

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

SUÉLLEN DE OLIVEIRA MIRANDA

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS:
O CASO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE DE UM MUNICÍPIO
DO INTERIOR PAULISTA.**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA - PR

2013

SUÉLLEN DE OLIVEIRA MIRANDA

**QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS:
O CASO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE DE UM MUNICÍPIO
DO INTERIOR PAULISTA.**

Monografia de Especialização apresentada como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal” da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Orientador: Prof. Thiago Cavalcante Nascimento.

CURITIBA - PR

2013

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais João Carlos e Maria Salete e a minha irmã Daniela, que estiveram sempre presentes, com paciência e dedicação, souberam me compreender e amparar nos momentos difíceis, me apoiando na busca da realização desse sonho, da minha formação e sucesso profissional.

Aos meus amigos que souberam compreender minha ausência, pelo incentivo e apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois, sem Ele, nada seria possível, foi ele que permitiu que tudo isso acontecesse ao longo de minha vida, pois em todos os momentos é o maior mestre que uma pessoa pode conhecer.

Aos meus familiares, pelo apoio e suporte, fundamentais à superação dos obstáculos vivenciados ao longo dessa busca de sonhos e objetivos.

Aos meus pais João Carlos e Maria Salete e minha irmã Daniela, que com muito amor e carinho, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida, que sempre me deram apoio e incentivo nos momentos difíceis de desânimo e cansaço, que apesar de todas as dificuldades me fortaleceu e que para mim foram muito importantes, e que nos momentos de minha ausência dedicada ao estudo, sempre me fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente.

Aos meus amigos, pela compreensão nos momentos em que me fiz ausente, quando o estudo exigia maior atenção; mas que, mesmo assim, permaneceram ao meu lado e que vão continuar presentes em minha vida.

A minha amiga Valéria, pela amizade e companheirismo, que esteve sempre ao meu lado, me ajudando, me dando forças, me incentivando a não desistir, e com certeza contribui muito para que eu chegasse onde estou hoje.

Ao meu professor orientador Thiago Cavalcante Nascimento, que assumiu juntamente comigo esse trabalho de conclusão, pela paciência e determinação em sanar minhas dúvidas, mantendo-me centrada no objetivo final de concluir com êxito este trabalho.

Aos meus professores, pelos conhecimentos transmitidos e a pela dedicação despendida à minha formação, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender.

Agradecimento muito especial a Prefeitura Municipal de Porangaba que possibilitou que a pesquisa de campo fosse realizada no Pronto Socorro do município, o que foi fundamental para a conclusão deste trabalho.

Agradeço também a todos os que, de alguma maneira, contribuíram para que conquistasse mais esse objetivo, o meu muito obrigado.

“Não confunda derrotas com fracasso nem vitórias com sucesso. Na vida de um campeão sempre haverá algumas derrotas, assim como na vida de um perdedor sempre haverá vitórias. A diferença é que, enquanto os campeões crescem nas derrotas, os perdedores se acomodam nas vitórias.”
(Roberto Shinyashiki)

RESUMO

MIRANDA, Suéllen de Oliveira. Qualidade de atendimento aos cidadãos: O caso dos serviços públicos de saúde de um município do interior paulista. 2013. 62 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Departamento Acadêmico de Gestão e Economia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2013.

O presente estudo caracteriza-se por uma pesquisa que visou abordar o tema qualidade do atendimento nos serviços públicos, e para tanto buscou analisar o grau de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pelo Pronto Socorro do Município de Porangaba - SP. É considerado um tema atual, visto que a qualidade no atendimento é uma das preocupações básicas de qualquer organização, pois desenvolve um papel importante em todo o ambiente organizacional, além de que no setor público o cliente não possui opções, sendo assim, atendê-lo com qualidade é uma obrigação do servidor público. Desta forma, tendo em vista uma prestação de serviços cada vez mais efetiva, a Administração Pública tem optado pelo modelo gerencial, revendo seus conceitos de qualidade, e optando efetivamente por serviços de atendimento que supram os interesses e necessidades de seus usuários, visando assim o aumento da eficiência dos serviços prestados. Para que fosse possível alcançar o objetivo proposto, este trabalho apresenta, em primeiro lugar, um referencial teórico sobre qualidade no atendimento. Em seguida, foi desenvolvido um estudo de caso, a partir da aplicação de questionários com diversos usuários dos serviços oferecidos pelo Pronto Socorro, a fim de avaliar a qualidade do atendimento.

Palavras Chave: Qualidade, Eficiência, Serviço Público, Atendimento.

ABSTRACT

MIRANDA, Suéllen de Oliveira. Quality of service to citizens: The case of public health services of an interior city. 2013. 62 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Departamento Acadêmico de Gestão e Economia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2013.

The present study is characterized by a survey that aimed to address the issue of service quality in public services, and both sought to examine the degree of user satisfaction with the services offered by the Municipality of Emergency Porangaba - SP. It is considered a current topic, since the quality of care is one of the basic concerns of any organization as it plays an important role in any organizational environment, as well as in the public sector that the customer has no options, so serve you quality is an obligation of public servants. Thus, in view of the provision of services increasingly effective public administration has opted for managerial model, reviewing the concepts of quality, and effectively opting for care services that meet the interests and needs of its users, aiming thereby to increase the efficiency of services provided. For it to be possible to achieve the proposed goal, this work presents, first, a theoretical about quality of care. Then we developed a case study from the questionnaires with many users of the services offered by the ER in order to evaluate the quality of care.

Keywords: Quality, Efficiency, Public Service, Service.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Sexo.....	38
GRÁFICO 02 – Faixa etária.....	39
GRÁFICO 03 – Atendimento prestado pelos servidores públicos.....	39
GRÁFICO 04 – Tempo de atendimento.....	40
GRÁFICO 05 – Satisfação no atendimento	40
GRÁFICO 06 – Qualidade no atendimento	41
GRÁFICO 07 – Rapidez no atendimento.....	42
GRÁFICO 08 – Segurança das Informações.....	42
GRÁFICO 09 – Disponibilidade dos funcionários	43
GRÁFICO 10 – Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	44
GRÁFICO 11 – Respeito e consideração no atendimento	44
GRÁFICO 12 – Clareza, Acesso a Informação e Qualificação dos funcionários no atendimento	45
GRÁFICO 13 – Portadores de Necessidades Especiais	46
GRÁFICO 14 – Atendimento Prioritário	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGC - Cadastro Geral de Contribuintes

CNT - Confederação Nacional do Transporte

GESPÚBLICA - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

ISO - *International Organization for Standardization*

MEGP - Modelo de Excelência em Gestão Pública

PBQP - Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade

PNGP - Prêmio Nacional da Gestão Pública

PQPAP - Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública

PQSP - Programa de Qualidade do Serviço Público

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SERVPERF - Modelo de desempenho do serviço

SERVQUAL - Modelo de análise dos Gaps entre a expectativa e o serviço realizado

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Problemática.....	12
1.2 Justificativa.....	13
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo Geral	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.3.3 Delimitação do Tema.....	15
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 Gestão da Qualidade.....	16
2.1.1 Princípios de Gestão da Qualidade	17
2.1.2 Conceito de qualidade	20
2.1.3 Qualidade no atendimento ao cliente	21
2.1.4 Requisitos básicos para um bom atendimento.....	22
2.2 Gestão da Qualidade no Serviço Público	23
2.2.1 Gestão da qualidade na Área da Saúde.....	24
2.2.2 Administração Pública Gerencial	245
2.3 Qualidade do Atendimento Prestado no Serviço Público.....	256
2.3.1 O atendimento ao cliente	28
2.3.2 O atendimento ao cliente no Setor público.....	29
2.3.3 Padrões de Qualidade do Atendimento ao cidadão	30
2.3.4 Satisfação dos clientes	32
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
3.1 Tipo de Estudo.....	34
3.2 Elementos do Estudo	35
3.3 Instrumento e Processo de Coleta de Dados.....	36
4.APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	38
4.1 Análise Geral dos Resultados	488
4.2 Sugestões de Políticas Públicas e Programas para melhoria na qualidade do atendimento.....	48
4.2.1 GESPÚBLICA	48
4.2.2 Política de Atendimento ao Cidadão	49
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS	511
REFERÊNCIAS	533
APÊNDICES	566
APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários do serviço público do Pronto Socorro..	566
APÊNDICE B – Perfil da cidade de Porangaba	599
ANEXO – DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009	611

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo realizar um levantamento a respeito do nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado no setor público, e para tanto discorre sobre o assunto por meio de duas abordagens, a primeira sob a ótica conceitual e a segunda com enfoque em campo tendo como estudo o Pronto Socorro de Porangaba, um pequeno município do interior paulista. Além disso, busca-se também discutir a implantação e continuidade de Programas de Qualidade no Setor Público, objetivando demonstrar que a gestão pela qualidade pode ser um instrumento de ação eficiente e eficaz para a administração pública. Outro objetivo desta pesquisa está relacionado à como melhorar a gestão e a qualidade no atendimento oferecido pelo órgão de saúde do município, e para tanto sugere-se políticas públicas voltadas a garantir a melhoria do atendimento neste setor.

Atualmente, seja em instituições públicas ou em organizações privadas, é impossível imaginar que qualquer atendimento ao cidadão não possua um padrão mínimo de qualidade, uma vez que é fundamental compreender a importância de prestar um serviço de qualidade ao usuário. Contudo, é importante entender que um atendimento de qualidade não se resume apenas em tratar o cidadão bem, é preciso acrescentar serviços, ou seja, é preciso saber ouvir as suas necessidades de modo que possa superar as expectativas dos mesmos. Vale ressaltar que para o bom andamento de uma organização, é preciso que o usuário se sinta satisfeito com os serviços prestados, e para tanto, os funcionários devem ser preparados e orientados para realizar esse atendimento diferenciado.

Para o alcance dos objetivos deste trabalho, o desenvolvimento do tema foi feito em seis capítulos. Realizamos inicialmente o capítulo 1, onde é apresentado o tema, o problema de estudo, a justificativa, os objetivos gerais e específicos e a delimitação do tema. No segundo capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica do trabalho organizada nas seguintes seções: Gestão da qualidade, princípios de gestão da qualidade, conceito de qualidade, qualidade no atendimento ao cliente, Requisitos básicos para um bom atendimento, Gestão da qualidade no Serviço Público, Gestão da qualidade na Área da Saúde, qualidade do atendimento prestado no Serviço Público, o atendimento ao cliente, atendimento ao cidadão no Setor público, Padrões de qualidade do atendimento ao cidadão, e satisfação dos clientes. Em seguida, o capítulo 3 trata da metodologia adotada para a realização da pesquisa, onde é descrita toda a estrutura metodológica e os procedimentos que foram utilizados neste trabalho.

No quarto capítulo é realizada a análise e discussão dos resultados, onde são colocados em evidência os resultados obtidos na pesquisa e são sugeridas políticas públicas para melhoria na qualidade do atendimento.

Encerram o trabalho, o capítulo 6, com as considerações finais, em seguida as referências bibliográficas e, por fim, os apêndices, contendo o questionário aplicado aos cidadãos usuários dos serviços públicos de saúde e o perfil da cidade de Porangaba; e o anexo composto pelo DECRETO Nº 6.932 - DE 11 DE AGOSTO DE 2009 que *“Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências”*.

1.1 Problemática

Atualmente se ouve muito falar e até mesmo se verifica em algumas situações, que os órgãos públicos não são bons prestadores de serviços, e que os serviços públicos são considerados ineficientes e com desempenho que não atendem às necessidades e aos objetivos dos usuários. No setor de saúde, não é diferente, a falta de médicos, o descaso com a saúde pública, as reclamações sobre o mau atendimento na rede pública, são problemas constantemente encontrados e o pior é que eles acabam afetando não apenas o nível de satisfação dos usuários em relação a qualidade dos serviços, mas principalmente afetam diretamente a saúde dos cidadãos.

No atual cenário globalizado, o gestor público encontra-se comprometido em desenvolver técnicas que aumentam a eficiência e a eficácia em sua administração. De acordo com Santos (2011, p.8) a eficiência, por ser um dos princípios constitucionais que guiam a administração pública, é também uma exigência da sociedade que se encontra cada vez mais consciente de seus direitos, assim sendo, exigem receber um atendimento de qualidade nos serviços públicos dos quais necessitam.

Segundo Chagas (2010, p.1) o gerenciamento da qualidade tem sido um tema bastante discutido nos meios acadêmicos e organizacionais na área de gestão pública. Desta forma, as organizações enfrentam cada vez mais desafios para conseguir elevar a qualidade no atendimento, por meio de altos padrões de qualidade de serviços como forma de atender aos desejos dos usuários. Segundo o mesmo autor, no Brasil, as políticas públicas para

modernização da gestão pública tiveram início com a proposta do Plano Diretor no governo de Fernando Henrique em 1995, o qual mostra a administração gerencial que surge da necessidade do Estado diminuir os custos e aumentar a qualidade dos serviços, voltada para atender o cidadão, a fim de tornar o Estado mais forte e eficiente.

Diante deste novo cenário do mundo globalizado, a qualidade dos serviços prestados em órgãos públicos tem sido motivo de grandes discussões, principalmente quando se trata de instituições hospitalares, uma vez que geralmente a maioria dos cidadãos não recebe atendimento adequado, motivo este que gera grande insatisfação da população em relação a maneira como deveriam ser atendidos, de forma que tenham seus problemas resolvidos.

