



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS  
DE SERGIPE – FANESE**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**AÍLE STEFANNY FAGUNDES SANTA BÁRBARA DA SILVA**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO:  
Caso da SMTT/CEAC – RIOMAR**

**Aracaju – SE  
2018.2**

**AÍLE STEFANNY FAGUNDES SANTA BÁRBARA DA SILVA**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO:  
Caso da SMTT/CEAC – RIOMAR**

**Artigo apresentado à Coordenação do Curso de Administração da FANESE, como cumprimento da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso – TCC no período 2018.2.**

**Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro.**

**Aracaju – SE  
2018.2**

S586s

SILVA, Aíle Stefanny Fagundes Santa Bárbara da.

Satisfação Do Usuário No Setor Público: caso da SMTT/CEAC - Riomar / Aíle Stefanny Fagundes Santa Bárbara da Silva; Aracaju, 2018. 36 p.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração.

Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro

1. Qualidade Do Atendimento 2. Qualidade do Serviço Público 3. Satisfação do Usuário 4. SMTT 5. CEAC I. Título.

CDU 658.3(813.7)

**AÍLE STEFANNY FAGUNDES SANTA BÁRBARA DA SILVA**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO:  
Caso da SMTT/CEAC – RIOMAR**

Artigo apresentado à coordenação do curso de Administração da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

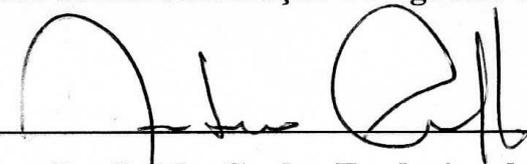
**BANCA EXAMINADORA**



---

**Orientador: Prof<sup>o</sup>. Me. Ulisses Pereira Ribeiro**

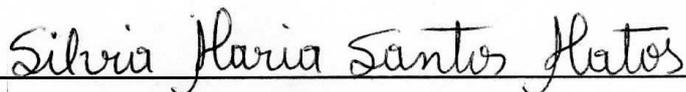
**Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE**



---

**Prof<sup>o</sup>. Me. Carlos Frederico de Carvalho**

**Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE**



---

**Prof<sup>a</sup>. Dra. Silvia Maria Santos Matos**

**Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE**

# **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO: Caso da SMTT/CEAC – RIOMAR**

## **Resumo**

O objetivo deste artigo foi analisar o nível da satisfação do usuário no setor da SMTT localizado no CEAC – Riomar, a fim de avaliar e propor melhorias no atendimento prestado ao cidadão. Esta pesquisa é um Estudo de Caso. O embasamento teórico foi construído a partir de conceitos relacionados a serviço público; qualidade no serviço público; satisfação do usuário/cliente; qualidade do atendimento. Quanto ao objetivo, a pesquisa caracterizou-se como exploratória e descritiva e, quanto aos meios, pesquisa de campo. Os dados foram levantados por meio de questionário e entrevista. Buscaram-se três universos: o primeiro foi formado pelos usuários dos serviços, cuja amostragem, não probabilística por acessibilidade, foi composta por 180 usuários; o segundo constituiu-se dos 03 funcionários do setor; o terceiro, à gestora. Buscou-se analisar a qualidade do atendimento oferecido através da SMTT do CEAC - Riomar. Em qualquer atendimento que um usuário recebe é possível analisar os pontos de satisfação ou insatisfação, nesse sentido foram analisados vários pontos do posto estudado, e destacados como positivos: a agilidade no atendimento; a gratuidade do serviço relacionado à cartão de estacionamento; acomodações do local. Como negativos, pôde-se observar que alguns maquinários apresentam problemas constantemente; a insatisfação com o curto prazo de validade dos cartões de estacionamento; etc. Foi sob essa ótica que a autora deste artigo decidiu analisar o atendimento do referido setor, buscando as respostas e melhorias que, se implantadas no atendimento, poderão minimizar pontos negativos, e beneficiar tanto a organização, como os seus usuários.

**Palavras-chave:** Qualidade do Atendimento. Qualidade do Serviço Público. Satisfação do Usuário. SMTT. CEAC.

## **Abstract**

The objective of this article was to analyze the level of user satisfaction in the SMTT sector located in the CEAC - Riomar, in order to evaluate and propose improvements in the service provided to the citizen. This research is a Case Study. The theoretical basis was constructed from concepts related to public service; quality in the public service; user / customer satisfaction; quality of service. Regarding the objective, the research was characterized as exploratory and descriptive and, as far as the means, field research. The data were collected through a questionnaire and interview. Three universes were searched: the first one was formed by the users of the services, whose non-probabilistic sampling by accessibility was composed of 180 users; the second, was made up of the 03 employees of the sector; the third, to the manager. The aim was to analyze the quality of the service provided through SMTT of CEAC - Riomar. In any service that a user receives, it is possible to analyze the points of satisfaction or dissatisfaction, in this sense several points of the study were analyzed, and highlighted as positive: agility in care; the gratuity of the service related to the parking card; site accommodations. As negative, it has been observed that some machines constantly present problems; dissatisfaction with the short-term validity of parking cards; etc. It was from this perspective that the author of this article decided to analyze the attendance of said sector, seeking the answers and improvements that, if implanted in the attendance, can minimize negative points, to benefit both the organization and its users.

