05 de julho de 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 11.034 de 5 de abril de 2022**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Brasília, 2022. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo estado**. Brasília, DF: ENAP, 2001

COUTINHO, Carlos Nelson. Questões teóricas e políticas in GARCIA, Marco Aurélio (org.). **As esquerdas e a democracia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra: CEDEC, 1986.

Controladoria-Geral da União. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF: CGU, 2011b.

DA SILVA, D. S.; MENDES-FILHO, L. Uma análise preliminar do uso de comentários na internet na escolha de um destino de viagem. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 2, n. 2, p. 174-195, jul./dez. 2013.

DEFEO, Joseph A. **Fundamentos da qualidade para líderes**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS. Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins. **Apresentação**. 2022. Disponível em:

<<https://www.to.gov.br/igeprev/apresentacao/s7x7071ybiw>>. Acesso em: 18 out. 2022.

GROSS, MARCOS. **Vamos falar sobre atendimento?** A importância do correto atendimento ao público para a Gestão Pública. **Radar Ibê, 2021.**

KOTLER, P. **Administração e marketing**. 10 ed. São Paulo: Novo Milênio, 2000.

LEITE, DANILLO. **Qual a importância de Boas Avaliações no Google? it9,2021.**

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. (12ª edição). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 7th Edição. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVER, R. L. A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts. **Advances in Services Marketing and Management**, v. 2, p. 65-85, 1993.

O ERNORME IMPACTO DAS AVALIAÇÕES DO GOOGLE MAPS PARA SUA EMPRESA . Pulso, **Agência de Marketing Digital. 2023**