

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: UMA ANÁLISE NA SECRETARIA ACADÊMICA DA UAB – PÓLO DE PONTES E LACERDA/MT

Auciene Mendes de Rezende

Bacharelada em Administração Pública (UAB) – Técnica Administrativa da
Universidade Aberta do Brasil (UAB)
aucienyrezende@hotmail.com

Pâmela Vieira Cabalheiro de Carvalho

Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade Anhanguera-
Uniderp – Tutora e Orientadora da Universidade Aberta da Brasil (UAB)
pamellacabalheiro@gmail.com

RESUMO

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto privado, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. É visto que as pessoas que vão trabalhar no setor público passam por uma seleção, sendo esta por nomeação em concurso público ou por contrato temporário. Portanto, as pessoas precisam saber das características que possuem o setor público, como por exemplo, o conjunto de ferramentas da gestão de pessoas: admissão e dispensas, cargos, recompensas, dentre outros. Com o objetivo de saber o grau de satisfação dos usuários da Secretaria Acadêmica do Polo Presencial da UAB de Pontes e Lacerda/MT, desenvolveu-se a presente pesquisa, no intuito de saber como a instituição tem demonstrado preocupação em atender ao público. Sabe-se que um dos objetivos de uma instituição, segundo as regras de uma boa gestão, é zelar pelos seus usuários e uma das formas de fazê-lo é investindo no atendimento, para que os mesmos saiam satisfeitos e possam propagar isso aos demais usuários. Percebe-se que a maioria dos usuários entrevistados estão satisfeitos, em quase todos quesitos, ficando apenas alguns pontos que precisam ser melhorados, como por exemplo, o espaço do ambiente, que é muito pequeno e, com isso, oferecendo mais agilidade do atendimento. Por fim, a pesquisa foi de grande valia para aqueles que se interessarem em saber como a instituição tem demonstrado preocupação no que diz respeito à satisfação daqueles que buscam atendimento e precisam do mesmo para resolver problemas acadêmicos do dia-a-dia.

Palavras-chave: Atendimento ao Público; Gestão de Pessoas; Eficiência.

PUBLIC SERVICE: AN ANALYSIS ON THE ACADEMIC SECRETARIAT UAB-POLE OF PONTES E LACERDA/MT

ABSTRACT

The quality of service to the public in the context of the brazilian reality, both within private as State, presents itself as an institutional challenge that seems to require urgent transformations. It is seen that people who go to work in the public sector undergo a selection, by appointment in open or for temporary contract. Therefore, people need to know the

characteristics that have the public sector, as for example, the set of tools of personnel management: admission and layoffs, positions, rewards, among others. With the objective of knowing the degree of satisfaction of users of the Academic Secretary of the Face-to-face UAB Pole of Pontes e Lacerda/MT, developed-if this research in order to know how the institution has shown concern in answer to the public. It is known that one of the goals of an institution, in accordance with the rules of good management, is looking out for your users and one of the ways to do that is by investing in attendance so that they leave satisfied and may spread it to other users. Realize that most of the users interviewed are satisfied, on almost all counts, getting only a few points that need to be improved, such as the environment, space that is too small and, with it, offering more agility of attendance. Finally, the research was of great value for those who are interested in knowing how the institution has shown concern with regard to the satisfaction of those who seek and need the same academic issues of everyday life.

Keywords: Service to the public; People management; Efficiency.

INTRODUÇÃO

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito governamental quanto na iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Melhorar a qualidade do atendimento, por meio de habilidades e competências comportamentais e comunicacionais é fundamental para o progresso de qualquer organização.

Devido à busca em entender como funciona o atendimento em uma instituição pública surgiu a ideia da presente pesquisa para que, assim, possam ser feitos alguns apontamentos sobre a melhoria na qualidade do atendimento da Secretaria Acadêmica da UAB – Polo de Pontes e Lacerda/MT.

Por meio de uma pesquisa com servidores e estudantes, pretende-se propor uma análise concreta que servirá de base para novas pesquisas, bem como aprimorar o desempenho de seus afazeres rotineiros no ambiente de trabalho.

Por conseguinte se propõe algumas reflexões, como por exemplo:

[...] as principais expressões que são usadas para lidar com a área de pessoas nas organizações, dentre elas Administração de Pessoal, Administração de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas e até uma expressão mais antiga denominada Relações industriais (OLIVEIRA; MEDEIROS, P. 21, 2012).

A presente pesquisa e seus resultados visam proporcionar melhorias nas rotinas de trabalho no que tange ao Sistema de atendimento ao público e Gestão de Pessoas da Universidade Aberta do Brasil (UAB), na cidade de Pontes e Lacerda- MT.

A pesquisa tem como objetivos específicos otimizar o Atendimento ao Público, motivar os servidores a efetuarem um atendimento ao público mais eficaz e, ainda, prestar ao cidadão atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez.