A deficiência na qualidade dos serviços está relacionada às condições de estrutura física dos órgãos públicos que geralmente são precárias, a falta de informações sobre as necessidades e expectativas que os usuários esperam receber, e também à falta de uma equipe dedicada e com perfil adequado a atender o público específico que precisam de um atendimento especializado, uma vez que ao procurarem atendimento hospitalar os usuários encontram-se em condições vulneráveis, necessitando assim de pessoas preparadas para entender suas necessidades e a partir disso poder ajudá-los a supri-las.

A partir dessas informações, pergunta-se: O sistema de atendimento ao cidadão prestado pelo Pronto Socorro do município de Porangaba - SP atende as exigências dos usuários desses serviços?

1.2 Justificativa

A justificativa pela escolha dessa pesquisa parte do pressuposto de que o atendimento ao cliente deve ser uma preocupação constante tanto das empresas privadas como das empresas públicas, uma vez que refletem diretamente em sua imagem organizacional.

Diante das inúmeras transformações sociais, políticas e econômicas advindas da globalização, o setor público tem sido obrigado a estabelecer uma nova postura em função do grau de exigência cada vez maior dos cidadãos no atendimento de suas necessidades.

Desta forma, este trabalho torna-se importante, pois aborda a questão da qualidade no atendimento, com o objetivo de diagnosticar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Pronto Socorro da cidade de Porangaba-SP. Acredita-se que o desenvolvimento deste estudo será de grande importância para a sociedade, principalmente

aos usuários dos serviços do órgão em análise, uma vez que esta pesquisa busca mostrar os pontos fortes e fracos do atendimento efetuado nesse órgão, podendo vir a contribuir com as tomadas de decisões na implantação de melhorias a este atendimento.

Portanto, foi decidido discorrer sobre este tema por considerá-lo importante para as instituições públicas de saúde e para os futuros gestores, que terão a necessidade de intervir na qualidade do atendimento prestado aos cidadãos, no intuito de aumentar o nível de satisfação dos usuários no que diz respeito a qualidade do atendimento de modo que esse serviços garantam a satisfação de suas necessidades.

Espera-se que as informações contidas nessa pesquisa sirvam de subsídio aos acadêmicos e profissionais da área de saúde, e no atendimento aos cidadãos, para que possam rever suas práticas e assim melhorarem as relações com os usuários, buscando melhorar a capacidade no atendimento hospitalar, uma vez que os usuários estão cada vez mais exigentes, principalmente porque no setor da saúde, os usuários enfrentam momentos delicados e de fragilidade emocional ao buscar atendimento médico.

Além disso, essa pesquisa se mostra importante, pois poderá auxiliar em novos estudos sobre gestão hospitalar e também mostrar aos usuários dos serviços públicos a importância da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, visto que é de seu direito receber atendimento de qualidade, e a partir desse estudo os usuários poderão entender claramente de que forma podem exigir atendimento adequado de forma que suas necessidades e exigências sejam atendidas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar o grau de satisfação dos usuários, no que diz respeito a qualidade do atendimento dos serviços públicos prestados pelos profissionais do Pronto Socorro do Município de Porangaba-SP.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Apresentar uma pesquisa bibliográfica relativa a qualidade do atendimento ao usuário no serviço público;
- b) Identificar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado;
- c) Verificar como é o atendimento que os usuários recebem ao chegar no Pronto Socorro, de modo a identificar as principais dificuldades que interferem na qualidade do atendimento dos serviços públicos oferecidos;
- d) Sugerir políticas públicas e programas que visam melhorar o atendimento ao cidadão, garantindo a satisfação dos mesmos.

1.4 Delimitação do Tema

O tema tem como delimitação a qualidade do atendimento aos cidadãos, utilizando-se para tanto, de um estudo de caso dos Serviços Públicos de Saúde de um Município do Interior Paulista.

Esta pesquisa foi realizada na cidade de Porangaba, levando-se em consideração dados obtidos através de questionários e entrevistas realizadas com os usuários dos serviços prestados pelo Pronto Socorro do município. De forma a conseguir uma quantidade suficiente de informações para realizar a análise dos dados, a pesquisa foi realizada durante o período de 1 semana.

A elaboração da pesquisa se restringe ao estudo e análise do sistema de gestão da qualidade no atendimento no Pronto Socorro de Porangaba, de forma a verificar se o sistema atende as exigências dos usuários e partir disso estabelecer políticas que proporcionem melhoria na qualidade do atendimento e conseqüentemente a satisfação dos cidadãos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão da Qualidade

De acordo com Lacerda (2005), os avanços do comércio e do transporte permitiram aos clientes fazerem comparações, o que antes não era possível, pois não havia produtos e serviços substitutos para que pudessem ocorrer tais comparações e com isso poder optar pelo produto ou serviço de sua preferência. A partir disso, o conceito de qualidade de produtos tangíveis e intangíveis começou a se firmar.

Nos anos de 1980, o mercado estava expandindo e passou a se tornar cada vez mais competitivo, sendo assim, os clientes estavam ficando cada vez mais críticos e exigentes em relação aos produtos adquiridos. Desta forma, segundo Duarte (2008), essa década foi marcada pela preocupação das empresas em relação à qualidade de seus produtos.

No século XX, a qualidade começou a ser incorporada à produção industrial como forma de impedir que produtos defeituosos chegassem até os clientes (LACERDA, 2005). A partir de então, com o objetivo de atender os clientes de forma mais segura, foram sendo introduzidas técnicas de controle estatístico de qualidade aos mercados em crescimento, o que ficou denominado como Controle de Qualidade. Após a segunda guerra mundial a qualidade passou a ser aplicada nos processos de produção, desde o projeto até o acabamento, sendo analisada por amostragem ao longo do processo de produção, buscando melhorar a segurança como forma de garantir um produto sem defeito.

A gestão da qualidade é uma estratégia utilizada pelas organizações com a finalidade de conseguir obter vantagens competitivas tendo em vista a satisfação dos seus clientes. Atualmente, as atividades relacionadas com a qualidade se expandiram e tornaram-se indispensáveis para o sucesso estratégico. Um programa de qualidade exige muitas mudanças no comportamento das pessoas, além de treinamento e comprometimento de todos que trabalham na empresa. A gestão da qualidade não é uma preocupação apenas do setor industrial, ela se tornou um diferencial também para as empresas de serviço. Com este modelo, as organizações passaram a atribuir aos funcionários o papel de vistoriar os produtos para conferir se eles encontravam-se de acordo com as especificações originais.

Em face desta evolução, o conceito de qualidade foi se modificando ao longo do tempo. Para Feldman, Gatto e Funha (2005) a qualidade é um processo basicamente cultural que envolve a motivação, o compromisso e a educação dos envolvidos, devendo ser estimulados para uma participação de longo prazo no desenvolvimento dos processos, padrões e dos produtos da organização. A qualidade deve ser vista também como um processo dinâmico, contínuo e de atividade permanente de identificação de falhas nas rotinas e procedimentos, os quais devem ser sempre revistos e atualizados, com a participação da alta administração e de todos os colaboradores da empresa. De acordo com a norma ISO 9000 (2000), qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfazem as necessidades ou expectativas dos clientes. Seguindo o mesmo raciocínio, Campos (1999), afirma que a qualidade de um produto ou serviço é medida pela satisfação total do consumidor.

Portanto, atender às necessidades dos clientes é função básica de qualquer empresa, para enfrentar a competitividade. O diferencial é surpreender o cliente de maneira positiva, e para isso é necessário que haja participação consciente e motivada do colaborador, bem como sintonia com as necessidades explícitas e implícitas do cliente.

A ênfase na qualidade dos serviços tem crescido e tem sido utilizada pelas organizações de todos os setores. Zeithaml e Bitner (2003) atribuem à qualidade de serviços a oposição que existe entre as expectativas e as percepções do usuário com relação a um serviço experimentado. Já Giansesi e Corrêa (2008) definem qualidade em serviços como o grau em que as expectativas dos usuários são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Existem dois modelos importantes para análise da qualidade em serviço: o Modelo de análise dos Gaps entre a expectativa e o serviço realizado (SERVQUAL) e o Modelo de desempenho do serviço (SERVPERF).

2.1.1 Princípios de Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade pode ser definida como sendo qualquer atividade coordenada para dirigir e controlar uma organização como forma de possibilitar a melhoria de produtos ou serviços visando garantir a satisfação das necessidades dos clientes relacionadas ao que está sendo oferecido, ou ainda, a superação de suas expectativas.

A gestão da qualidade não precisa, necessariamente, implicar na adoção de alguma certificação embora este seja o meio mais comum, no entanto, sempre envolve o cumprimento de alguns conceitos básicos, ou princípios de gestão da qualidade, que devem ser observados por qualquer organização, como uma das formas de melhorar a qualidade no atendimento. Para tanto, segue os princípios fundamentais da gestão da qualidade total extraídos da ISO 9000.

- **Foco no Cliente**

Esse princípio parte do pressuposto de que, em tempos de intensa competitividade, o sucesso em longo prazo e a conseqüente possibilidade de sobrevivência de uma organização depende da sua capacidade de satisfazer as necessidades e as expectativas de seus clientes.

Nas empresas privadas, esse princípio é importante visto que ele se deve principalmente ao fato de que o sucesso da venda depende da satisfação do cliente em relação a qualidade do produto bem como ao tratamento recebido e ao resultado da negociação. Já no setor público, a importância deste princípio está relacionada aos conceitos de cidadania, participação, transparência e controle social.

Sendo assim, para cumprir este princípio é necessário estar atendo a dois aspectos: é preciso verificar se o que é estabelecido como qualidade atende a todos os usuários, inclusive aos mais exigentes; e fazer o serviço bem feito para posteriormente checar os passos necessários para a sua execução. Para tanto, é preciso que a empresa como um todo seja organizada e estruturada em torno do objetivo de atender ao cliente, sendo fundamental o levantamento de informações precisas e de comunicação entre a empresa, clientes e fornecedores externos, e principalmente, entre todos os níveis da organização.

Portanto, o foco no cliente é um princípio fundamental da gestão da qualidade que deve buscar o pleno atendimento das necessidades do cliente além da superação das suas expectativas, uma vez que o melhor processo do mundo pode ser totalmente ineficaz se não produz um resultado valorizado pelo cliente.

- **Liderança**

Os líderes da organização precisam estabelecer princípios de propósito e direção da operação. Cabe a eles criar e manter um ambiente interno favorável, no qual os envolvidos no processo desempenhem suas atividades de forma adequada e sintam-se motivados e comprometidos a atingir os objetivos da organização. É importante definir políticas e

objetivos variáveis, divulgar as políticas, providenciar recursos e estabelecer um ambiente propício à implantação da Qualidade.

- **Envolvimento das pessoas**

Toda organização é formada por pessoas que em conjunto, constituem a essência da organização e, quando se envolvem totalmente, disponibilizam suas habilidades em benefício da empresa. Sendo assim, para que o sistema de qualidade seja bem-sucedido, todas as pessoas da organização devem estar comprometidas com a qualidade, desde os gerentes até os funcionários, pois o trabalho em equipe é um elemento essencial para o sucesso de um programa de melhoria da qualidade;

- **Abordagem de Processo**

A abordagem de processos permite uma visão sistêmica do funcionamento da empresa como um todo, possibilitando o alcance mais eficiente dos resultados desejados. É preciso focar no uso de recursos nas atividades dos processos de forma a usar efetivamente pessoas, equipamentos, métodos e materiais.

- **Abordagem de sistema para a gestão**

A abordagem sistêmica permite identificar, entender e gerenciar um sistema de processos inter-relacionados, como forma de melhorar o desempenho da organização como um todo.

- **Melhoria contínua**

A melhoria contínua deve ser um objetivo constante da organização, para que ela consiga manter a qualidade de seus produtos atendendo suas necessidades atuais e futuras. É um processo que não para nunca, pois mesmo que o serviço possa ser considerado excelente, sempre existirão aspectos que podem ser melhorados, resultando em um ciclo sem fim de melhoria contínua.

- **Abordagem factual para a tomada de decisões**

Decisões eficientes são baseadas em análises de dados e de informações, o que implica na implementação e manutenção de um sistema eficiente de monitoramento, ou seja, todas as

decisões dentro de um sistema de gestão de qualidade devem ser tomadas com base em fatos, como forma de maximizar a produtividade e minimizar desperdícios e retrabalhos.

- **Relacionamento com fornecedores visando o benefício mútuo**

As organizações e seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo, por meio de desenvolvimento de alianças estratégicas, parcerias e respeito mútuo, aumentam para ambos a possibilidade de agregar valor.

2.1.2 Conceito de qualidade

O conceito de qualidade é amplo e pode ser interpretado de várias maneiras. As interpretações mais significativas se referem à definição de qualidade como busca da satisfação do cliente, e à busca da excelência para todas as atividades de um processo.

Para Moura (1999, p.68), "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada".

Kotler e Keller (2006) afirmam que a qualidade de um produto ou serviço pode ser visto sob duas óticas: a do produtor e a do cliente. Do ponto de vista do produtor, a qualidade está associada à concepção e produção de um produto de forma a satisfazer as necessidades do cliente. Já sob o ponto de vista do cliente, a qualidade se associa ao valor e à utilidade do produto ou serviço.

De acordo com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC (2001, p.12), "a qualidade de um serviço é medida pelo conjunto de características capazes de atender às necessidades implícitas e explícitas do cliente". As necessidades explícitas se referem ao que o cliente espera ou deseja e são expressas formalmente, por meio de contratos, folhetos e materiais de propaganda. Já as necessidades implícitas se relacionam com os aspectos pessoais que são próprios de cada indivíduo e estão relacionadas à forma de atendimento.

Conforme descreve Chiavenato (2000), a qualidade precisa estar presente em todas as áreas e níveis da organização, devendo iniciar no topo da empresa, uma vez que o comprometimento da alta administração é fundamental, pois há uma profunda mudança na cultura da organização.