**Keywords:** Quality of service. Quality of Public Service. User Satisfaction. SMTT. CEAC.

## 1. INTRODUÇÃO

No cenário atual brasileiro, a qualidade do serviço de atendimento ao público, tanto em organizações públicas quanto privadas, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Em diversos momentos a população necessita dos serviços públicos, e na maioria das vezes é comum ouvir as pessoas reclamando de diversos fatores que influenciam na qualidade do atendimento recebido ou mesmo da falta de atendimento. Porém, é preciso entender que para o atendimento ser prestado pelos diferentes funcionários dos órgãos e setores públicos são envolvidos diferentes processos que englobam o atender e o ser atendido.

Existe diferença entre atendimento e tratamento, e os usuários estão cada vez mais sensitivos a isso no sentido de que não basta apenas receber um atendimento, mas sim ser tratado de maneira gentil e cordial. Por outro lado, deve-se lembrar que o atendente é dependente de uma série de fatores para melhor prestar o seu atendimento; como por exemplo: agentes de trânsito devem cumprir seus papéis ao fiscalizarem e flagrarem uma infração de trânsito, ou seja, embora não seja algo agradável para o usuário infrator, as leis devem ser cumpridas. Então, sob essa ótica, podemos verificar que a insatisfação e o mau humor do usuário que chega a um departamento para registrar contestação a respeito de uma multa recebida por infração cometida não é algo decorrente do atendimento recebido no referido setor, mas decorrente de um fenômeno que aconteceu anteriormente.

A satisfação do cliente é uma das áreas mais bem estudadas por diversas áreas do conhecimento (como administração e marketing, por exemplo). Conforme Alves *et al* (2015, p. 46), isso se dá porque essa satisfação tornou-se “[...] um dos principais fatores para o alcance dos objetivos organizacionais, sendo considerado um padrão de desempenho e um possível padrão de excelência para qualquer organização”. Nesta perspectiva, no serviço público não pode ser diferente.

Diante do exposto, o presente trabalho apresenta uma análise de vários aspectos do atendimento ao público para que seja possível a otimização da qualidade do mesmo pela SMTT no CEAC – Riomar. A maioria dos serviços prestados nesse posto está relacionada ao fato do dever em obedecer/atender ao Código de Trânsito Brasileiro – CTB.

O atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar apresenta algumas deficiências decorrentes de falhas em diferentes aspectos. Durante quase dois anos vivenciando e observando as atividades desenvolvidas por esse posto de atendimento como estagiária, foi possível identificar alguns pontos que podem (e devem) ser melhorados para

um melhor atendimento, como a divergência de informações entre colaboradores do posto e da sede; como também falta de dedicação e empenho de alguns para atender aos usuários; máquinas e/ou equipamentos com defeitos frequentes o que prejudica tanto o usuário (pois o mesmo fica sem o atendimento/serviço desejado), como as atividades oferecidas pelo posto prejudicando sua credibilidade, e comprometendo a imagem da repartição; como também o sistema que fica inoperante com certa frequência, inclusive o sistema Renainf (Registro Nacional de Infrações de Trânsito), que depende do sistema de outro órgão (o DETRAN/SE) para funcionar adequadamente.

Os problemas citados acima causaram interesse à autora deste artigo em estudar como melhorar o atendimento ao público, modificando e melhorando vários aspectos (alcançáveis) no decorrer dos dias, resultando em pontos positivos para a organização perante os usuários e conseqüentemente a sociedade em geral.

Diante dos fatos expostos, a questão problematizadora que estimulou a realização da pesquisa exposta neste artigo foi: **como os usuários avaliam a qualidade dos atendimentos prestados pelo posto da SMTT no CEAC – Riomar?**

Assim, o objetivo geral deste artigo foi analisar a qualidade do atendimento ao público e serviços prestados na SMTT do CEAC – Riomar. Em termos específicos buscou-se verificar junto aos usuários os pontos de satisfação e insatisfação em relação à qualidade do atendimento; checar junto aos usuários sugestões de melhorias para o atendimento; identificar junto aos colaboradores os pontos de satisfação e insatisfação para melhor realizar suas atividades; detectar junto à gestora os pontos que necessitam de melhorias.