Segundo Lima (2006), uma boa organização pública está relacionada a uma alta capacidade de Gestão Pública e com maior relação entre recursos, ações e resultados, bem como é orientada para o cidadão. Também é de responsabilidade da gestão pública a melhoria da qualidade ofertada pelos serviços.

Sendo assim, a execução e a avaliação devem ser realizadas em conjunto, de forma que sejam percebidas por toda a comunidade acadêmica, pois é o setor responsável pela documentação sistemática da vida acadêmica e que tem a finalidade de organizar, protocolar e documentar tudo no âmbito da unidade acadêmica, dos alunos que necessitam desta Instituição de Ensino, tornando viável seu funcionamento administrativo e garantindo, assim, a legalidade e a validade de seus atos.

PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Para a realização da pesquisa e alcance dos objetivos propostos neste artigo, utilizou-se de pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória. De acordo com Lakatos (2007), a pesquisa bibliográfica se resume em obras relacionadas com o tema a ser estudado, que já foi disponibilizado no meio público, podendo ser livros, jornais, pesquisas, monografias, dentre outros.

O local escolhido para realização da pesquisa foi a Universidade Aberta do Brasil, polo de Pontes e Lacerda/MT. Para tanto, pretende-se aplicar questionário de avaliação do atendimento, com perguntas fechadas. Do universo dos usuários será analisada uma amostra da percepção de colaboradores e alunos.

O método exploratório, aplicado no intuito de coletar dados, foi utilizado para conhecer a percepção dos usuários dos serviços e assim obter melhor compreensão e desenvolvimento da pesquisa.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A eficiência do serviço do público tem sido muito estudado e discutido nos últimos anos. Para falar sobre a qualidade do atendimento e a eficiência no atendimento é preciso recorrer às bases teóricas que sustentam e dão embasamento à pesquisa que se propõe realizar. Para tanto, faz-se necessário discorrer sobre a Qualidade do Serviço Público e suas bases, os conceitos de satisfação dos usuários e os princípios de eficiência do serviço público.

- **A QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO**

Os primeiros estudos sobre a qualidade na gestão iniciaram no século XX, com os estudos de Frederick Taylor (1903), considerado o pai da administração científica. Em seus estudos sobre a racionalização do trabalho, Taylor procurava estabelecer uma padronização dos processos produtivos e com isso melhorar a qualidade dos processos produtivos e a eficiência da organização (Gil, 2008).

De acordo com Falconi, a busca pela qualidade total pode ser definida como um conjunto integrado e sistêmico de procedimentos que visam coordenar as ações das pessoas de uma organização como objetivo de se melhorar continuamente a qualidade dos serviços, a qualidade dos processos e a qualidade de vida na organização dentro de um enfoque preventivo.

O serviço público ainda trabalha sobre o enfoque da administração burocrática que, apesar de ter características necessárias, a Gestão Pública com impessoalidade deixa os processos lento e morosos. O gerenciamento de pessoas e a busca pela qualidade no atendimento tem sido muito discutido nos últimos anos e uma das bases dessas discussões é o projeto do GESPÚBLICA. A desburocratização dos processos administrativos e a melhoria na gestão trouxe à administração pública um atendimento mais dinâmico.

Apesar de ter sido institucionalizado em 2005, o GESPÚBLICA teve suas bases iniciadas com o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), criado pelo Governo Federal em 1990, “[...] cuja finalidade era sensibilizar e mobilizar o setor produtivo nacional para o desafio de um mundo em mudança, mais competitivo e mais exigente.” (OLIVEIRA, Apud LIMA, 2007, p. 31).

O programa qualidade total parte do pressuposto do envolvimento de todas as pessoas da organização sempre em busca da autossuperação e aperfeiçoamento em busca da melhoria contínua. Sobre o programa da GESPÚBLICA cabe ressaltar que:

Inserido nesse Programa surgiu o Subprograma de Qualidade e Produtividade na Administração Pública, criado pelo Governo Federal e por ele mesmo desprezado em termos de apoio e busca de resultados. O foco desses dois programas era a eficiência dos processos por meio da Qualidade Total, mas o segundo trazia o engano de copiar o primeiro, ou seja, de levar para o setor público as mesmas ações do setor privado. (OLIVEIRA, 2012 p.33).

A função do serviço público é buscar a satisfação de seus usuários, ou seja, atender as necessidades dos cidadãos. Neste sentido, a busca pela qualidade do serviço público não pode ter as mesmas premissas do setor privado, tendo em vista que não há busca pelo lucro, mas, deve prestar o serviço de qualidade e gerenciar os recursos arrecadados.

- **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO**

A satisfação do usuário do serviço público está relacionada com diversos aspectos tangíveis e intangíveis, que inclui desde o desempenho das pessoas envolvidas e dos materiais e equipamentos.