Atualmente a qualidade é vista como uma ação estratégica que deve ser utilizada por todos nos diversos processos de uma organização (SILVA, 2001). Esta visão de gestão estratégica se associa a mudar o enfoque de especificações de conformidade, de modo a adaptar seus produtos e seus serviços levando em conta as expectativas do cliente. Tentar surpreender e ir além das necessidades dos clientes é um ponto importante para manter ou aumentar a vantagem competitiva da organização.

Diante do atual cenário mundial que se encontra cada vez mais globalizado, fica difícil satisfazer as necessidades dos clientes, uma vez que isso se tornou uma constante preocupação das organizações, tanto públicas quanto privadas, pois exige não apenas mudanças estruturais, mas também mudanças práticas de gestão e treinamento, além do rompimento de antigos paradigmas.

2.1.3 Qualidade no atendimento ao cliente

Para Chiavenato (2000), a qualidade no atendimento está relacionada com a satisfação das exigências do consumidor. Maximiano (1997) menciona que esta qualidade tem relação com o padrão mais elevado de desempenho, ou seja, é o melhor que pode ser feito. A partir disso, é possível dizer que o atendimento ao cliente tem por finalidade criar soluções para o mesmo, oferecendo o que ele espera da maneira mais satisfatória possível.

De acordo com Kotler (2000), o atendimento ao cliente abrange todas as atividades que possibilitam que os clientes tenham com maior facilidade, acesso às pessoas certas dentro de uma organização, para que possam receber serviços, respostas e soluções de problemas de forma rápida e satisfatória. Porém, para que isso ocorra é preciso que o atendente conheça os requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente, os quais serão definidos no próximo tópico deste trabalho.

Qualidade no atendimento é muito mais do que apenas tratar bem ou não o cliente, isso porque cada cliente possui um tipo de necessidade diferente e busca um determinado tipo de serviço, criando expectativas próprias a respeito do atendimento que deseja receber. Sendo assim, as organizações precisam estar sempre atentas, buscando saber quais as expectativas criadas pelos seus clientes, de forma a tentar atendê-las da melhor maneira possível, fazendo com que eles criem em suas mentes a compreensão de qualidade do serviço prestado. Em relação a isso, Las Casas (2006) diz que as organizações voltadas para o cliente devem

sempre priorizar as pesquisas dos consumidores, uma vez que a partir disso é possível conhecer suas necessidades e desejos.

A qualidade no atendimento ao cliente é um diferencial perante a concorrência. No entanto, mesmo abrangendo diversos benefícios, ela apresenta um alto grau de dificuldade, isso porque a qualidade no atendimento depende da atitude dos profissionais em todos os níveis da organização. Sendo assim, quando uma empresa deseja ter esta qualidade, ela precisa passar por uma mudança cultural, a qual se caracteriza como lenta e complexa.

É preciso que o profissional tome consciência de que a sua imagem e a imagem da empresa estão profundamente relacionadas, assim sendo, nenhuma organização irá querer contratar um profissional viciado, vindo de uma empresa com imagem negativa, por isso, o comprometimento do colaborador com os resultados da organização é de extrema importância para a empresa e para a manutenção dos empregos e a interação de todos os envolvidos na organização é um pré-requisito para a qualidade dos serviços ou produtos, bem como para a qualidade no atendimento.

Contudo, é importante destacar que nenhuma organização é capaz de sobreviver sem pessoas treinadas em oferecer um atendimento adequado e de qualidade aos clientes.

2.1.4 Requisitos básicos para um bom atendimento

Segundo Marques (1997), existem quatro requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente, os quais podem ser vistos a seguir:

- **Conhecer:** o atendente precisa conhecer suas funções dentro da empresa, o modo como ela trabalha, quais são as normas que devem ser cumpridas e também quais os procedimentos para que seu trabalho seja bem sucedido.
- **Ouvir:** sem saber o que o cliente deseja, não é possível atendê-lo, ou seja, é preciso ouvir o que o cliente tem a dizer e com isso poder estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações, para não correr o risco de frustrá-lo.
- **Falar:** após ouvir atentamente o cliente, é necessário falar para estabelecer o processo de comunicação, pois quando um atendente transmite uma informação ao cliente, é preciso ser claro e objetivo, e deve utilizar-se de uma linguagem adequada, evitando termos técnicos, siglas, gírias, respeitando sempre o nível de compreensão do cliente.

- **Perceber:** os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricos em mensagens, que se percebidas auxiliarão na compreensão do mesmo. Pelo fato das pessoas serem diferentes uma das outras, a percepção é um fator fundamental que proporciona ao funcionário perceber as diferentes reações e assim dispensar um tratamento individual e único aos clientes.

2.2 Gestão da Qualidade no Serviço Público

Diante do cenário globalizado no qual vivemos, há uma constante cobrança da população em relação a qualidade dos serviços prestados no serviço público, isso porque os cidadãos exigem que os órgãos públicos efetuem seus serviços com transparência, competência e eficácia. O principal objetivo da Gestão da Qualidade no Setor Público é viabilizar projetos que visam o aumento da competitividade das organizações e da qualidade de vida da população.

No setor público, desde a década de 90 buscava-se um modelo gerencial que gerasse resultados e fornecesse orientações aos cidadãos. Como forma de garantir eficiência e eficácia na qualidade dos serviços públicos, os administradores passaram a buscar no setor privado instrumentos e técnicas de administração.

Desde 1991, quando o governo federal do Brasil instituiu o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), foi sendo desenvolvidas ações a fim de transformar as organizações públicas, tornando-as cada vez mais preocupadas com o cidadão e não somente com os seus processos burocráticos internos. O objetivo era fazer com que o cidadão passe a ser considerado como parte essencial para o sucesso da gestão pública, de forma que a avaliação de desempenho institucional apenas seja considerada aceitável se introduzir a satisfação do cidadão como item de verificação. A partir de 1996, com a criação do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP), o governo federal brasileiro enfatizou o setor público nesse processo (MARE, 1997).

Sendo assim, o grande desafio da qualidade na administração pública tem sido elevar o padrão dos serviços prestados ao cidadão, bem como tornar o cidadão mais exigente em relação aos serviços públicos a que tem direito.

Para que haja uma melhoria na prestação dos serviços públicos é importante que a população se conscientize de seu direito de reclamar quando os serviços não são efetuados de

maneira adequada, ou seja, é preciso que a população participe mais, explanando suas reclamações e dando sugestões que possam contribuir com a melhora no atendimento de forma a fazer com que os serviços atendam as suas necessidades. Além disso, para que o paradigma de má qualidade do atendimento nos órgãos públicos seja quebrado, é necessário em primeiro lugar acabar com as complexas burocracias públicas, de características centralizadoras e estruturas rígidas, as quais não são orientadas para o atendimento das necessidades dos cidadãos.

2.2.1 Gestão da qualidade na Área da Saúde

No Brasil, o movimento em busca da qualidade na área de saúde teve início nos anos 80, quando os países mais desenvolvidos já implantavam os conceitos como forma de redução das perdas e aumento da competitividade (TAULIB, 1993).

Pereira, Galvão e Chanes (2005) ressaltam a importância de haver na área hospitalar um modelo de gestão, com base no princípio de que o paciente é o centro da assistência, e por ele a empresa se propõe a definir suas diretrizes e focar suas ações. Ou seja, como na área hospitalar o produto é cuidar do paciente, ele não pode ser visto como uma simples peça na linha de produção, sendo que o serviço de saúde só se materializa no momento em que atende às necessidades de saúde do usuário ou paciente.

A qualidade nos serviços de saúde pode assumir diversas definições. Segundo Vidigal (2010), estas definições podem ser resumidas em três características. Num primeiro momento, verifica-se, na definição do conceito da qualidade, uma preocupação com os resultados clínicos no sentido de aumentar o efeito desejado e diminuir o indesejado. Em segundo lugar, percebe-se uma preocupação com a excelência do serviço prestado e interação com o paciente visando aumentar o seu bem-estar. Em terceiro lugar, verifica-se uma preocupação com o envolvimento de todos os profissionais revelando a qualidade como um processo cultural e dinâmico, devendo ser identificado as falhas nas rotinas e procedimentos, que devem ser periodicamente revistos e atualizados.

Para os profissionais de saúde, qualidade significa atender de forma, segura, competente e eficaz, podendo contribuir para o bem estar do cidadão. Já para os usuários, qualidade no atendimento é dar atenção as suas preocupações, procurando resolver seus problemas. Sendo assim, os sistemas de atendimento de saúde devem colocar os usuários em

primeiro lugar, oferecendo um serviço que além de atender as normas técnicas de qualidade, satisfaçam as necessidades em relação a respeito, informação, acesso a um serviço de qualidade, e igualdade de tratamento. Vale lembrar que um atendimento de qualidade não é determinado apenas pelos recursos disponíveis, mas também pela forma com que esses recursos são utilizados.

No que se refere a qualidade, os hospitais possuem alguns problemas comuns, como a cultura do desperdício, a falta de planejamento e mapeamento dos processos e a estrutura fragmentada e complexa desta organização. Isso porque se trata de um ambiente onde interage profissionais de diversas especialidades, com muitos procedimentos e rotinas. Diante desta complexidade, é importante investir nas pessoas a fim de conseguir o atendimento que todos desejam. (MELLO, 2011).

2.2.2 Administração Pública Gerencial

A Administração Pública Gerencial surgiu na segunda metade do século XX, como resposta à expansão das funções econômicas e sociais do Estado e ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial. Este novo modelo surgiu com o objetivo de substituir o modelo burocrático, o qual tinha como características o enfoque de aspectos formais, com vistas a controlar processos de decisão, estabelecer uma hierarquia funcional rígida, baseada em princípios de profissionalização e formalismo. Na Administração Burocrática, o foco era tornar a Administração pública impessoal, sendo assim não havia controle finalístico ou de resultados, objetivos esses que só apareceram com o surgimento da administração gerencial.

A administração gerencial tem como característica específica ser uma administração que não está orientada para o lucro, mas para o atendimento do interesse público. Ela busca a otimização e expansão dos serviços públicos, visando a redução dos custos e o aumento da efetividade e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos. Este modelo gerencial é um meio de implementar políticas públicas previamente desenvolvidas e aceitas pela organização. Neste modelo, a administração pública passa a enfatizar a eficiência, a qualidade e a efetiva concretização do regime democrático, mediante a participação mais intensa dos cidadãos.

A Administração Pública Gerencial possui alguns princípios básicos, são eles: Foco da ação das instituições públicas no cidadão; Foco da atuação dos agentes públicos e do controle

voltados predominantemente para os resultados, em lugar de ritos meramente processuais; Busca de maior transparência às ações do Estado; e Instituição de instâncias de participação da sociedade na formulação, no acompanhamento da execução e na avaliação das políticas públicas: participação e controle social.

Atualmente este modelo de gestão vem se consolidando cada vez mais, por meio de mudanças nas estruturas organizacionais, do estabelecimento de metas, da redução da máquina estatal, da descentralização dos serviços públicos e da criação das agências reguladoras para zelar pela adequada prestação dos serviços.

Em suma, a administração pública gerencial orienta-se para a obtenção de resultados, estando totalmente voltada para o cidadão e sua satisfação. Além disso, o novo modelo de gestão propõe-se a promover o aumento da qualidade e da eficiência dos serviços oferecidos pelo Poder Público aos seus clientes, que são os cidadãos.

2.3 Qualidade do Atendimento Prestado no Serviço Público

Ainda que equivocada, há uma cultura difundida que diz que o setor público não tem jeito e que não seria possível implantar um modelo de gestão de qualidade, conforme é feito na iniciativa privada.

No Brasil, a questão da qualidade na área pública vem sendo abordada pelo Programa de Qualidade no Serviço Público, o qual tem como objetivos elevar o padrão dos serviços prestados e fazer com que o cidadão se torne cada vez mais exigente em relação a esses serviços. Como forma de atingir esses objetivos, o Programa visa modificar as organizações e entidades públicas, valorizando a qualidade na prestação de serviços ao público e tirando o foco dos processos burocráticos.

Esse programa visa fazer com que as organizações públicas comecem a considerar o cidadão como um componente indispensável para garantir o sucesso da Gestão Pública, utilizando a satisfação dos usuários como referência no momento de se aferir o desempenho institucional da organização, podendo ou não ser considerada aceitável. A partir disso, considera-se que o serviço público precisa obter as seguintes características: Adequação (deve ser realizado na forma prevista em lei tendo que atender ao interesse público); Eficiência (precisa alcançar o melhor resultado com a menor utilização de recursos); Segurança (não deve colocar a vida, a saúde, a segurança, o patrimônio e os direitos materiais e imateriais do

cidadão em risco); e Continuação (deve ser oferecido sem risco de interrupção, sendo obrigatório o planejamento e a adoção de medidas de prevenção para evitar a descontinuidade).

Na administração pública, a qualidade surge como forma de atingir o princípio da eficiência, inserido no art. 37, caput, da Carta de 1988 por meio da Emenda Constitucional de nº 19/98, o qual diz que o Administrador Público tem o dever de realizar suas atribuições com presteza, de maneira que as atividades administrativas sejam executadas com rapidez, para não deixar que os interesses coletivos e individuais de cada cidadão não sejam atendidos ou prejudicados. O princípio da eficiência diz que a gestão pública deverá perseguir o máximo de eficácia com o mínimo de sacrifício para a coletividade.

Portanto, é dever da administração, na esfera dos serviços públicos, tratar com dignidade o cidadão no exercício do Estado democrático, porém também é do interesse do governo atender bem os cidadãos, uma vez que é nas filas de espera por atendimento nas repartições públicas que o governo é julgado diariamente.