O artigo está dividido em cinco seções, incluindo a introdução. Na seqüência, são tratados assuntos como: serviço público; qualidade no serviço público; satisfação do usuário/cliente; qualidade do atendimento. Em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos e a análise de resultados. Por fim, as sugestões de melhorias e as considerações finais.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. SERVIÇO PÚBLICO**

O atendimento ao público, apesar de parecer simples, não é um serviço fácil de ser realizado, pois envolve diferentes tipos de pessoas (clientes e funcionários). Trata-se da interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, que visa atender ou responder a

distintas necessidades. De acordo com Ferreira (2016, p.134), “[...] a ‘tarefa de atendimento’ é frequentemente, uma ‘etapa terminal’, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendente) e o usuário”. O mesmo autor ensina ainda que (2016, p.136),

[...] A interface entre a atividade de trabalho do(s) funcionário(s) e o comportamento do usuário constitui o centro de interesse principal, a partir do qual são recuperados os elementos explicativos e elucidativos dos fatores críticos constatados em situações problemáticas de atendimento, bem como suas consequências para: o(s) funcionário(s); o usuário; e a empresa/instituição.

Vale salientar, de acordo com Maximiano (1992) *apud* Silva *et al* (2011, p.108), que,

Em uma organização há uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio dela, torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma organização é formada pela soma de pessoas, máquinas, equipamentos, recursos financeiros e outros. Portanto é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum.

Nessa perspectiva, os serviços de uma organização devem atender não somente aquilo que está sendo requisitado, mas ir além disso, a fim de tornar-se destaque/referência diante do mercado/ramo no qual está inserida e diante da sociedade; é preciso dedicação e comprometimento com o trabalho por parte da organização como um todo; deve-se proporcionar serviços com qualidade, satisfação por parte dos usuários e o sentimento de que a população pode confiar nos órgãos públicos.

Por outro lado, é notável que o usuário esteja cada vez mais exigente e ciente dos seus direitos. Mas vale ressaltar que, em se tratando do usuário da SMTT (de maneira geral), e que o trânsito é o principal produto da empresa em questão, seus usuários, assim como seus funcionários, também possuem deveres a serem cumpridos sob risco de penalidade em caso de descumprimento, como descrito nas leis do Código de Trânsito Brasileiro – CTB.

### **2.1.1. Qualidade no Serviço Público**

Segundo Silva (2009, p. 11 *apud* Lopes 2014, p.22), “Qualidade deriva da palavra latina *qualitate* e é sinônimo da procura contínua de melhoria em todas as vertentes, desde a política e estratégia da organização até aos indicadores financeiros mais relevantes, passando pelos níveis de satisfação de todos os *stakeholders*”.

Cada vez mais, as organizações buscam destaque no mercado em que estão inseridas; nos dias atuais, oferecer um diferencial (como por exemplo, boa qualidade nos

serviços prestados) para os seus usuários/clientes pode ser sinônimo de sucesso e sobrevivência em meio à concorrência. De acordo com Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016, p.1), “a busca pela qualidade vem ganhando destaque nas organizações. O atendimento ao público, bem como suas características e importância é algo que vem recebendo bastante atenção por parte das empresas, tendo em vista que a qualidade é resultado de um trabalho bem executado”.

Ainda segundo Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016, p.3),

A percepção da qualidade é algo singular, por cada pessoa acerca de determinado produto, serviço ou processo. Qualidade é o “conjunto das características de um produto ou serviço que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas” (LOBO, 2010). Paladini (2004) corrobora com essa definição quando fala que qualidade se trata de uma condição necessária de capacidade para o fim ao qual se destina. Carvalho e Paladini (2012) concordam com as definições apresentadas, acrescentando que qualidade é estar em conformidade com as especificações.

Sem as pessoas não existiriam negócios, trabalhos ou empresas/organizações. Coutinho (1994, apud Alencar *et al*, 2016) defende que as pessoas são os elementos mais importantes da prestação de serviços. Para o autor (1994, apud Alencar *et al*, 2016, p.7), “[...] Sem pessoal bem treinado, bem administrado e motivado, não há prestação de serviços com qualidade. As pessoas precisam estar integradas com o trabalho (principalmente conhecer e gostar do que fazem) e com a cultura da empresa”.

Vale salientar, com base em Silva e Lima (2014, p. 168), que:

Os serviços assumem quatro características básicas que os diferenciam dos produtos. De acordo com Kotler (2002), essas características são: **intangibilidade**, os serviços não podem ser provados antes de adquiri-los; **indivisibilidade**, o serviço não pode ser separado do seu prestador; **variabilidade**, nenhum serviço é igual ao outro, variam porque os clientes não são iguais, nem as situações são as mesmas, até um mesmo serviço pode variar de cliente para cliente, ou de fornecedor para fornecedor, de acordo com as circunstâncias do momento; e **perecibilidade**, os serviços têm que ser consumidos assim que são produzidos, não podem ser armazenados ou estocados para uso posterior.

### 2.1.2. Satisfação do Usuário/Cliente

O diferencial satisfação do usuário/cliente na atualidade tem exigido maior atenção por parte das organizações/repartições que buscam alcançar um nível adequado perante seus concorrentes; as opiniões, sentimentos e percepções dos usuários, passaram a ser

notados de forma criteriosa por aquelas que se preocupam com a imagem que está exprimindo através de seus serviços.