A percepção da qualidade do atendimento pelo usuário pode ocorrer de diversas maneiras, tendo em vista que a prestação de um serviço inclui pessoas que interagem com sua organização e com as especificações dos serviços solicitados. Sob uma ótica externa, a satisfação do usuário se dá quando a execução dos serviços atende as necessidades dos usuários.

A melhoria dos processos de atendimento pode ocorrer mediante a implantação de um modelo de administração pública gerencial, baseado na adoção dos princípios de bom atendimento e uma gestão eficiente, resgatando o exercício da cidadania e reorientando mecanismos de controles para nova abordagem voltada para o alcance de objetivos de eficiência.

Cabe ressaltar, que no caso da Administração Pública alguns procedimentos específicos e alguns prazos determinados na legislação, impedem que alguns tipos de processos sejam atendidos no ato do pedido, porém para que haja satisfação e a excelência na qualidade do atendimento se faz necessário que haja uma tramitação célere.

De acordo com Moller (1992, p. 69) para prestar um serviço eficaz, no contato pessoal, é muito importante e recomendável: ser educado e cortês; sorrir e se portar com naturalidade; falar em tom de voz agradável; falar o interlocutor sempre olhando nos olhos.

Mesmo a Administração Pública estando cercada de leis e regulamentos, alguns aspectos pessoais são necessários para termos um serviço eficaz e obter a satisfação do usuário.

• A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO

A Administração Pública têm seus princípios basilares formulados na Constituição Federal. O Art. nº 37 da CF/88 prevê que:

A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Sobre o princípio da eficiência, Olivo (2012) enfatiza que esse princípio da eficiência não constava da redação original da Constituição de 1988. Ele foi introduzido em 1998, quando da chamada Reforma do Estado, que incorporou noções adotadas na iniciativa privada, como eficiência, eficácia, resultados, controle, avaliação e cumprimento de metas.

Para Chaves (*Apud* Maximiano, 2006), eficiência é a palavra usada para indicar que a organização utiliza produtivamente seus recursos. Em termos gerais, eficiência é a capacidade “de fazer as coisas direito”. Ainda, segundo Maximiano (2006), eficácia é a palavra usada para indicar que a organização está realizando seus objetivos, ou seja, consiste na capacidade “de fazer as coisas certas”.

Segundo Stoner (1999), eficiência é a capacidade de minimizar o uso de recursos para alcançar os objetivos da organização, para Drucker (*apud* Stone 1999, p.136), eficiência é “fazer as coisas certas”.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS

O Polo Presencial da UAB em Pontes e Lacerda foi inaugurado em maio de 2009, sobre a lei de criação Nº 1.094/2009, e tem como prioridade a formação de professores para

Educação Básica. Para atingir esse objetivo central a UAB realiza ampla articulação entre instituições públicas de ensino superior, estado e município, para promover, através da metodologia da educação a distancia o acesso ao Ensino Superior.

A UAB oferta atualmente em nosso município e região os seguintes cursos: Bacharelado em Administração Pública (UNEMAT), Sistema de informação para Web, (IFMT), Licenciatura em Química. (IFMT) e Letras (UFMT). Além dos cursos de graduação o polo oferta também curso de Pós-graduação e aperfeiçoamento profissional.

O Sistema UAB foi criado pelo Ministério da Educação no ano de 2005, em parceria com a ANDIFES e Empresas Estatais, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação com foco nas Políticas e a Gestão da Educação Superior. Trata-se de uma política pública de articulação entre a Secretaria de Educação a Distância - SEED/MEC e a Diretoria de Educação a Distância - DED/CAPES com vistas à expansão da educação superior no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação - PDE. O Sistema UAB sustenta-se em cinco eixos fundamentais:

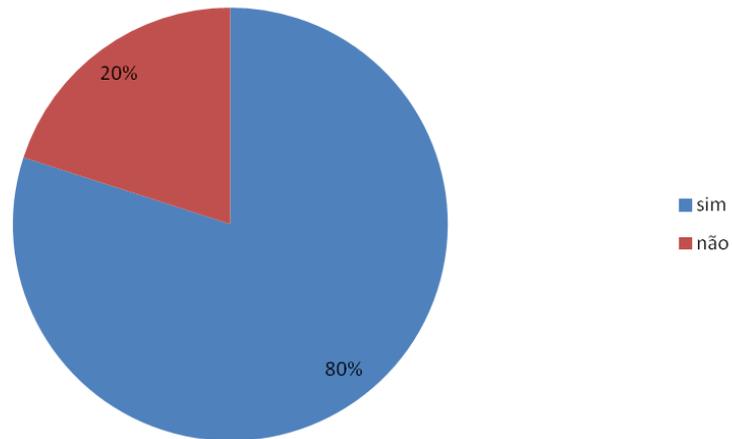
- Expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso;
- Aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
- Avaliação da educação superior à distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC;
- Estímulo à investigação em educação superior a distância no País;
- Financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior à distância.