Desta forma, a qualidade tornou-se foco das atenções e cobranças pelo cidadão, por ser considerada uma medida de controle da sociedade, tendo como objetivo avaliar a gestão pública e o devido cumprimento de suas funções, enquanto prestador de serviço público, mediante seus próprios atos.

Contudo, é inegável que o setor público ainda caminha devagar em busca de garantir a qualidade dos serviços prestados, isso porque, além de apresentar resistência às mudanças necessárias, pouco se tem feito para tornar o serviço público ágil e moderno, restando somente críticas. Sobre isso, Monteiro (1991), afirma que as funções são ocupadas por profissionais despreparados e despreocupados com os serviços e usuários, constituindo uma barreira ao desenvolvimento do setor público.

No entanto, não é correto atribuir toda a responsabilidade pela falta de qualidade da prestação de serviço ao servidor público, pois este é apenas uma vítima do sistema administrativo. O servidor acaba representando a incompetência, a ineficiência e o descaso da administração pública junto ao usuário, isso porque é ele quem está na linha de frente no momento do atendimento.

Quando o atendimento é realizado com qualidade, o cidadão fica satisfeito, e isso acaba refletindo diretamente no reconhecimento público do servidor que incide por motivá-lo. Sendo assim, é necessário implantar um modelo que além de beneficiar o cidadão, contribua com o desenvolvimento do órgão público.

Deste modo, o grande desafio da qualidade na administração pública é aumentar o padrão dos serviços prestados ao cidadão, tornando-o mais exigente e consciente de seus direitos.

2.3.1 O atendimento ao cliente

Segundo Chiavenato (2005, p. 209),

No negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importantes, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, [...] que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço.

Para o autor, é muito importante que a empresa procure sempre oferecer um produto ou serviço que satisfaça cada vez mais os seus clientes, com isso consequentemente a empresa conseguirá conquistar um sucesso permanente para seu negócio.

O atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, conforme suas normas e regras. Dessa forma, “o atendimento estabelece uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente”. (CARVALHO, 1999, p.233).

De acordo com os pensamentos de Levy e Weitz (2000), o atendimento ao cliente é o conjunto de atividades e programas adquiridos pela empresa para tornar a experiência de compra de bens e serviços mais recompensadora para seus clientes. Sendo assim, o atendimento pode ser prestado antes, durante e após a aquisição do produto/serviço, de diversas formas e através de diversos meios de comunicação.

Para Detzel e Desatnick (1995), o atendimento ao cliente é como um ponto de partida para o sucesso da empresa. O atendimento não se restringe apenas ao momento da compra, ele envolve também o pós-venda. A empresa precisa utilizar processos de comunicação para saber a opinião do cliente em relação ao atendimento, produto e serviço adquirido, como forma de fortalecer a parceria empresa/cliente.

O atendimento ao cliente é constituído pela relação interpessoal que envolve o funcionário de uma organização e o destinatário de produtos, ideias ou serviços dessa organização. Geralmente, esse atendimento engloba o encaminhamento e o acompanhamento do cliente durante o processo de aquisição de produtos ou serviços.

Contudo, o atendimento ao público não é uma atividade fácil, pois engloba vários elementos, desde a maneira como se deve tratar o cliente, a vontade de atendê-lo, dentre outros. Como forma de melhorar o atendimento, é preciso ter uma visão total daquilo que o cliente precisa ou deseja. Dantas (2004, p. 36) diz que “é preciso, também, dispor de um bom roteiro de trabalho e de instrumentos adequados, pois sem isso, fica difícil desenvolver uma ação racional e eficaz”.

A partir destes conceitos pode-se dizer que o atendimento é a principal ferramenta de uma empresa para conseguir a fidelização de seus clientes, sendo que a qualidade deste é imprescindível para o resultado final. O cliente deve ser tratado com prioridade, deve ser ouvido, acompanhado e tratado pelo nome e, principalmente é preciso respeitar as suas decisões e opiniões. (GODRI, 1994).

Além disso, o atendimento ao público é a função que exige maior envolvimento com o conhecimento, pois é a partir dele que surge a boa ou má impressão da empresa, ou seja, se há um bom atendimento na captação de informações, logo se imagina que o atendimento também será bom. Para Schiozawa (1993, p. 48), a informação é um ponto importante na relação cliente e empresa, pois abre espaço para ouvir leitores e clientes. Portanto, para o autor, “o atendimento ao cliente está constituindo-se, na era da informação, no principal fator de vantagem competitiva entre as organizações”.

Uma organização pode apresentar todos os recursos necessários para o seu pleno funcionamento, mas se o atendimento aos clientes não for suficiente, possivelmente a organização não terá progresso.

A busca pela excelência no atendimento aos clientes deve ser encarada como algo de fundamental importância, ou seja, deve ser visto como uma estratégia essencial para a continuidade da empresa. No entanto, não basta que seja apenas mais uma estratégia, é preciso que ela seja incorporada nas atitudes e na vivência do relacionamento com os clientes. Sobre isso Freemantle (1994) afirma: para realmente ter sucesso, a busca da excelência no atendimento ao cliente deve-se tornar uma obsessão eterna, isto é, é preciso que todas as pessoas na organização busquem não somente acertar, mas também melhorar, pois obsessão significa ter o atendimento ao cliente como prioridade sempre.

2.3.2 O atendimento ao cidadão no Setor Público

No Brasil, a ideia de atendimento dos serviços públicos, por parte da sociedade é de ineficiência e ineficácia obtida pelo padrão de resultados insatisfatórios que refletem dos mesmos.

Pereira e Spink (2005) afirmam que os cidadãos estão ficando cada vez mais conscientes de que a administração pública burocrática não corresponde às demandas que a sociedade civil apresenta aos governos no capitalismo contemporâneo. Os cidadãos exigem do Estado muito mais do que o Estado pode oferecer. Atualmente, os usuários dos serviços públicos conhecem os seus direitos, e com isso tornam-se mais exigentes em relação ao tipo de atendimento que gostariam de ter. No entanto, constata-se que as longas filas nos órgãos públicos, a demora no atendimento, o despreparo por parte dos atendentes, são alguns fatores da má estruturação e organização do atendimento ao cidadão que fazem com que o atendimento não atenda as expectativas e não supram as necessidades dos usuários.

Cada cidadão possui uma necessidade ou desejo específico, e a partir daí surge uma necessidade de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando atendê-los da maneira mais correta possível, dentro das normas do estabelecimento suprindo as necessidades de cada um em seu modo particular.

Desta forma, a partir do momento que as exigências da população aumentam, a realidade do setor público tende a se modificar gradualmente. Porém, ainda existe resistência para a mudança, muitas vezes por parte dos próprios servidores públicos.

Contudo, é importante que toda a empresa, pública ou privada, se comprometa em satisfazer plenamente as necessidades dos seus usuários, uma vez que a prestação de um serviço público eficiente poderá mudar, mesmo que pouco a pouco, a ideia do cidadão de que o Estado é ineficiente, transformando-o em um aliado na construção de um país melhor.

Vale ressaltar que a insatisfação dos usuários é cada vez mais evidente no Brasil e a percepção de que é preciso melhorar o desempenho da Gestão Pública, visando oferecer serviços com maior qualidade, é imprescindível como forma de reverter esse quadro de descontentamento dos usuários do atendimento no serviço público.

2.3.3 Padrões de Qualidade do Atendimento ao cidadão

Os Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão surgiram com a finalidade de promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelos serviços públicos para

satisfazer as necessidades e desejos dos usuários (Manual técnico para implantação dos padrões de qualidade do atendimento ao cidadão, p. 5, 2002).

Os padrões devem especificar o nível de qualidade de um determinado serviço a ser oferecido, e o estabelecimento desses padrões implica na definição de ações de controle interno, os quais devem refletir nos processos de trabalho da organização, tendo em vista a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão. Tais padrões são estabelecidos para facilitar e ampliar o acesso da população aos serviços públicos, para estimular a participação dos cidadãos no monitoramento do setor público e também para promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo setor público.

Os Padrões foram estabelecidos pelo DECRETO Nº 3.507, de 13 de junho de 2000, revogado pelo DECRETO Nº 6.932 - DE 11 DE AGOSTO DE 2009, que definiu as diretrizes normativas, fundamentadas na política do Programa de Qualidade do Serviço Público (PQSP), para os referidos padrões de atendimento prestado. Essas diretrizes buscam o melhor atendimento desse setor com a participação do usuário.

É importante destacar que os padrões se destinam a beneficiar os cidadãos, devendo ser divulgados publicamente através de descrições objetivas e de fácil compreensão.

A organização que aderir aos padrões precisa avaliar periodicamente o seu desempenho de acordo com os padrões de qualidade do atendimento estabelecidos, adaptando-os e revisando-os de modo que seja possível acompanhar a evolução da organização na prestação de serviços.

Segundo a constituição de 1988, todo cidadão tem o direito de receber um atendimento público de qualidade. Sendo assim, a organização precisa estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando meios para que possam reclamar quando não estão satisfeitos. Os cidadãos podem acompanhar o desempenho da organização em relação aos padrões, por meio de diversos procedimentos, como: avaliação estatística de índice de desempenho da organização; utilização de usuários voluntários; caixas de sugestões próximos aos locais de atendimento; envio de questionário as pessoas que utilizaram os serviços durante um determinado tempo; manutenção de um banco de sugestões e comentários dos usuários; entre outros.

Ao fazer isso, a organização estará estimulando o controle social, demonstrando transparência na avaliação dos seus serviços a sociedade.

2.3.4 Satisfação dos clientes

A satisfação dos clientes é uma questão de sobrevivência para qualquer organização, que tem como principal objetivo suprir plenamente as necessidades de seus clientes, isso porque sem os clientes uma organização não tem propósito algum para existir.

De acordo com Kotler (2000), a satisfação consiste na sensação de prazer de um resultado percebido pelo consumidor com relação as suas expectativas. Desta forma, um alto nível de satisfação pode criar um vínculo emocional com o consumidor do produto ou serviço, gerando dessa forma, um elevado grau de fidelidade do cliente, e com isso, a probabilidade de satisfação dependerá da oferta de atender ou não a expectativa dos clientes.

Segundo o mesmo autor as empresas, em sua maioria, buscam a alta satisfação de seus consumidores, isso ocorre porque se os clientes estiverem apenas satisfeitos há uma grande propensão de optarem por algum concorrente que oferecer a ele algo melhor. No entanto, se estiverem altamente satisfeitos estabelecem uma relação de afinidade com o produto ou serviço, tornando-se leais e promovendo a agregação de valor.

Para garantir a satisfação do cliente é preciso ter uma compreensão profunda de suas necessidades e possuir os processos de trabalho que possam, de forma efetiva e consistente, suprir essas necessidades.

Nos setores públicos, o usuário só estará plenamente satisfeito se receber um atendimento de qualidade, tendo suas exigências e interesses atendidos. Neste caso, verifica-se que para que isso seja possível, os setores públicos precisam de estrutura tecnológica adequada, melhores planejamentos, melhores instalações físicas, de modo a oferecer a população um ambiente melhor e com um serviço de qualidade.

Os cidadãos, usuários dos serviços públicos, só estarão completamente satisfeitos a partir do momento que uma organização pública se responsabilizar por beneficiar e atender à população de maneira adequada, definindo um atendimento eficiente, sendo este frequente, correto e justo, de modo a ter suas necessidades supridas, causando respeito à população, cumprindo com um objetivo de atender a todos com um bem comum e prestando um serviço público de qualidade. Segundo Kotler (2005) as empresas devem estar voltadas, para realizar o seu trabalho com eficiência, superando as expectativas do usuário e atendendo com total qualidade.

Quando se trata de uma organização e de sua relação com a prestação de serviço aos cidadãos, é possível dizer que um usuário satisfeito é aquele que percebe que o atendimento da organização é no mínimo igual ao que se esperava.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo aborda a metodologia de pesquisa que foi utilizada para que os objetivos propostos neste trabalho fossem alcançados. De acordo com Roesch (2007), a metodologia é a forma pela qual será elaborado o projeto.

3.1 Tipo de Estudo

O modelo de pesquisa utilizado na elaboração deste trabalho foi a pesquisa exploratória, que engloba a exploração do tema, por meio de levantamento bibliográfico e de pesquisas realizadas, a fim de obter as informações necessárias para a análise dos dados. De acordo com Gil (1991), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito.

A pesquisa descritiva também se faz presente neste estudo, e a partir dela é possível identificar de que forma acontece o atendimento ao cidadão no setor público e com isso descrever sobre ele no decorrer do estudo. Gil (1999) enfatiza que a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de um determinado fenômeno.

Sendo caracterizada como uma pesquisa exploratória e descritiva, a metodologia utilizada para a análise de dados foi tanto a pesquisa quantitativa quanto a pesquisa qualitativa, tendo em vista de analisar minuciosamente os dados e com isso conseguir fornecer informações importantes e suficientes para atingir o objetivo proposto pelo trabalho. Segundo Reis (2010), a pesquisa quantitativa se caracteriza pelo uso da quantificação na coleta, no tratamento dos dados e das informações, realizados por meio de métodos e técnicas estatísticas. Esse método garante os resultados da pesquisa, evitando distorções de análises e de interpretação, além de demonstrar através de números as informações que foram analisadas e os dados coletados. Já a pesquisa qualitativa, fornece uma narrativa da visão da realidade dos indivíduos, sendo altamente descritiva (MARCONI; LAKATOS, 2010). Já para Fraser e Gondim (2004), a pesquisa qualitativa visa entender as motivações, os significados e os valores que sustentam as opiniões e as visões de mundo, ou seja, é dar voz ao outro e compreender de que perspectiva ele fala. Portanto, a pesquisa qualitativa é o método mais rico

para se fazer uma investigação, pois fornece *insights* que são difíceis de serem obtidos em uma pesquisa quantitativa, além de possibilitar um entendimento mais profundo sobre o que está sendo explorado.