Para Cardoso Neto (2010, apud Alencar *et al* 2016, p.7), a satisfação “[...] é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado, ou resultado em relação às expectativas do cliente”. Alencar *et al* (2016, p.7) ainda conclui que “O resultado de um bom atendimento influenciará na imagem da empresa, que poderá ser positiva ou negativa”.

Alves *et al* (2015, p.169) afirmam que,

A qualidade dos serviços oferecidos pela organização à sociedade contribui para a satisfação e/ou insatisfação dos usuários, pois, se o serviço é de boa qualidade, eles reconhecem e tem prazer ou satisfação com ele, do contrário, se o serviço ofertado não corresponde às suas expectativas, se sentem insatisfeitos e não o buscam com frequência.

A satisfação do usuário é resultado de um bom atendimento recebido. Muitas vezes, o usuário pode até não conseguir solucionar/resolver o(s) seu(s) problema(s), mas só o fato de ter recebido a atenção necessária, o cuidado, as informações corretas e a cordialidade dos funcionários, faz com que o mesmo saia da organização com sorriso no rosto e com a possibilidade de um dia voltar. A maneira de tratar o cliente é determinante para uma organização, sendo assim, mesmo que um cliente não obtenha o que deseja de determinada organização, não impede que saia com boas impressões da mesma, tudo dependerá de como ele será recebido e atendido.

De acordo com Ferreira (2016, p.134):

O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas. A instituição, enquanto *palco* onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e as estruturas existentes são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento. Eles têm a função de contexto institucional facilitador e/ou dificultador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento.

A percepção sobre o nível de satisfação acaba sempre oscilando de acordo com as experiências presenciadas quando se busca supri alguma necessidade. Desse modo, para que os usuários/clientes fiquem satisfeitos, a organização precisa medir seu grau de satisfação e insatisfação em relação ao que é prestado, além disso, o sentimento vai estar sempre variando, afinal qualidade para alguns pode estar de acordo, já para outros não. (PASSOS *et al*, 2015, n.p.).

## 2.2. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Para sobreviver no cenário atual brasileiro, as empresas precisam buscar e analisar aspectos internos e externos constantemente, afim de que se possa tomar decisões com maior assertividade, obtendo assim, os melhores resultados e/ou retornos possíveis, e sempre buscando o sucesso em todas as áreas que norteiam a organização.

De acordo com Costa, Santana e Trigo (2015, p.155-156):

Em meio a um cenário de progressos e evoluções tecnológicas, os clientes estão cada vez mais exigentes, seletivos, sofisticados e com um alto grau de expectativas em relação ao atendimento, ou seja, ansiosos para que os problemas sejam prontamente atendidos. Os clientes da era da globalização, sabem o que querem e quais são os seus direitos, cercados por assistências como Procon e o Código de Defesa do Consumidor, os mesmos buscam cada vez mais, serviços e atendimentos de qualidade.

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475, apud Costa, Santana e Trigo, 2015, p.156): “Atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”.

Nesta perspectiva pode-se observar que existe também uma grande variedade de serviços, e diversas formas para oferecê-los e prestá-los, e mais, a maneira como o usuário é atendido pode definir o rumo da organização, se a mesma alcançará o sucesso, ou se fracassará; daí percebe-se a importância e relevância da qualidade de um atendimento.

“Em vista disto, o tema qualidade do atendimento ao cliente é de suma importância para o crescimento de uma organização, pois por meio de um bom atendimento é que as empresas valorizam a sua imagem, atraem e retêm clientes. O administrador ao optar pela busca da qualidade procura a fidelização dos clientes, usando técnicas destinadas a cultivá-los e atraí-los, criando uma defesa contra a concorrência, ou seja, trilha-se um caminho para o sucesso e a lucratividade. É nesse contexto que inseridas num mercado competitivo, as organizações tem constantemente a função de suprir as expectativas do consumidor, para isso, devem estar atentas e preparadas para melhor atender e satisfazer os clientes”. (COSTA *et al* 2015, p.156)

## 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção serão apresentados os processos metodológicos utilizados na pesquisa com os usuários da SMTT no CEAC – Riomar, com o objetivo de identificar os métodos e técnicas que serão utilizadas para o alcance do objetivo da pesquisa.

Para Vianna (2001, p.95, apud Ramos 2015, p.22): “A metodologia pode ser entendida como a ciência e a arte do como desencadear ações de forma a atingir os objetivos propostos para as ações que devem ser definidas com pertinência, objetividade e fidedignidade”.

A Metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. A Metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.14)

Para a realização deste artigo, realizou-se um estudo de caso que consiste na observação de fatos e fenômenos reais no ambiente de estudo, buscando descrever a percepção dos usuários e funcionários da repartição em questão.