Ressalto ainda que a Secretaria Acadêmica é o setor responsável pela documentação sistemática da vida acadêmica. Com finalidade de “Registrar, sistematizar, organizar, registrar e documentar, todos os fenômenos que processam no âmbito da unidade acadêmica.

As informações que nos subsidiaram foram coletadas em entrevistas aos acadêmicos e colaboradores da Secretaria da UAB de Pontes e Lacerda e as respostas estão graficamente representados abaixo.

Figura 1 - Avaliação do atendimento

1. Quando solicitou serviço junto a secretaria acadêmica da UAB de Pontes e Lacerda foi atendido?

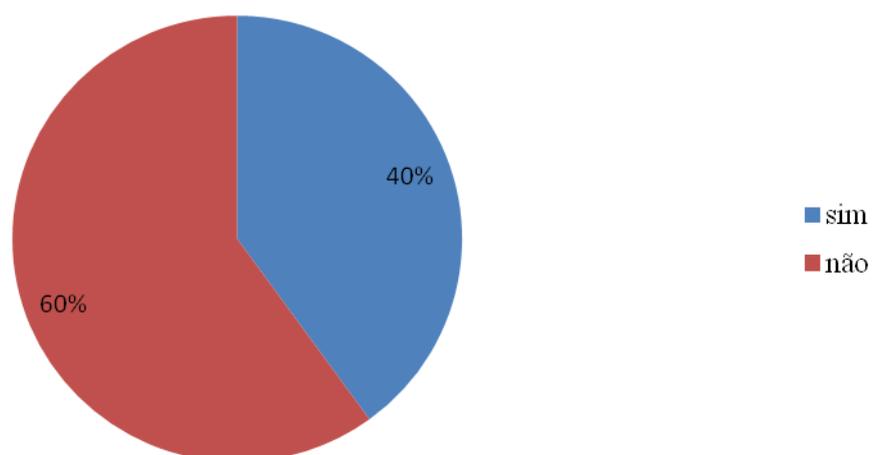


Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Percebe-se que a maioria dos entrevistados responderam que foram atendidos quando precisaram da Secretaria acadêmica da UAB de Pontes e Lacerda.

Figura 2: Avaliação do atendimento

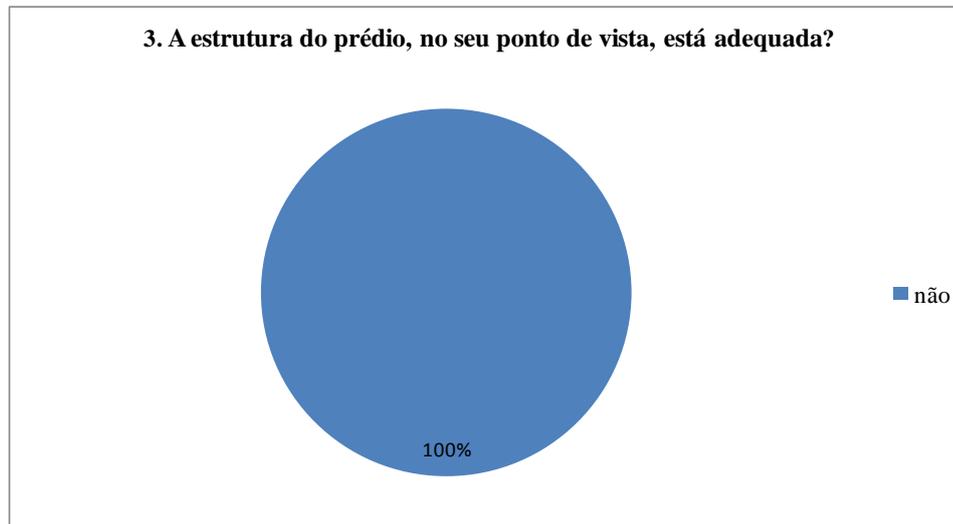
2. O prazo para atendimento de sua solicitação está adequado?



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Quanto aos prazos de atendimentos às solicitações, a maioria dos entrevistados disseram que não foram atendidos nos prazos esperados.