Portanto, como visto, para a realização deste trabalho foi utilizada a pesquisa quantitativa que projetou resultados probabilísticos utilizando de opiniões recolhidas através dos instrumentos de coleta, e a qualitativa, que mensurou as opiniões em relação a qualidade no atendimento sem alteração ou interferência nas respostas recolhidas.

Quanto ao método utilizado, optou-se pelo estudo de campo o qual representa uma maneira de se investigar ou aplicar um assunto em uma organização individual. De acordo com Yin (2001), o estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O estudo de caso permitiu uma análise profunda de um caso individual, o Pronto Socorro do Município de Porangaba – São Paulo, um órgão público da prefeitura que oferece serviços de saúde a população do município.

3.2 Elementos do Estudo

Os elementos do estudo são os cidadãos usuários do serviço de saúde prestado pelo Pronto Socorro. São eles pelo fato de serem os usuários diretos do serviço e com isso conseguirem responder com prontidão as perguntas contidas no questionário, até porque são os usuários os mais afetados pela má qualidade do atendimento prestado.

Os questionários foram aplicados por mim mesmo e por mais duas pessoas escolhidas por mim, isso para que além de os cidadãos responderem os questionários fosse possível haver um diálogo entre a pessoa que estava aplicando o questionário e o usuário que respondia ao mesmo, buscando com isso adquirir mais conhecimento para a análise dos dados, pois a partir da conversa com os usuários seria possível verificar se ele estava ou não sendo sincero ao contribuir com a participação nas respostas ao questionário.

As coletas foram efetuadas de forma aleatória, com 100 usuários que circulavam no local durante o período de 1 semana, período no qual foi realizada a pesquisa, de modo que fosse possível chegar a conclusões efetivas, não sendo um cidadão influenciado pelo outro a optar pela mesma resposta em seus questionários. Essas pessoas foram abordadas individualmente, onde era explicado o objetivo da pesquisa, ficando a critério do cidadão a

escolha de contribuir ou não com a pesquisa, deixando clara a não obrigatoriedade do preenchimento do questionário.

3.3 Instrumento e Processo de Coleta de Dados

Para Domingos Filho e Santos (1998), a coleta de dados visa agrupar informações, as quais podem ser adquiridas de diversas formas, segundo critério do pesquisador.

A fim de atingir o objetivo proposto para a pesquisa, foram desenvolvidas duas etapas para a coleta de dados, sendo elas:

I. Em primeiro lugar, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com alguns autores que falassem sobre o tema qualidade do atendimento no setor público, para que fosse possível entendê-lo de maneira mais completa e sucinta, facilitando o desenvolvimento do estudo;

II. Em seguida, aconteceu a etapa da realização das pesquisas com os usuários dos serviços de saúde do pronto socorro, as quais foram feitas por meio de questionários contendo 15 questões, das quais 14 delas eram de questões fechadas e 1 questão aberta..

A elaboração do questionário seguiu os critérios de cientificidade e da norma linguística, elaborando-o da maneira mais simplificada possível, de forma a não induzir os entrevistados às respostas.

Como a ideia central era analisar o grau de satisfação dos usuários, no que diz respeito a qualidade do atendimento dos serviços públicos, foi preciso reunir opiniões de uma quantidade considerada de usuários, uma vez que a pesquisa não seria validada com a análise das opiniões de somente uma pessoa.

A escolha do questionário como instrumento de pesquisa deu-se por este descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social. Segundo Lakatos e Marconi (1995, p. 201-202), “o questionário é constituído por um conjunto ordenado de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. O questionário se mostra como um importante método de pesquisa, pois com ele é possível atingir um maior número de pessoas, obtendo respostas mais rápidas e precisas.

Marconi e Lakatos (1999) consideram que o método do questionário apresenta vantagens e desvantagens. As vantagens são que além da economia de tempo, também existe maior liberdade nas respostas em virtude do anonimato, e não há influência do pesquisador. Em relação as desvantagens desse tipo de método tem-se que algumas perguntas podem ficar

sem respostas, as questões podem ser mal interpretadas, quando lida todas as perguntas, antes de respondê-las, uma questão pode influenciar a outra, e proporciona resultados críticos em relação a objetividade, pois os itens podem ter significados diferentes de pessoa para pessoa.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Considerando-se a importância e as dificuldades que poderiam ocorrer nessa etapa da pesquisa, para a análise dos dados foi utilizada a técnica da análise quantitativa, visando garantir o máximo possível, a qualidade e objetividade dos resultados.

Os dados foram analisados, as respostas foram tabuladas e analisadas estaticamente. Com o auxílio da revisão de literatura foi possível fazer uma interpretação dos dados coletados, identificando o grau de satisfação em relação a qualidade do atendimento prestado pelo pronto socorro da cidade de Porangaba.

Antes de apresentar os dados estatísticos, é importante ressaltar que a parcela da população atendida pelo pronto socorro do município em questão, é em sua maioria os menos favorecidos, aqueles que não possuem condições financeiras de optar por receber um atendimento particular.

Segue abaixo os gráficos indicativos das perguntas do questionário, bem como a explicação referente a cada um deles.

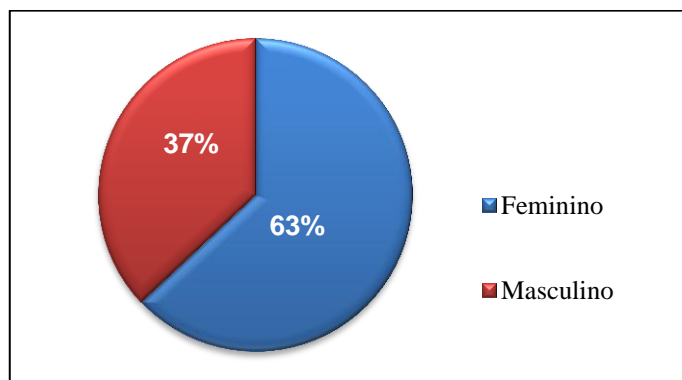


GRÁFICO 01 – Sexo
Fonte: elaborado pela autora

Conforme os dados apresentados no Gráfico 01, o número de mulheres é superior ao número de homens, sendo uma diferença de 26% entre eles. Tendo, portanto, um total de 63% de mulheres e 37% de homens, em uma amostra de 100 usuários atendidos pelo órgão em questão.

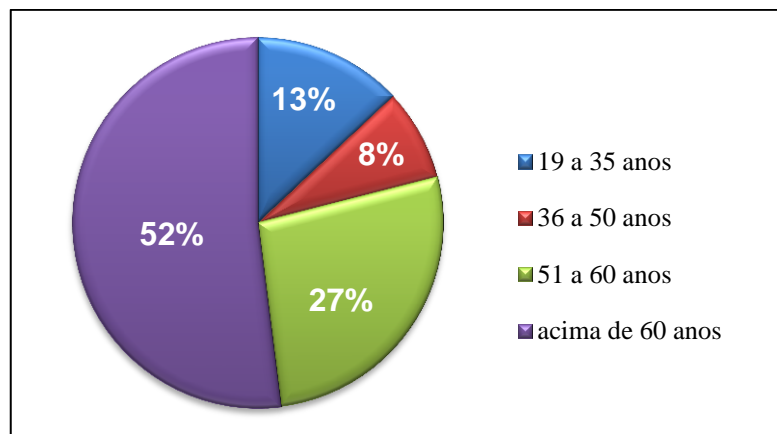


GRÁFICO 02 – Faixa etária

Fonte: elaborado pela autora

Com relação a idade tem-se que mais da metade dos entrevistados (52%) estão enquadrados na faixa etária acima de 60 anos, ou seja, são idosos. Acredita-se que os resultados obtidos são esses visto que, nessa idade a probabilidade de uma pessoa precisar de atendimento médico, pela facilidade de adquirir determinadas doenças, é maior em relação as demais idades. Em um número menor encontram-se os cidadãos de 51 a 60 anos (27%), em seguida os que se encontram na faixa etária entre 19 a 35 anos (13%) e por fim 8% corresponde aos pertencentes a faixa etária de 36 a 50 anos.

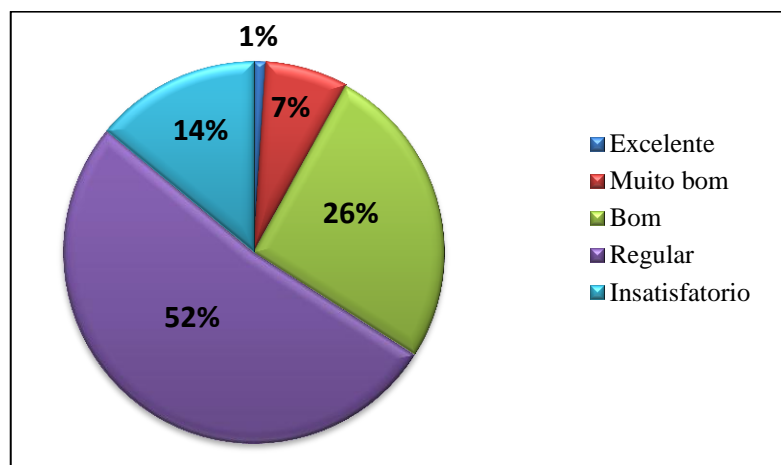


GRÁFICO 03 – Atendimento prestado pelos servidores públicos

Fonte: elaborado pela autora

Em relação ao atendimento prestado pelos servidores públicos, é possível verificar que a maioria dos entrevistados (52%) considera que o atendimento recebido é regular, fato este que não é bom, pois mostra que o atendimento não atinge um nível considerável de qualidade, uma vez que apenas 1% da amostra considera o nível de atendimento excelente e

7% julga-o como muito bom. Posteriormente, 26% dos usuários julgaram o serviço bom, mostrando o quanto o setor precisa melhorar quando o assunto é atendimento ao cliente. Dentre os entrevistados 14% se mostraram insatisfeitos com o atendimento recebido.

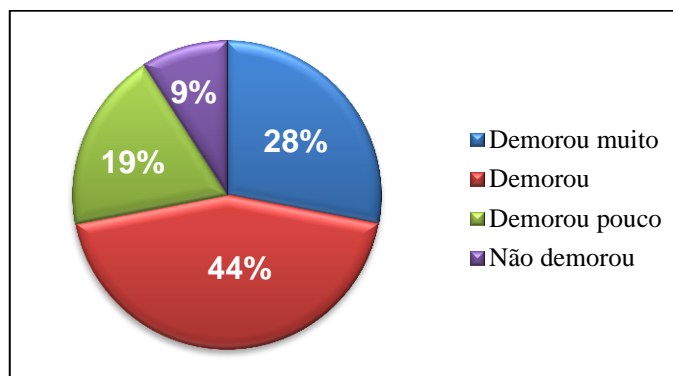


GRÁFICO 04 – Tempo de Atendimento

Fonte: elaborado pela autora

Analisando o gráfico 4 é possível verificar que 44% dos entrevistados apontam que o atendimento dos usuários do Pronto-Socorro de Porangaba demorou para ser realizado. Tendo em vista que apenas 9% dos entrevistados opinaram de forma positiva dizendo que o atendimento não demorou, outros 19% consideram que demorou pouco e 28% opinaram que demorou muito para ser atendido. A partir dos dados colhidos conclui-se que as principais reclamações sobre o atendimento está relacionado a demora do atendimento ocasionado pela grande demanda do setor, no qual muitas vezes tem-se a chegada de pacientes em estado grave de saúde e assim acabam sendo atendidos imediatamente, deixando na espera outros pacientes com estado de saúde menos grave.

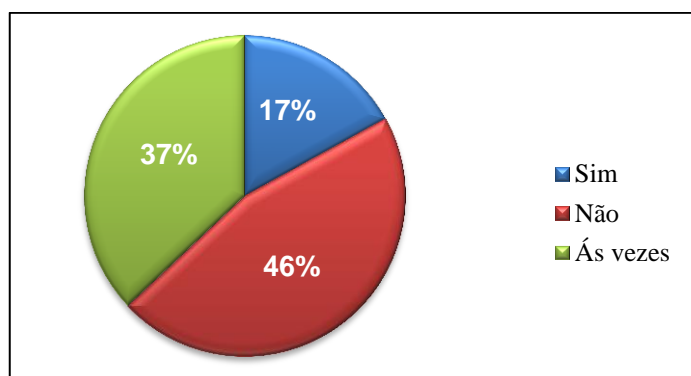


GRÁFICO 05 – Satisfação no Atendimento

Fonte: elaborado pela autora

Para Kotler (2000), “a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas”, ou seja, a satisfação pode ser entendida como uma avaliação que o cidadão possui em relação ao seu conhecimento e experiência de consumo até o momento.

A satisfação no atendimento comprova que a instituição se preocupa em atender seus usuários com excelência, no entanto, nem sempre é possível satisfazer a todos, pois cada pessoa é diferente e possui necessidades diferentes umas das outras.

Analisando o gráfico acima é possível perceber que a maioria dos entrevistados não está satisfeita com o atendimento recebido, o que corresponde a 46% da amostra. Do restante, apenas 17% considera que o atendimento é satisfatório e 37% deles consideram que o atendimento recebido satisfaz as suas necessidades somente às vezes. Para tanto, cabe à organização verificar onde e como é possível melhorar de modo a evitar que as necessidades dos usuários não sejam atendidas, gerando a insatisfação dos mesmos.