Quanto aos objetivos ou fins, a presente pesquisa é classificada como exploratória e descritiva. Las Casas (2013, p.138) enfatiza que as pesquisas exploratórias podem ser definidas como as que “[...] são usadas quando o pesquisador procura obter informações ou conhecimento sobre determinado assunto ou situação. É o passo inicial na pesquisa, quando há interesse de se ‘explorar’ determinada realidade”. Portanto, a pesquisa científica realizada foi definida como exploratória, por conceder à pesquisadora, também estagiária na organização, uma maior familiaridade com o tema e problema encontrado na repartição, a ponto de permitir construir hipóteses estruturadas, além de variáveis e procedimentos de coleta de dados através da investigação dos usuários e servidores da instituição pública.

Quanto ao objeto ou meios, de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 54),

O elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados. Assim, podem ser definidos dois grandes grupos de delineamentos: aqueles que se valem das chamadas fontes de papel (pesquisa bibliográfica e pesquisa documental) e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas (pesquisa experimental, pesquisa *ex-post-facto*, o levantamento, o estudo de caso, a pesquisa-ação e a pesquisa participante).

Portanto, com base em Prodanov e Freitas (2013), em relação aos objetivos ou meios, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, tendo em vista que foram utilizados livros e artigos científicos dos últimos cinco anos, além disso, foi realizada também uma pesquisa de campo por meio de levantamento junto aos clientes, e entrevistas junto à gestora e atendentes

do setor, buscando informações no local do problema, que nesse estudo de caso é a SMTT do CEAC – Riomar.

No que se refere à abordagem dos dados, a pesquisa realizada teve natureza quantitativa e qualitativa. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 69-70), sob o ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa pode ser:

**a) Pesquisa quantitativa:** considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. No desenvolvimento da pesquisa de natureza quantitativa, devemos formular hipóteses e classificar a relação entre as variáveis para garantir a precisão dos resultados, evitando contradições no processo de análise e interpretação.

**b) Pesquisa qualitativa:** considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva.

Esta pesquisa foi realizada utilizando os dois tipos de abordagem dos dados: qualitativa e quantitativa. Ou seja, foi realizada uma pesquisa quantitativa com base em questionário semi-estruturado, que abordou a percepção dos usuários dos serviços do órgão público em relação à qualidade do atendimento e à satisfação dos servidores e usuários. E junto à gestora e demais colaboradores realizou-se entrevista com base em roteiro previamente planejado.

A unidade pesquisada foi a SMTT do CEAC – Riomar, localizado na Rua Delmiro Gouveia, nº 3701 – Shopping Riomar, Aracaju/SE. O universo dessa pesquisa foi formado pelos usuários dos serviços da SMTT do CEAC – Riomar e os servidores. Há uma média de atendimento por mês de 3 mil pessoas, sendo que, são realizados, em média, 60 atendimentos por dia relacionados à cartão/credencial de estacionamento para idosos, e 90 atendimentos/dia relacionados à multas de trânsito.

Dada à natureza exploratória deste estudo, a amostragem utilizada foi a não probabilística, intencional e por acessibilidade. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p.98),

[...] amostras por acessibilidade ou por conveniência: constituem o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo são destituídas de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam de alguma forma, representar o universo.

Portanto, para a realização da pesquisa planejou-se aplicar 180 questionários junto aos usuários dos serviços oferecidos pelo referido setor (relacionados à cartão de

estacionamento para idosos ou multas de trânsito). Além da pesquisa aos usuários, foram realizadas entrevistas junto aos 04 servidores (incluindo a gestora da unidade).

Em relação às variáveis e indicadores da pesquisa, de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p.92):

A variável refere-se ao fenômeno a ser pesquisado. Podemos denominar de variável o campo de variação de cada tipo de dado a ser pesquisado. As variáveis, na pesquisa científica, são os elementos observáveis, possuem correlação entre si para gerar um fenômeno e estão nas bases de uma pesquisa científica. Variáveis são, portanto, características observáveis do fenômeno a ser estudado e existem em todos os tipos de pesquisa. Porém, enquanto nas pesquisas quantitativas elas são medidas, nas qualitativas, elas são descritas ou explicadas.

Tendo como base os objetivos específicos, as variáveis e os indicadores destinados aos usuários externos estão sendo indicados no quadro abaixo:

**Quadro 01 – Variáveis e Indicadores da Pesquisa**

<b>Variáveis</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fontes</b>
Pontos de satisfação e de insatisfação dos usuários	Simpatia/cordialidade dos servidores	QA 1
	Tempo de espera	QA 2
	Agilidade do servidor(a)	QA 3
	Conhecimento dos servidores em esclarecer eventuais dúvidas	QA 4
	Clareza das informações	QA 5
	Localização e identificação do setor procurado	QA 6
	Estrutura do local	QA 7
	De maneira geral, o grau de satisfação com o atendimento	QA 8
	Ponto forte	QA 9
	Ponto fraco	QA 10
Pontos de estrangulamento do atendimento que levam à insatisfação do usuário, segundo os colaboradores.	Número de servidores	QB 1
	Divisão do trabalho no setor	QB 2
	Condições de trabalho	QB 3
	Horário de trabalho	QB 4
	Remuneração	QB 5
	Estrutura do local de trabalho	QB 6
	Resolução de problemas por parte da gestora	QB 7
Pontos de satisfação e pontos de estrangulamento do atendimento que levam à satisfação ou insatisfação do usuário, segundo a gestora.	Ponto(s) positivo(s) da prestação de serviços e atendimento	RA 1
	Principais desafios da gestão	RA 2
	Assistência dos superiores à resolução de problemas	RA 3
Estratégias de	Sugestões dos usuários	QA11

melhorias da qualidade do atendimento	Sugestões dos colaboradores	QB 9
	Sugestões da gestora	RA 3