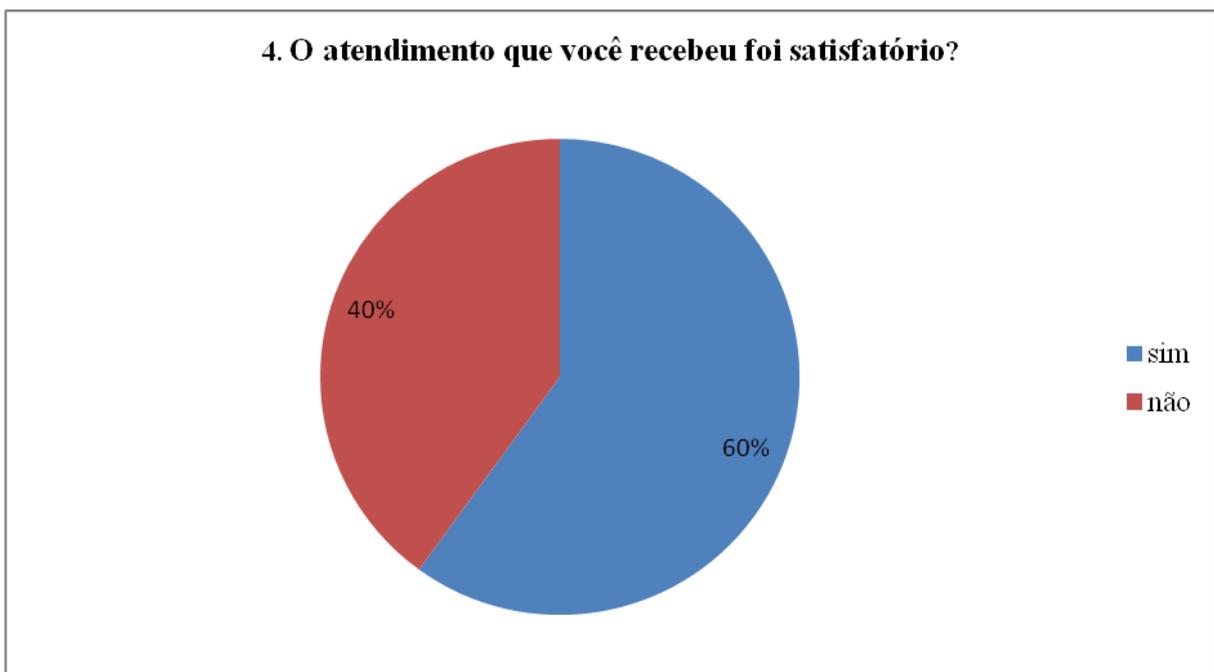
Figura 3: Avaliação da estrutura da UAB



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Todos os entrevistados afirmaram que no seu ponto de vista a estrutura do prédio não está adequada.

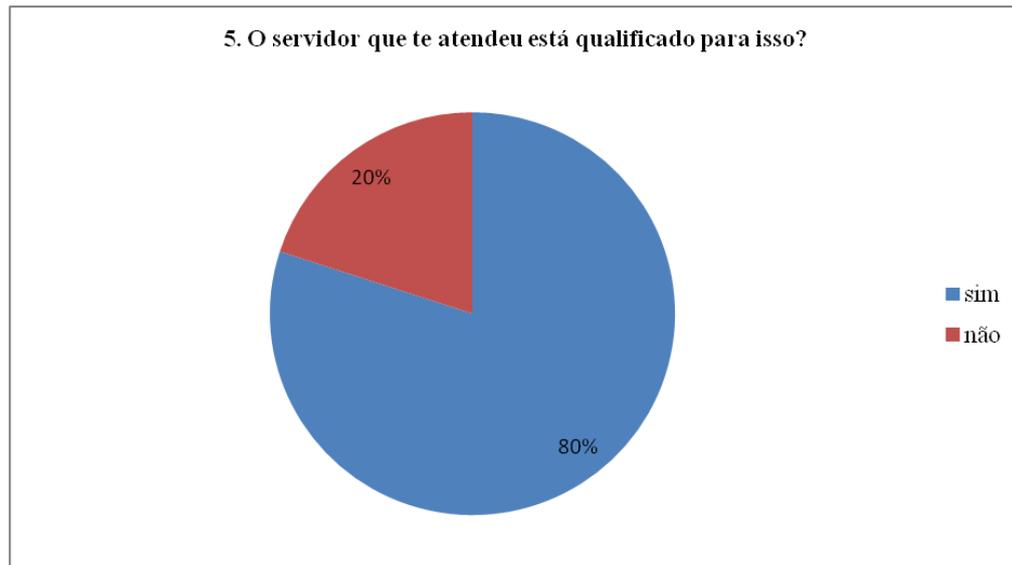
Figura 4: Satisfação no atendimento



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

No questionário, a maioria dos entrevistados responderam que foram bem atendidos pelos funcionários da Secretaria da UAB de Pontes e Lacerda.

Figura 5: Avaliação da qualificação do atendimento

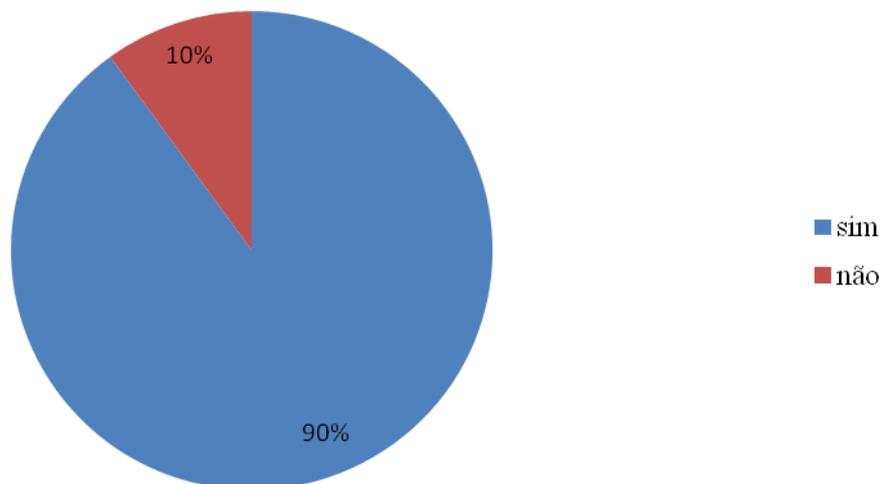


Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

A maioria dos entrevistados na pesquisa responderam que os atendentes estão qualificados para o serviço que prestam.