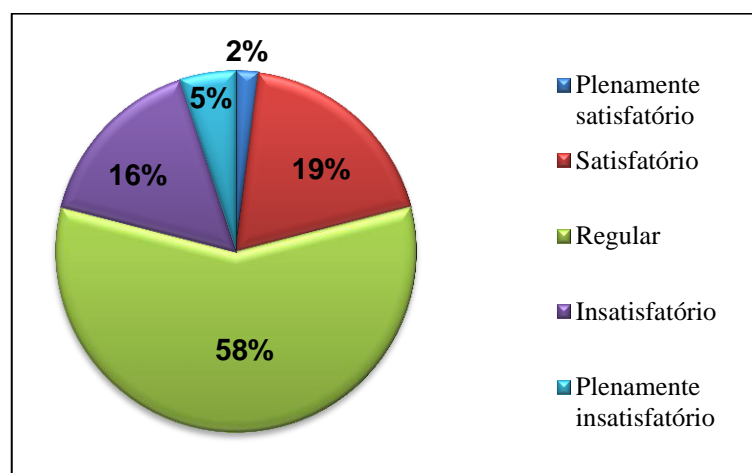


GRAFICO 06 – Qualidade no Atendimento

Fonte: elaborado pela autora

Para que um atendimento seja considerado de qualidade, é preciso que ele seja efetuado com muito cuidado, com profissionalismo, respeitando e valorizando o público, e lembrando sempre, que ao iniciar um atendimento, é preciso ouvir o que as pessoas têm a dizer, considerar os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo), e compreender a importância das pessoas para a organização.

De acordo com a pesquisa apenas 2% da amostra considera o atendimento plenamente satisfatório e 19% satisfatório. Enquanto que a maioria deles, correspondente a 58% julgam a qualidade do atendimento regular. O restante da amostra considera o atendimento insatisfatório (16%) e plenamente insatisfatório (5%). Esses dados são preocupantes, pois

mostra que os usuários não são atendidos da forma como merecem e devem por direito receber dos servidores públicos.

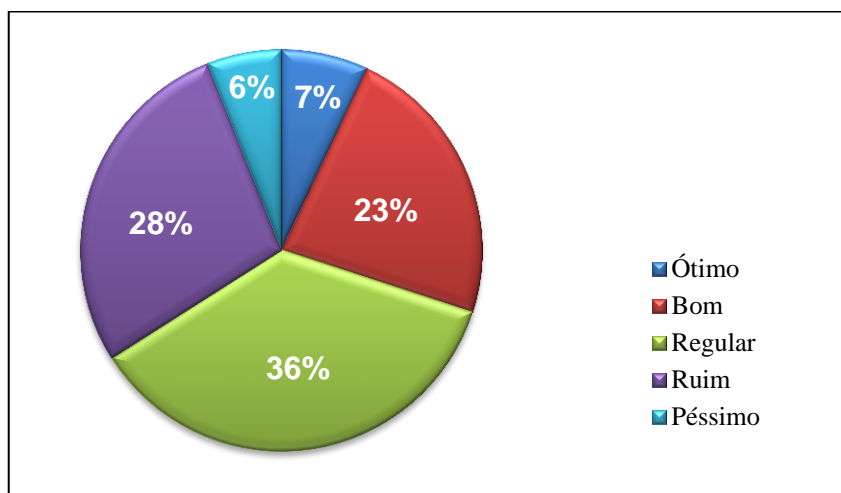


GRÁFICO 07 – Rapidez no Atendimento

Fonte: elaborado pela autora

Em relação a esta questão, a insatisfação dos usuários é alta, pois 36% dos entrevistados julgam a rapidez no atendimento como regular, 28% consideram ruim e 6% consideram péssimo. Enquanto apenas 23% consideram a rapidez no atendimento boa e 7% julgam-na como ótima.

Mesmo o setor de saúde sendo um serviço do qual as pessoas necessitam e na maioria das vezes não podem optar pelo melhor, tendo nesse caso que recorrer ao serviço público, que infelizmente no Brasil ainda é muito precário, os usuários esperam por soluções rápidas e que atendam suas necessidades com agilidade e presteza.

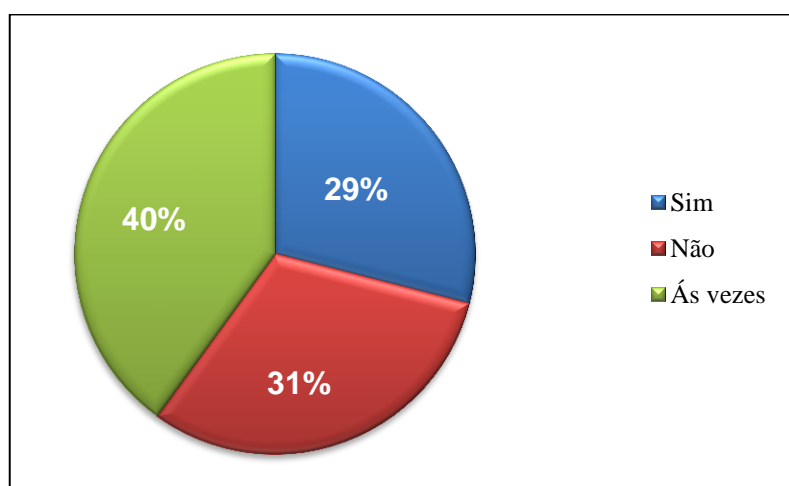


GRÁFICO 08 – Segurança das Informações

Fonte: elaborado pela autora

Analisando o gráfico 08, percebe-se que nem sempre os usuários sentem-se seguros com as informações e com os serviços recebidos, uma vez que a maioria deles representados por 40% da amostra consideram que somente às vezes tem segurança com as informações recebidas, enquanto 29% responderam que sentem-se seguros e 31% consideram que não se sentem seguros com as informações e com os serviços a eles prestados. Esses dados se relacionam com a troca de funcionários que existe no setor, uma vez que há troca de turno, ou seja, os funcionários que trabalham durante o dia não são os mesmo do período da noite, e como se sabe nem todos os funcionários trabalham com a mesma presteza e dedicação, e isso faz com que os usuários confiem mais no atendimento de uns funcionários do que nos outros.

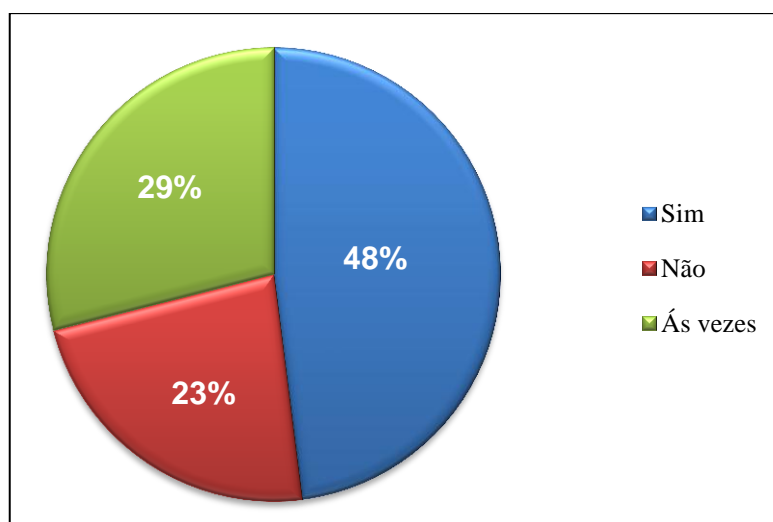


GRÁFICO 09 – Disponibilidade dos funcionários

Fonte: elaborado pela autora

Nesta questão, é possível analisar que 48% dos entrevistados concordam que os funcionários estão sempre disponíveis em atendê-los com prontidão assim que solicitam atendimento. Já 29% consideram que nem sempre estão dispostos a realizar um atendimento, enquanto 23% acreditam que os funcionários não estão disponíveis quando precisam de atendimento, precisando esperar pela boa vontade do funcionário em atendê-lo quando desejar.

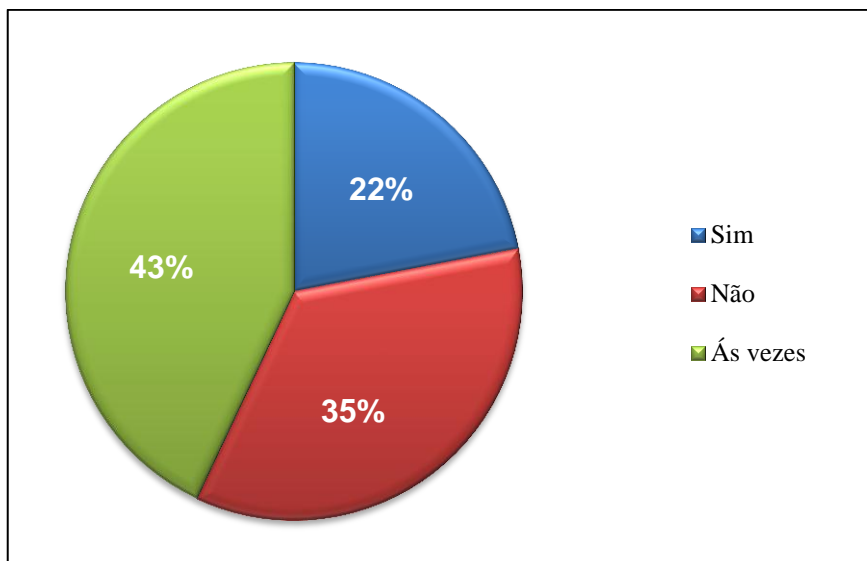


GRÁFICO 10 – Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários
 Fonte: elaborado pela autora

Essa é outra questão muito preocupante, pois na maioria das vezes os funcionários não estão preocupados em resolver o problema e satisfazer as necessidades dos pacientes, eles apenas atende-os da mesma forma, sem considerar que cada paciente é diferente e possui necessidades diferentes. Com relação aos resultados encontrados no gráfico 10, podemos analisar que apenas 23% dos entrevistados concordam que os funcionários buscam a solução de problemas e a satisfação das necessidades dos pacientes, em contrapartida, 43% deles acreditam que isso acontece somente às vezes e 35% consideram que os funcionários não demonstram interesse em resolver seus problemas e satisfazer suas necessidades.

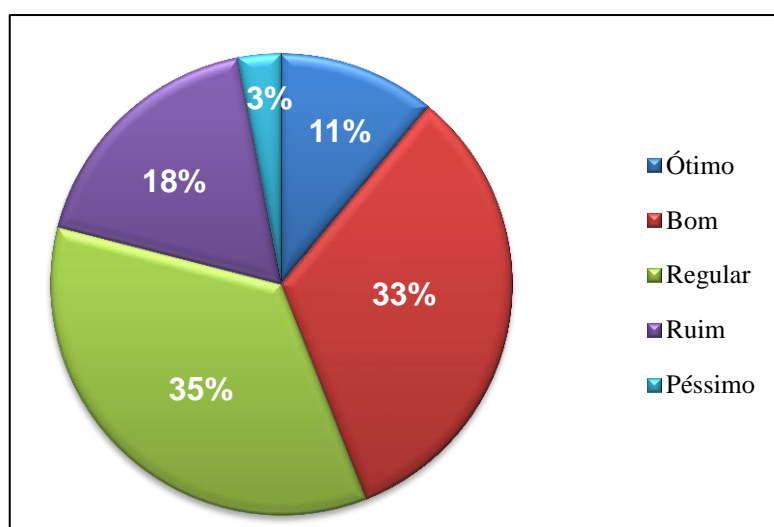


GRÁFICO 11 – Respeito e consideração no atendimento
 Fonte: elaborado pela autora

Analisando este item, é possível observar que os resultados obtidos encontram-se equilibrados, ou seja, no quesito respeito e consideração não há um grande número de usuários satisfeitos e nem insatisfeitos. Neste item 11 % dos usuários avaliaram como ótimo e 33% como bom. Em contrapartida 35% dos entrevistados acreditam que em relação a respeito e consideração o setor é regular, 18% consideram ruim e 3% acreditam que há muito que melhorar e consideram este item como péssimo.

São números relevantes, uma vez que mesmo o grau de satisfação em relação a este item seja alto, ainda existem muitas pessoas que estão insatisfeitas com a falta de respeito e consideração que recebem dos servidores públicos.

Ao chegar a uma unidade médica o cidadão espera não apenas ter suas necessidades satisfeitas, mas também ser tratado com respeito e consideração pelo funcionário, principalmente por muitas vezes estar passando por graves problemas de saúde, onde um tratamento atencioso é fundamental. Mesmo com a grande atenção que atualmente é dada ao atendimento ainda existem lugares nos quais as pessoas não são bem atendidas, não conseguindo ao menos serem escutadas.