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

O tratamento dos dados ocorreu utilizando os recursos do MS Excel e MS Word, que foram representados por meio de gráficos, tabelas e uma escala que configura a descrição numérica dos achados de pesquisa conforme seção abaixo. Em relação à elaboração dos questionários e roteiros de perguntas e entrevistas, foram realizadas leituras em livros e artigos dos últimos cinco anos, apresentados ao curso de Administração da FANESE, de acordo com o tema, e utilizada a ferramenta do MS Word para sua adequada estruturação.

Para a análise dos dados qualitativos foi utilizada a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2009), levando em conta as opiniões dadas pelos respondentes.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

Nesta seção, apresentam-se os principais resultados da pesquisa, que visam atender aos objetivos do presente artigo. Portanto, esta seção é composta pelo perfil dos usuários respondentes; análise do nível de satisfação dos usuários; percepção dos servidores e da gestora do setor sobre o nível de satisfação do atendimento prestado aos usuários; e ações necessárias para a melhoria da qualidade do atendimento da SMTT do CEAC - Riomar.

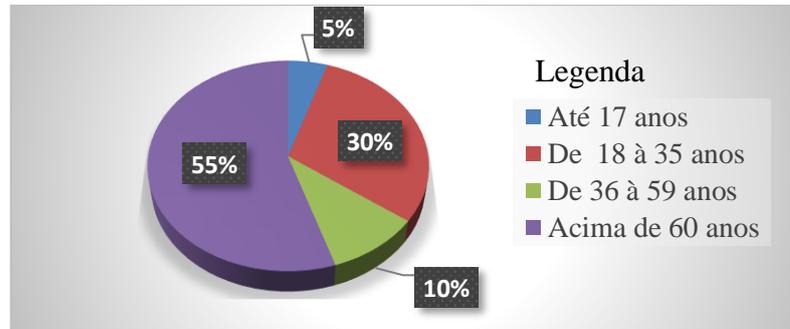
##### **4.1. Perfil dos Usuários Respondentes**

A seguir, é apresentado o perfil dos usuários. Percebe-se uma diversidade nos indicadores de gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil, e ainda, qual o serviço mais procurado. É necessário conhecer o perfil dos usuários para, assim, oferecer o melhor serviço e também ajustar o atendimento de acordo com a necessidade de cada um deles.

Com base nos dados coletados sobre o sexo dos usuários, é possível observar que o número de homens é maior que o de mulheres que procuraram o atendimento no período da pesquisa, tendo uma diferença percentual (65% da amostra). Em relação à faixa etária (gráfico 1), observou-se que os respondentes encontram-se em faixas variadas, porém, pouco mais que a metade pertence à faixa etária acima de 60 anos (55% da amostra), em seguida encontram-se os usuários com idades entre 18 e 35 anos (30% da amostra). Essa grande diferença entre as faixas etárias se dá, principalmente, ao fato de um dos serviços oferecidos direcionar-se

para idosos (cartão de estacionamento para idosos), e também ao fato de que a maior parte dos serviços relacionados às infrações de trânsito envolvem pessoas habilitadas (ou seja, maiores de 18 anos).

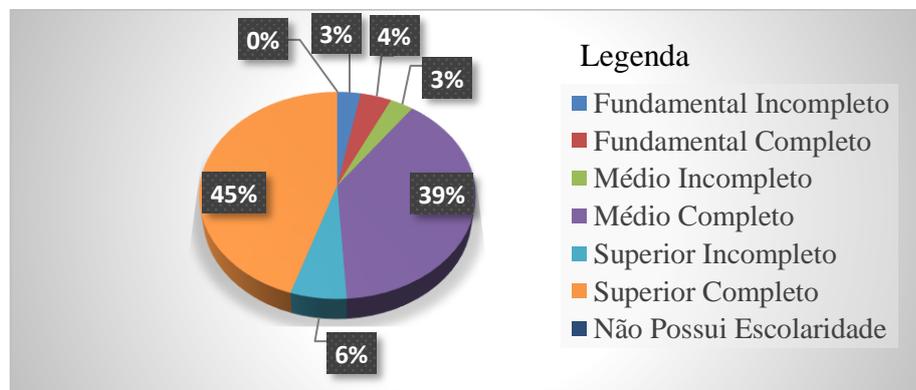
**Gráfico 1 - Faixa Etária**



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No gráfico 2, percebe-se que 45% da amostra possui nível superior completo; 39%, médio completo; 6%, superior incompleto; fundamental incompleto e médio incompleto apresentou o mesmo percentual, de 3%; fundamental completo, 4%; e 0% não possui escolaridade. Estes dados demonstram que a maior parte da população que procura os serviços oferecidos pelo referido posto é, pelo ao menos, alfabetizada. Outro ponto de destaque é o número de pessoas com nível médio e superior completos, que representam juntos 84% da população da pesquisa, o que demonstra uma evolução na educação brasileira ao longo dos anos.