Figura 6: Avaliação do acesso

6. O local onde você é atendido fica de fácil acesso?

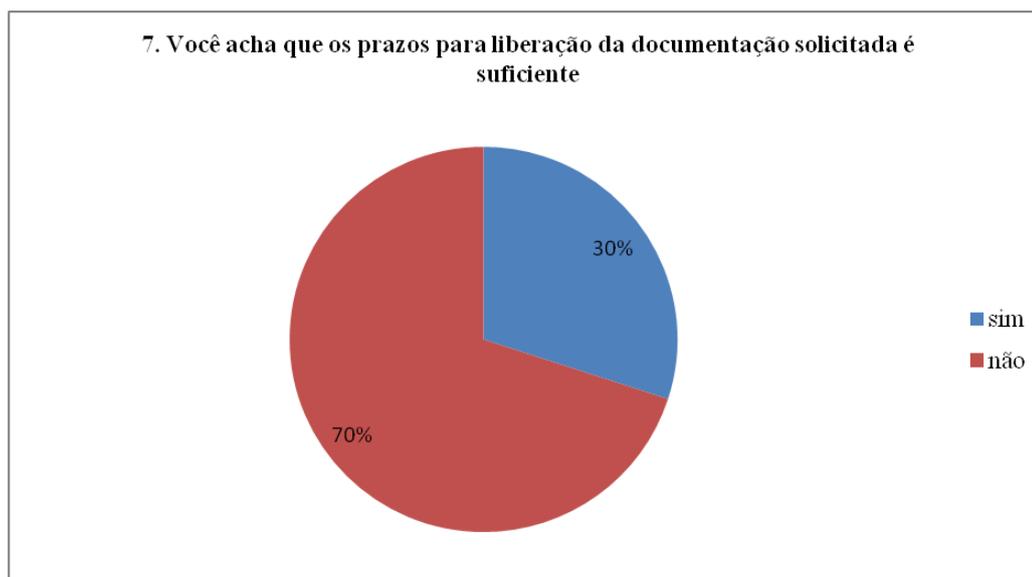


Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Quanto ao local do atendimento no prédio da UAB de Pontes e Lacerda, a maioria dos entrevistados acharam que é de fácil acesso.

Figura 7: Eficiência no atendimento

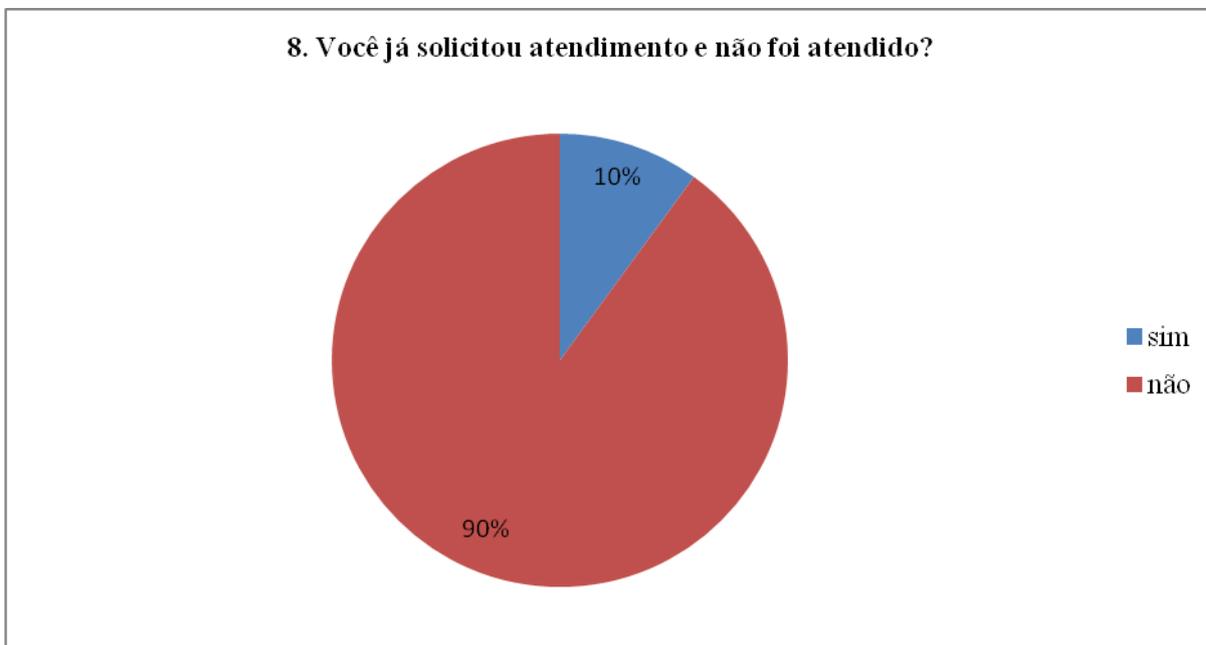
7. Você acha que os prazos para liberação da documentação solicitada é suficiente