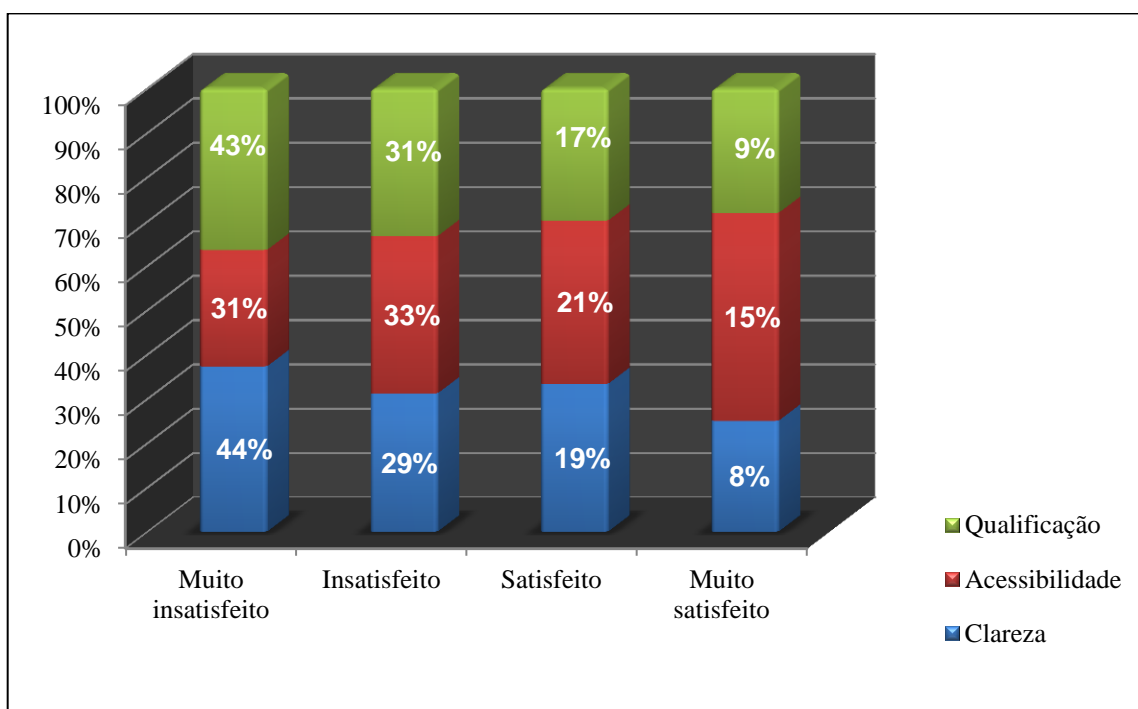


GRÁFICO 12 – Clarezza, Acesso a Informação e Qualificação dos funcionários no Atendimento

Fonte: elaborado pela autora

Observando os dados no gráfico acima, verifica-se que a maioria dos entrevistados não estão satisfeitos com relação aos requisitos avaliados. Pode-se verificar que no ponto relacionado a qualificação apenas 26% (17% satisfeito + 9% muito satisfeito) declaram estar satisfeitos, enquanto 74% (43% muito insatisfeito + 31% insatisfeito) acreditam que os funcionários não são qualificados o suficiente para prestar um atendimento de qualidade. No item acessibilidade os resultados não foram muito diferentes, pois 36% (21% satisfeito + 15% muito satisfeito) dos entrevistados disseram que estão satisfeitos com o acesso as informações quando necessitam, mas 64% (31% muito insatisfeito + 33% insatisfeito) responderam que não conseguem obter as informações desejadas, ou seja, estão insatisfeitos com a acessibilidade à informação não encontrada no pronto socorro. Quanto a clareza das informações, os dados obtidos também são preocupantes, 73% (44% muito insatisfeito + 29% insatisfeito) da amostra declarou sua insatisfação em relação a esse requisito e somente 27% (19% satisfeito + 8% muito satisfeito) acreditam que as informações são passadas de forma clara aos cidadãos, ou seja, qualquer pessoa sem escolaridade algum é capaz de entender as informações a ele repassada.

Esses três pontos são de extrema importância para qualquer instituição que valoriza as pessoas, pois qualquer instituição deve estar adequada a atender seus usuários, disponibilizando funcionários qualificados, capazes de fornecer informações claras e facilitar seu acesso às informações.

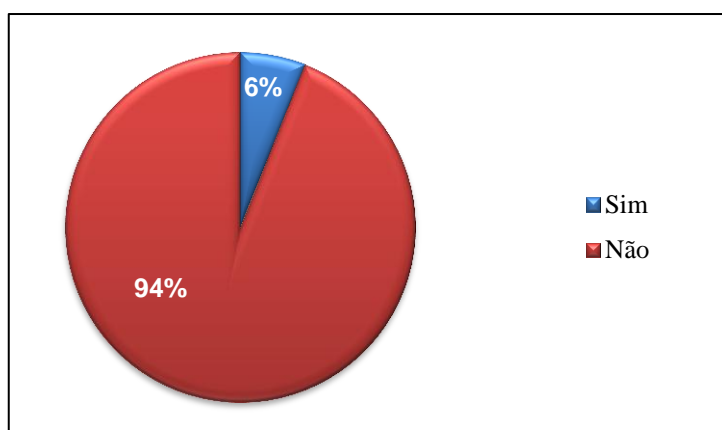


GRÁFICO 13 – Portadores de Necessidades Especiais

Fonte: elaborado pela autora

Por se tratar de um pronto socorro numa pequena cidade de interior, a quantidade de deficientes existentes na cidade é pequena. Sendo assim, a partir do gráfico 13 pode-se analisar que apenas 5% dos entrevistados necessitavam de algum atendimento especial

(pessoas portadoras de deficiência física, visual ou auditiva). Em contrapartida 95% declarou que não são portadores de necessidades especiais.

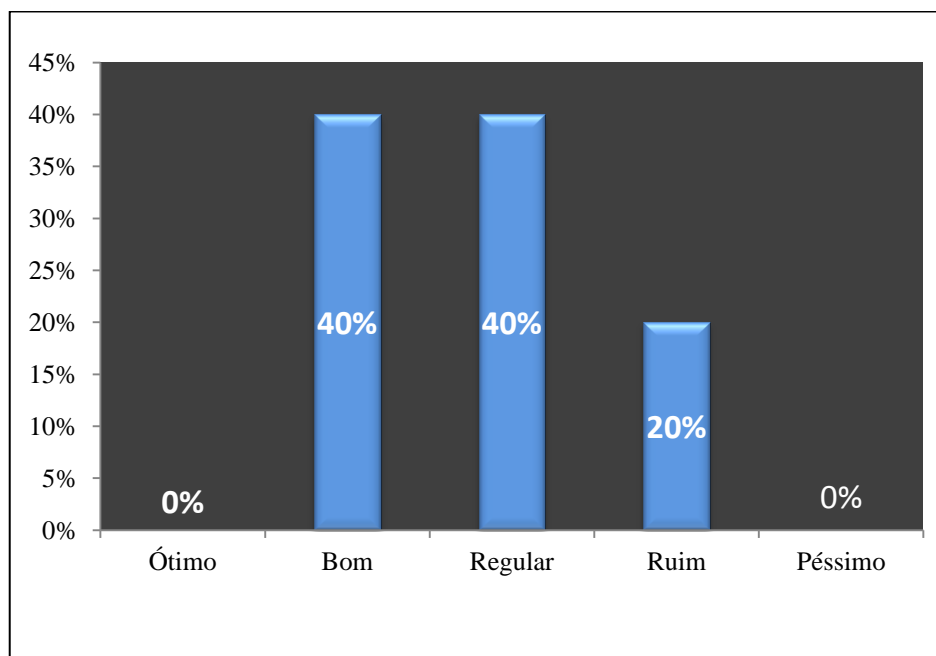


GRÁFICO 14 – Atendimento Prioritário

Fonte: elaborado pela autora

Como se sabe as pessoas portadoras de deficiências precisam de atendimento diferenciado, sendo necessário um ambiente adequado para o acesso ao atendimento e profissionais capacitados para atender todos os casos de deficiência.

Como pode ser visto no gráfico acima 40% dos entrevistados que possuem algum tipo de deficiência consideram bom o atendimento prioritário oferecido e igualmente 40% deles disseram que o atendimento é regular. No entanto, 20% da amostra considera que o atendimento prioritário é ruim.

Em relação a última pergunta do questionário, a única dissertativa, sobre as sugestões, a maioria dos entrevistados tocaram em pontos parecidos, que se referem a falta de qualidade no atendimento que recebem. Muitos disseram que gostariam que o atendimento fosse mais rápido, pois na maioria das vezes esperam horas por um atendimento, muitas vezes apenas por uma informação. Outro ponto citado foi a falta de qualificação dos funcionários, onde gostariam que eles recebessem treinamento para que todos os funcionários pudessem atender os usuários de forma igual, ou seja, pudessem oferecer a todos os usuários o mesmo

atendimento, sem fazer distinção de pessoa para pessoa, de modo a satisfazer as necessidades individuais de cada pessoa.

4.1 Análise Geral dos Resultados

Na visão geral dos resultados, observou-se que o grau de satisfação dos usuários entrevistados não é positivo, uma vez que na maioria das questões eles mostram-se insatisfeitos com o atendimento que recebem. Esses dados estão bem representados no gráfico 05 (Satisfação no Atendimento). Não houve nenhum item no qual os usuários relataram estar totalmente satisfeitos, dados estes que são extremamente preocupantes para o Pronto-Socorro e conseqüentemente para a atual Gestão Municipal.

Neste caso, devido ao grande volume de resultados negativos apresentados pelos usuários, evidencia-se que há muito que ser melhorado no setor de atendimento do Pronto Socorro do município de Porangaba, como forma de elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

4.2 Sugestões de Políticas Públicas e Programas para melhoria na qualidade do atendimento

4.2.1 GESPÚBLICA

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) foi criado em 23 de fevereiro de 2005 pelo Decreto nº 5.378, resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização, e tem como finalidade promover a gestão pública de excelência, visando contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos bem como com o aumento da competitividade do país.

Por ser uma política pública fundamentada em um modelo de gestão específico, o Programa possui algumas características principais, sendo elas: é fundamentalmente público,

ou seja, é dirigido ao cidadão e respeita os princípios constitucionais da impessoalidade, da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência; é contemporâneo, isto é, está alinhado ao estado-da-arte da gestão; está voltado para a disposição de resultados para a sociedade, com impactos na melhoria da qualidade de vida e na geração do bem comum; e é federativo, ou seja, é aplicado a toda a administração pública, em todos os poderes e esferas do governo.

As organizações públicas que aderiram ao GesPública possuem como referência o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), que foi criado a partir da premissa de que a administração pública deve ser excelente sem deixar de considerar as particularidades inerentes à sua natureza pública. O MEGP contém diretrizes expressas em seus critérios de excelência gerencial (liderança, estratégias e planos, cidadãos, sociedade, informação e conhecimento, pessoas, processos e resultados), técnicas e tecnologias para sua aplicação (ex: a Carta de Serviços ao Cidadão, o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação) e práticas de gestão implantadas com sucesso.

Para que tanto o Programa GesPública quanto o MEGP acompanhem a dinâmica da sociedade brasileira e estejam sempre em conformidade com as necessidades dos cidadãos, é fundamental que sejam criadas ações contínuas de inovação do modelo, de sua comunicação e de garantia de sua sustentabilidade.

Atualmente existe o Prêmio Nacional da Gestão Pública (PNGP), o qual é uma das ações estratégicas do GesPública, que tem como objetivo destacar, reconhecer e premiar as organizações públicas que comprovem alto desempenho institucional com qualidade em gestão.

4.2.2 Política de Atendimento ao Cidadão

A política de atendimento ao cidadão foi criada pelo DECRETO Nº 3.357 de 20 de Agosto de 2008, pelo Governo do Estado do Acre, que institui a Política de Atendimento ao Cidadão com a finalidade de garantir a qualidade e a rapidez na prestação dos serviços, para que o cidadão consiga exercer seu direito à cidadania.

Esta política visa melhorar o relacionamento entre o Estado e a população e para que todos tenham o direito a receber dos órgãos públicos as informações de interesse. Uma

maneira democrática na prestação de serviços públicos e um processo constante de formas inovadoras do atendimento aos cidadãos.

De acordo com os princípios e as diretrizes da política de atendimento, o atendimento ao cidadão deve ser prestado com atenção, cortesia e respeito; é direito do cidadão obter todas as informações necessárias à todas as etapas do atendimento que lhe será prestado; a ordem de chegada deve ser rigorosamente obedecida, salvo no caso dos preferenciais; devem ser obedecidas as legislações de atendimento preferencial; e outros.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais, o setor de atendimento responde pela maioria das reclamações feitas no Brasil. Isso se deve pelo fato de que o cidadão está cada vez mais exigente, pois sabe de seus direitos e deveres junto ao Código de defesa do consumidor. Na área da saúde o índice de reclamações nesse setor é ainda maior, pois como consta no Art. 196 da Constituição Federal, a saúde é direito de todos e dever do Estado. Ou seja, o Estado tem a obrigação de garantir a população políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos, tanto para proteger o direito à saúde, quanto para fortalecer os serviços de saúde que são prestados à sociedade. Dessa forma, a população sabe que é de seu direito receber atendimento de saúde de qualidade.

O presente estudo permitiu uma abordagem dos conceitos de qualidade no atendimento, de forma a proporcionar um atendimento focado essencialmente na satisfação do cidadão, obedecendo aos conceitos de eficiência, qualidade e aos requisitos previstos em Lei.

A satisfação das pessoas vem da avaliação que elas fazem em relação a um produto ou serviço. Desta forma, quando a expectativa do cidadão, não corresponde à altura da satisfação das necessidades e expectativas, sua percepção com relação a instituição tende a ser negativa, como foi o caso da maioria dos entrevistados que estavam insatisfeitos com o atendimento. Sendo assim, o não atendimento das necessidades e expectativas do usuário gera insatisfação com os serviços e conseqüentemente com a empresa, no caso o setor público de saúde.

A pesquisa de campo efetuada junto aos usuários do serviço público oferecido pelo pronto-socorro do município de Porangaba, por meio de questionário próprio, veio confirmar um cenário que já era notório quanto às limitações em relação a qualidade do atendimento a eles prestado. Através do estudo realizado no Pronto Socorro, verificou-se o grau de satisfação de seus usuários com relação ao atendimento prestado pela instituição, o qual mostra que a maioria dos usuários não se encontra satisfeito com os serviços de atendimento. Em relação à qualidade do atendimento, 58% consideram o atendimento regular e 21% não concordam que o atendimento prestado é de qualidade.