**Gráfico 2 - Escolaridade**

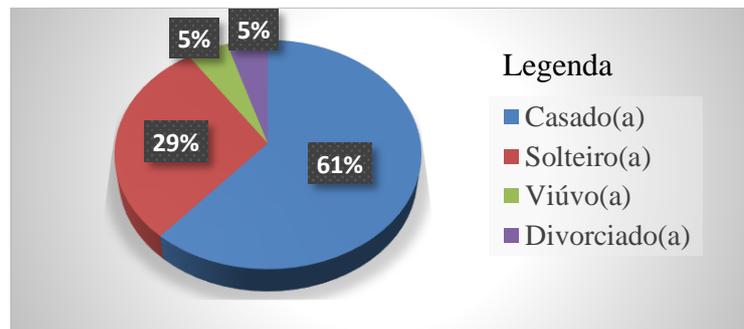


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O gráfico 3, por sua vez, demonstra o estado civil dos respondentes. O resultado obtido indica que 65% da amostra são casados; 31%, solteiros; divorciados e viúvos

obtiveram o mesmo percentual, 5%. O alto percentual de casados deve-se, principalmente, ao fato de que a maior parte dos usuários atendidos são idosos, ou seja, já possuem uma vida conjugal estável e definida, que procuram, em sua maior parte, emitir ou atualizar o cartão de estacionamento para idosos no referido setor.

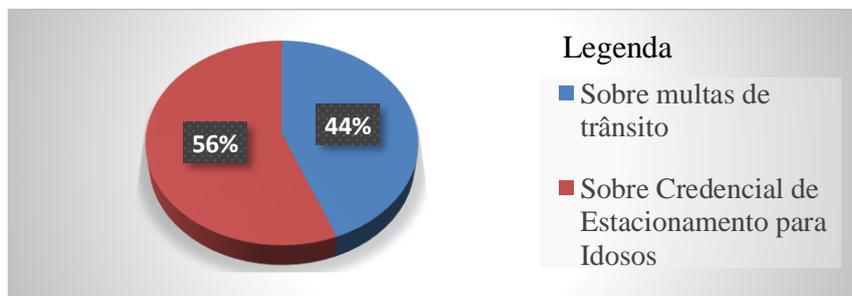
**Gráfico 3 – Estado Civil**



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Quanto ao gráfico 4, refere-se ao percentual ao qual cada serviço requerido está relacionado. Atendimentos realizados e relacionados à infrações/multas de trânsito representam 44% do total; já serviços relacionados à cartão/credencial de estacionamento para idosos, 56%. Isso demonstra que a maior parte do público que se destina ao CEAC – Riomar, mais especificamente ao posto da SMTT, são idosos, que aproveitam o passeio ao shopping para emitir ou revalidar a sua credencial, como observado pela autora do presente artigo enquanto aplicava os questionários. Foi observado também que a maioria dos usuários dos demais serviços procurados nesse posto (e relacionados à multas de trânsito), escolhem esse posto por ser mais próximo de suas residências ou de seus trabalhos, ou ainda pelo fato de que aproveitam a ida ao CEAC para resolver outros assuntos em outros órgãos, já que a sede da SMTT fica geograficamente mais distante.

**Gráfico 4 – Serviços Requeridos**



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A pesquisa revelou também que a maior parte dos usuários procura o referido setor

da SMTT no turno da manhã, que representa 62% do total de respondentes. Foi possível perceber também, com base na experiência da autora do presente artigo, que isso se deve ao fato de a população estar com o pensamento desatualizado de que os órgãos públicos, de maneira geral, funcionam apenas no turno da manhã (o que de fato ocorre na maioria dos serviços públicos).

## **4.2. Análise do Nível de Satisfação dos Usuários**

No sentido de analisar o nível de satisfação dos usuários, foram observados os seguintes itens: quanto à simpatia/cordialidade dos servidores no atendimento; quanto ao tempo de espera para ser atendido(a); quanto à agilidade do(a) servidor(a); quanto ao nível de conhecimento dos servidores em esclarecer eventuais dúvidas; quanto à clareza das informações recebidas; quanto à facilidade de localização e identificação do setor desejado; quanto à estrutura do local; e de maneira geral, qual o grau de satisfação com o atendimento recebido.