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

A maioria dos entrevistados acharam que os prazos para a liberação de documentação não é suficiente na Secretaria acadêmica da UAB de Pontes e Lacerda.

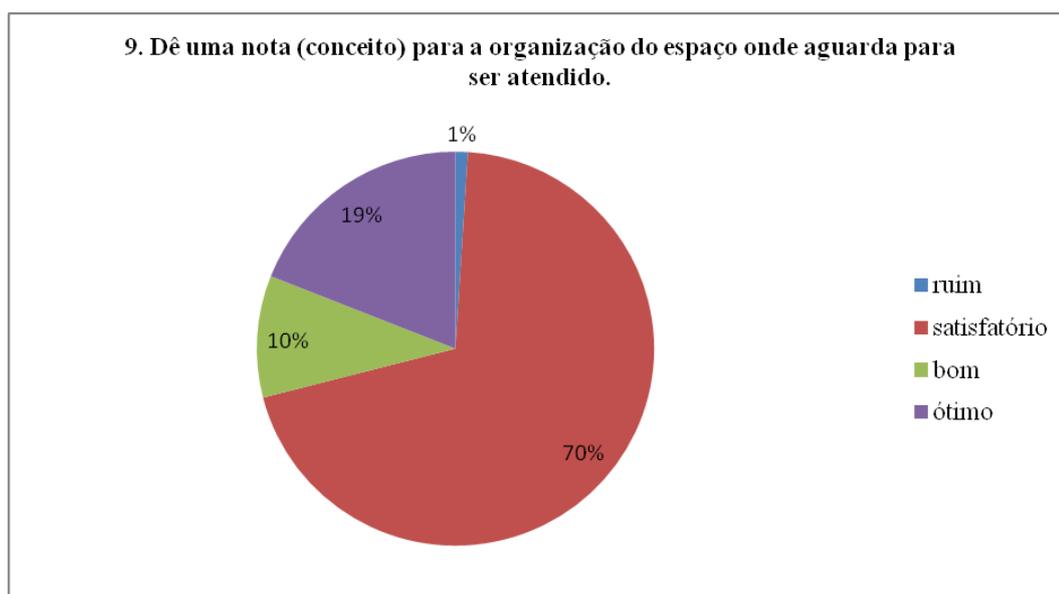
Figura 8: Em relação ao atendimento



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Poucas pessoas entrevistadas disseram que não foram atendidos em sua solicitação, enquanto a maioria se mostraram satisfeitos.