Diante dos resultados encontrados na pesquisa, notou-se que os usuários encontram-se insatisfeitos com qualidade do atendimento dos serviços públicos oferecidos pelo Pronto Socorro. Esses dados associam-se a falta de qualificação profissional, ao descaso e ausência de uma política efetiva de treinamento e valorização da pessoa humana, como fatores que interferem diretamente na qualidade do atendimento ao público.

Desta forma, é claramente notável a necessidade de implantação de uma política que vise garantir atendimento de qualidade aos cidadãos. Para tanto é preciso que haja comprometimento da alta administração, profissionalização do setor de atendimento ao público, técnicas de gestão e capacitação de pessoas, sendo imprescindível a participação e colaboração dos membros e servidores para a sua efetiva implantação.

Este projeto, constituído por pesquisa bibliográfica e de campo, com a posterior análise dos dados, propõe sugestões de políticas públicas e programas para melhoria na qualidade do atendimento aos cidadãos, visando eliminar as deficiências existentes, as quais impactam, direta ou indiretamente, no resultado de um atendimento de qualidade, capaz de suprir as necessidades e desejos dos usuários.

Por fim, conclui-se, através deste estudo, que o grau de satisfação dos usuários do Pronto Socorro não está em um bom nível de qualidade, devendo ser implantada alguma política que possa melhorar a qualidade do atendimento prestado, de forma que futuramente possa aumentar ou até mesmo atingir um nível de excelência no atendimento. Além disso, como em qualquer falha ocorrida no atendimento, a solução continua sendo a realização de treinamentos e capacitações. As sugestões levantadas pelos entrevistados e as soluções apresentadas na pesquisa, são formas de melhoria, que podem vir a contribuir com o aumento da satisfação dos usuários neste setor de atendimento.

Considerando os resultados desta pesquisa, sugere-se, para trabalhos futuros, a verificação do nível de satisfação de seus clientes com objetivo de acompanhar as eventuais mudanças em seu perfil, analisando se com o possível aumento do quadro de funcionários e treinamentos específicos para área de atendimento houve alterações neste grau de satisfação.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: UFMG – Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração mercadológica**. 1.ed. Campinas: Editora Alínea. 1999.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: Campus, 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito Empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara / Edmundo Brandão Dantas**. Brasília: Editora Senac DF, 2004. 173 p.
- DETZEL, Denis H. DESATNICK, Robert L. **Gerenciar bem é manter o cliente**. São Paulo: Pioneira, 1995.
- DOMINGOS, FILHO, P.; SANTOS, A. J. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Futura, 1998.
- DUARTE, Carolina C. C. P. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação da escala SERVQUAL em uma empresa brasileira de telefonia. Dissertação de Mestrado Profissionalizante**. Rio de Janeiro: Curso de Administração Geral. Faculdade de Economia e Finanças IBMEC, 2008.
- FELDMAN, L. B. ; GATTO, M. A.; CUNHA, I.C. - **História da evolução da qualidade hospitalar : dos padrões à acreditação**. Acta Paulista de Enfermagem. N18, p 213-219, 2005.
- FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. **Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa**. São Paulo: Paidéia, 2004.
- FREEMANTLE, David. **Incrível atendimento ao cliente**. SP: Makron Books, 1994.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: Editora Altas, 1991.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A.,1999.
- GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10ª edição. São Paulo: Prentice Hall, 2000

KOTLER, P. **Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing: a bíblia do marketing**. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. **Gestão da qualidade: fundamentos da excelência**. Brasília: SEBRAE, 2005.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. **Gestão da qualidade: parcerias eficazes: satisfação dos clientes, fornecedores, sociedade, sócios e colaboradores**. Brasília: SEBRAE, 2005.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LEVY, M.; WEITZ, B. A. **Administração de varejo**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2010.

MARQUES, Fábio. *Guia prático da qualidade total em serviços*. São Paulo: APMS, 1997, 1ed.

MAXIMIANO, A.C.A. **Teoria geral da administração: escola científica na economia globalizada**. São Paulo: Atlas, 1997.

MELLO, C.H.P. **Gestão da Qualidade**. Pearson Education do Brasil: São Paulo, 2011

MONTEIRO, José A. **Qualidade total no serviço público: questionamentos e recordações segundo os 14 pontos de W. E. Deming**. Brasília: QA&T – Consultores Associados, 1991.

MOURA, José A. Marcondes. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão: manual técnico para implantação dos padrões de qualidade do atendimento ao cidadão/Ministério da Saúde. - 1. ed. - Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

PEREIRA, L. L.; GALVÃO, C. R.; CHANES, M. **Administração hospitalar: instrumento para a gestão profissional**. São Paulo: Centro Universitário São Camilo. Edições Loyola, 2005

PEREIRA, L. C. B. e SPINK, P. **Reforma do estado e administração pública gerencial / Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade**. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

REIS, L. G. **Produção de monografia da teoria à prática: o método educar pela pesquisa (MEP)**. 3 ed. Brasília: SENAC-DF, 2010.

ROESCH, Sylvia M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SENAC, DN. **Qualidade em prestação de serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2001. 112 p.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2001.

TAULIB, D. **Controle de Qualidade Total: o hospital do futuro o futuro do hospital**. Rio de Janeiro: Xenon, 1993.

VIDIGAL, R.R. **Contributo para a gestão da qualidade clínica num serviço de radiologia**. Universidade Nova de Lisboa (Mestrado em Gestão da Saúde), Lisboa, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre, Bookman, 2001. 205p.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários do serviço público do Pronto Socorro.

Este questionário tem por objetivo saber a opinião dos usuários do serviço de saúde prestado pelo pronto socorro da cidade de Porangaba em relação a qualidade dos atendimentos prestados. A pesquisa faz parte da monografia de Especialização em Gestão Pública Municipal.

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Idade:

- até 18 anos 19 a 35 anos 36 a 50 anos
- 51 a 60 anos acima de 60 anos

3. Como foi o atendimento prestado pelos servidores públicos?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Insatisfatório

4. Você considera que a espera pelo atendimento:

- Demorou muito
- Demorou
- Demorou pouco
- Não demorou

5. O atendimento oferecido pelo pronto socorro satisfaz as suas necessidades?

- Sim
- Não
- Às vezes

6. Como considera a qualidade do atendimento prestado?

- Plenamente satisfatório
- Satisfatório
- Regular
- Insatisfatório
- Plenamente insatisfatório

7. Como avalia a rapidez e agilidade dos funcionários no atendimento:

- () Ótimo
 () Bom
 () Regular
 () Ruim
 () Péssimo

8. Você como usuário dos serviços deste órgão público se sente seguro com as informações e com os serviços prestados?

- () Sim
 () Não
 () Às vezes

9. Os funcionários deste órgão público estão sempre disponíveis a atender os usuários?

- () Sim
 () Não
 () Às vezes

10. Quando o usuário chega ao estabelecimento buscando atendimento, os funcionários mostram interesse em resolver o problema e satisfazer as necessidades dos mesmos?

- () Sim
 () Não
 () Às vezes

11. Como é o respeito e consideração no atendimento feito pelos funcionários:

- () Ótimo
 () Bom
 () Regular
 () Ruim
 () Péssimo

12. Qual a sua opinião, com relação ao atendimento prestado pelos funcionários:

Itens	1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Satisfeito	4 Muito satisfeito
Clareza da informação				
Acessibilidade à informação				
Qualificação dos funcionários				

13. Necessita de atendimento especial (portador de alguma necessidade especial)?

sim

não

se sim,

14. O atendimento prioritário é:

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

15. Sugestões:

OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO!

APÊNDICE B – Perfil da cidade de Porangaba

Conhecida como “Cidade Sinfonia”, devido à forte influência musical trazida pelos imigrantes italianos, Porangaba é uma pequena cidade do sudoeste paulista localizada a 162 km da capital. Sua população estimada no censo de 2010 foi de 8.274 habitantes. Para chegar a esse belíssimo reduto de tranquilidade, basta seguir pela Rodovia Castello Branco (SP-280), que segundo pesquisa realizada pela CNT (Confederação Nacional do Transporte) encontra-se em quarto lugar no ranking das dez melhores e mais seguras rodovias do Brasil.

Porangaba é uma cidade que está diretamente ligada ao Movimento Tropeirista, desde a formação do povoado, a qual originou-se primeiramente, como um entreposto comercial para atender os tropeiros e viajantes que por ali transitavam. O papel desempenhado pelos tropeiros no desenvolvimento do transporte de cargas e nas relações sociais e humanas ainda estão presentes no município através dos usos, tradições e costumes.

A economia do município se sustenta, até hoje, exclusivamente, em atividades agropecuárias. Os investimentos industriais são pequenos e, infelizmente, não existe perspectiva favorável de crescimento, nem de investimentos, pela falta de incentivos e planejamento. Por outro lado, o comércio local, como na maioria dos pequenos municípios, é formado também por estabelecimentos com pouco poder financeiro e os investimentos são fracos. Em síntese, o número de empresas que operam na indústria, no comércio e na prestação de serviços, é pequeno, menos de 200 unidades cadastradas com o CGC (Cadastro Geral de Contribuintes).

Atualmente, a produção agrícola de grãos (milho, feijão e arroz), é pequena, com pouca comercialização. Mesmo assim, visando acompanhar a evolução dos métodos de plantio agrícola no nosso país, a mecanização vem sendo implantada gradativamente e, por meio da orientação de engenheiros e técnicos da Secretaria da Agricultura, são aplicadas técnicas modernas para melhorar a produção, tais como: adubação, correção do solo, diversificação de plantio, utilização adequada de agrotóxicos, entre outros.

Já a pecuária é representada pela criação do gado bovino para corte e a produção de leite (tipo C), com o abate e a industrialização fora do município. Além do rebanho bovino, que é o maior, existem o ovino e o caprino, mas com pouco peso. Uma das poucas atividades em crescimento é a criação e reprodução de cavalos de raça, com alguns haras na zona rural. Hoje, pode-se afirmar que as atividades pecuárias representam a principal fonte de recursos do município, principalmente a agropecuária de leite e corte.

O sistema integrado de criar frangos para engorda e abate é a atividade produtiva que mais cresceu, no município. Isso ocorreu por meio de convênios e de subvenções de cooperativas juntamente com frigoríficos, com mais de duas centenas de criadores. Trata-se de uma alternativa muito bem recebida pelos agricultores e produtores rurais de Porangaba, visto que o custo/benefício é positivo.

Em relação a educação, o grau de escolaridade máximo oferecido a população chega até o segundo grau. O município conta com duas escolas: a escola estadual, com ensino fundamental de 6º a 9º ano, e ensino médio de 1º a 3º ano; e a municipal com ensino fundamental de 1º a 5º ano. Além de outra unidade, também municipal, com três estágios: maternal, jardim e pré-escola.

Os problemas de saúde no município são semelhantes aos de outras pequenas cidades, estão relacionados a falta de recursos, estrutura e inoperância dos poderes públicos, sobretudo, e também pela falência da política de saúde em prática no país.

ANEXOS

ANEXO A – DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009.

Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade de situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade.

Parágrafo único. Exclui-se da aplicação do disposto no **caput**:

- I - comprovação de antecedentes criminais;
- II - informações sobre pessoa jurídica; e
- III - situações expressamente previstas em lei.

Art. 3º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 2º. (Vigência)

§ 1º O órgão ou entidade deverá, quando necessário, juntar aos autos do respectivo processo administrativo versão impressa da certidão ou documento obtido por meio eletrônico.

§ 2º As certidões ou outros documentos que contenham informações sigilosas do cidadão somente poderão ser obtidas por meio de sua autorização expressa.

§ 3º Quando não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade de situação diretamente do órgão ou entidade expedidora, os

fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º No âmbito da administração pública federal, os órgãos e entidades gestores de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicos interessados as orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis e as diretrizes, orientações e procedimentos estabelecidos pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico, criado pelo Decreto de 18 de outubro de 2000.

Art. 5º No atendimento aos requerimentos do cidadão, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na ocorrência da hipótese referida no inciso III, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização do requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou entidade é incompetente para o exame ou decisão da matéria, este deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou entidade competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências a seu cargo.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de outro documento válido.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou entidade e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, correspondência, telegrama, fax ou correio eletrônico, registrando-se a circunstância no processo, caso necessário.

Art. 9º Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da administração pública federal, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

Art. 10. A juntada de documento, quando decorrente de disposição legal, poderá ser feita por cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação poderá ser feita, mediante cotejo da cópia com o original, pelo próprio servidor a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Verificada, a qualquer tempo, falsificação de assinatura ou de autenticação de documento público ou particular, o órgão ou entidade considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, dentro do prazo máximo de cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para processamento do serviço;
- IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - os locais e formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - tempo de espera para atendimento;
- III - prazos para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;
- VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;
- XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 13. O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, colocará à disposição dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal interessados, gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa de satisfação.

Art. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão envidar esforços para manter esses serviços disponíveis às Centrais de Atendimento ao Cidadão estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Art. 15. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá dispor sobre a implementação do disposto neste Decreto, inclusive sobre mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo.

Art. 16. O servidor civil ou militar que descumprir as normas contidas neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. O cidadão que tiver os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderá fazer representação junto à Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal terão prazo de cento e oitenta dias, após a publicação deste Decreto, para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor:

I - trezentos e sessenta dias após a data de sua publicação, em relação ao art. 3º; e

II - na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

Art. 20. Ficam revogados os Decretos nºs 63.166, de 26 de agosto de 1968, 64.024-A, de 27 de janeiro de 1969, e 3.507, de 13 de junho de 2000.

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188º da Independência e 121º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Paulo Bernardo Silva