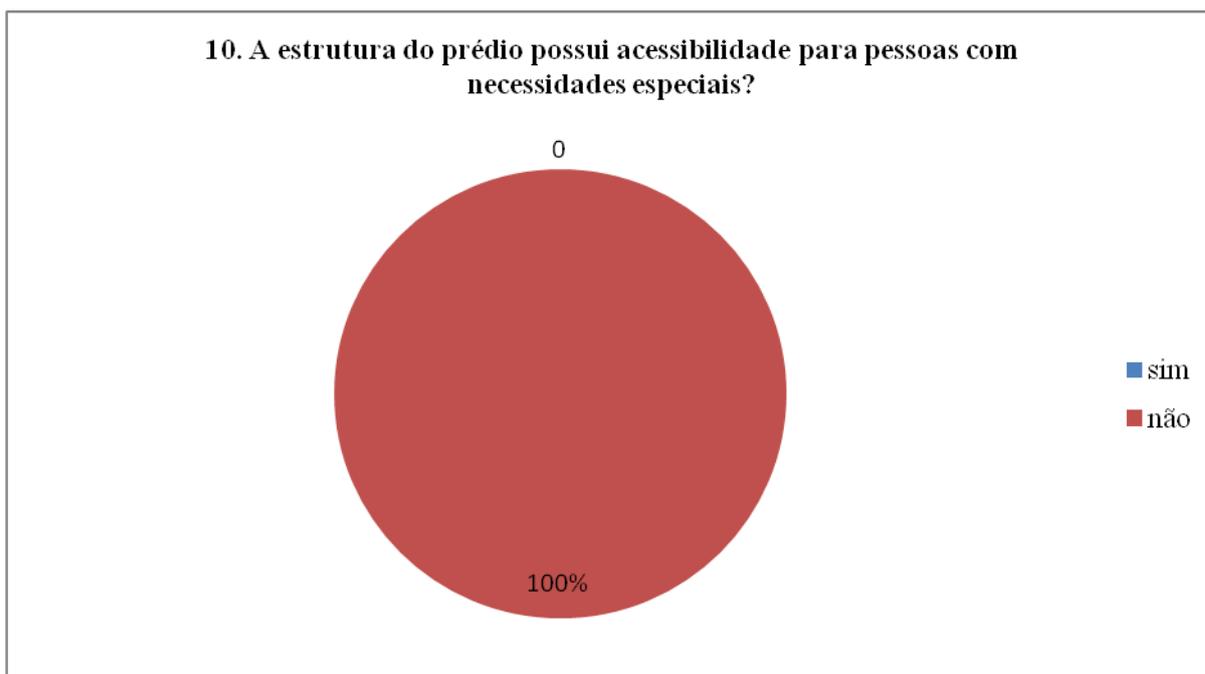
Figura 9: Conceito da Organização



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

Ao propor um conceito dos entrevistados, foi visto que a maioria consideraram satisfatório o local de aguardar para ser atendido na UAB. O restante, que somaram uns trinta por cento, se dividiram entre o conceito bom e ótimo, enquanto apenas um por cento considerou o local ruim.

Figura 10: Quanto à acessibilidade



Fonte: Pesquisa feita com usuário da Secretaria Acadêmica da UAB Polo de Pontes e Lacerda/MT

No quesito acessibilidade, 100% dos entrevistados responderam que não há nenhum tipo de acesso a portadores de necessidades especiais.

Tendo em vista a análise dos resultados acima, a sugestão é que haja acessibilidade para os portadores de necessidade especiais, visto que 100% dos entrevistados disseram que não há esse atendimento na instituição.

Já no atendimento da Secretaria Acadêmica, mostrou-se necessário haver uma maneira da instituição ser avaliada pelos seus usuários e colaboradores, deixando dúvidas, sugestões, propostas ou reclamações. Assim, ajudaria a instituição na busca de melhoria do atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa e seus resultados objetivavam uma análise no atendimento na Secretaria Acadêmica, bem como otimizar o Atendimento ao Público, motivar os servidores a efetuarem um atendimento ao público mais eficaz e, ainda, prestar ao cidadão atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez na Universidade Aberta do Brasil (UAB), na cidade de Pontes e Lacerda- MT.

Verificamos que as entrevistas feitas a colaboradores e acadêmicos da UAB, referentes ao atendimento, proporcionaram um melhor entendimento sobre o funcionamento da instituição. Foi diagnosticada a realidade, bem como se percebeu as carências que permeiam o ambiente de trabalho pesquisado.

No que se refere aos dados positivos, constatou-se que os atendentes da UAB atendem com qualidade desejável e são qualificados. Outro fator positivo está na estrutura do prédio e o fácil acesso aos departamentos da instituição.

Por outro lado, contatou-se na entrevista, que as solicitações nem sempre são atendidas no tempo esperado, o que comprova uma característica típica do sistema burocrático, dificultando o andamento dos processos.

Não obstante, foi surpreendente o quesito acessibilidade, haja vista não haver nenhum tipo de acesso para portadores de necessidades especiais, desde a entrada, que não possui rampa, até os banheiros, que só são feitos para quem não tem deficiência.

É visto que a ênfase desse trabalho foi à eficiência do serviço do público e o diagnóstico da falta de acesso, que torna desprezível qualquer outra qualidade relevante, ao chocar com os princípios fundamentais para uma educação para todos, independente das diversidades.

Assim, atender bem, vai muito além de qualificação profissional, qualidade na recepção ou um prédio com salas arejadas. Tendo em vista o atendimento para as diversidades, é necessário que se pense no acesso aos portadores de necessidades especiais, em todos os aspectos, o que não foi percebido no ambiente da Universidade Aberta do Brasil, polo de Pontes e Lacerda.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto n. 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF,

11 fev. 1998. Disponível em:< <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1998/decreto-2494-10-fevereiro-1998-397980-norma-pe.html> >. Acesso em 18/11/2015.

CAMPOS, Vicente Falconi, Qualidade Total: Padronização de Empresas 2014 2 ed.Ed.Falcone.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. Excelência em Gestão Pública. Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

MOLLER, Claus O. O lado humano da qualidade: Maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 1992.

OLIVEIRA, José Arimatés de Gestão de pessoas no setor público / José Arimatés de Oliveira, Maria da Penha Machado de Medeiros. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2011.

OLIVO, Luiz Carlos Cancelier de Direito administrativo / Luiz Carlos Cancelier de Olivo. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010

TRIGUEIRO, F.M.C. ;MARQUES, Teorias da Administração I/, Neiva de Araújo Marques. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.