### **4.2.1. Satisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento da SMTT do CEAC – Riomar**

Falar em qualidade abre margens para diferentes interpretações, pois a qualidade tem amplo significado, e pode estar envolvida diretamente na percepção da qualidade de um atendimento recebido, como na percepção da qualidade de um serviço/produto oferecido, por exemplo. Isso implica dizer que, em termos de qualidade, tudo dependerá da percepção do usuário/cliente, e se as expectativas do mesmo foram atendidas. Como fundamentado em seção anterior que, segundo Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016, p.3): “A percepção da qualidade é algo singular, por cada pessoa acerca de determinado produto, serviço ou processo”.

Na Tabela 1 há oito aspectos avaliados pelos usuários da SMTT do CEAC - Riomar. A escala de mensuração (escala de Likert) está distribuída de 1 a 5, sendo 1 igual a baixíssima qualidade e 5, a altíssima. Baseada na média ponderada observa-se que os usuários demonstram altos níveis de satisfação. O quesito que aborda sobre a “facilidade de localização e identificação do setor” e da “estrutura do local” foram os que obtiveram média maior (4,6), isso se deve ao fato de que o CEAC passou por processo recente de reforma, onde a estrutura (móvel, layout e etc.) passou por grandes mudanças em comparação ao que se encontrava antes da reforma. Como explicitado na fundamentação deste artigo e definido por Maximiano (1992) *apud* Silva *et al* (2011, p.108), que “[...] Uma organização é formada

pela soma de pessoas, máquinas, equipamentos, recursos financeiros e outros. Portanto é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum”.

**Tabela 1 – Indicadores de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento da SMTT do CEAC – Riomar**

Indicadores	Escala					Total	Média ponderada
	1	2	3	4	5		
Quanto à facilidade de localização e identificação do setor procurado.	0,0	0,6	4,4	33,4	61,6	100%	4,6
Quanto à estrutura do local.	0,0	0,6	0,6	41,6	57,2	100%	4,6
Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a).	1,6	1,3	9,4	36,6	51,1	100%	4,3
Quanto ao nível de conhecimento dos servidores em esclarecer eventuais dúvidas.	5,0	3,3	13,3	28,5	49,9	100%	4,2
Quanto à simpatia/cordialidade dos servidores.	3,7	5,7	18,4	24,8	47,4	100%	4,1
Quanto à agilidade do(a) servidor(a).	3,1	3,7	18,5	33,8	40,9	100%	4,1
Quanto à clareza das informações.	5,0	3,3	11,7	35,0	45,0	100%	4,1
De maneira geral, o grau de satisfação com o atendimento recebido.	2,7	3,0	16,1	38,8	39,4	100%	4,1

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Portanto, após a análise dos dados acima, foi possível constatar que, de maneira geral, os usuários encontram-se muito satisfeitos com os serviços recebidos, e que até mesmo os pontos que obtiveram menor média, ainda assim indicam a uma boa avaliação por parte dos usuários respondentes, onde a média ponderada apresentou valor de 4,1 em quatro dos aspectos colocados para análise em relação ao atendimento, como: simpatia/cordialidade dos servidores, agilidade do(a) servidor(a), clareza das informações, satisfação com o atendimento recebido.

#### **4.3. Percepção dos usuários sobre pontos fortes, pontos fracos e o que pode ser melhorado**

A seguir, serão apresentadas as análises das percepções dos usuários da SMTT do CEAC – Riomar, a fim de melhorar a qualidade do atendimento.

#### **4.3.1. Principal ponto forte do atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar, segundo os usuários**

A primeira pergunta aberta apresentada no questionário objetivou destacar qual o principal ponto forte do atendimento ao público da SMTT do CEAC - Riomar. É importante ressaltar que, devido à indisponibilidade de tempo por parte dos usuários, muitos responderam de forma objetiva e com respostas curtas, e, além disso, 31 pessoas optaram por não responder. Vários pontos foram elogiados por parte dos usuários respondentes, dentre eles podemos destacar: a “rapidez” (respondente 17), a “agilidade” (respondente 78), o “bom atendimento” (respondente 29), “a simpatia dos servidores” (respondente 35), “o serviço é gratuito” (cartão de estacionamento) (respondente 49) e a “fácil localização do setor” (respondente 66).

Como condiz com o fundamentado neste artigo e reforçando o que se afirma acima, “[...] entre os indicadores da qualidade pode-se citar, a exemplo, a eficiência e a eficácia quanto ao interlocutor, a ética no tratamento de informações e do público, a veracidade das informações transmitidas, bem como também a rapidez no atendimento”. (CARRIJO; ALVARENGA, 2015, p.7).

Utilizando toda fundamentação apresentada nesse artigo, em especial a de Alves *et al* (2015, p.169) que afirmam que “a qualidade dos serviços oferecidos pela organização à sociedade contribui para a satisfação e/ou insatisfação dos usuários, pois, se o serviço é de boa qualidade, eles reconhecem e tem prazer ou satisfação com ele, do contrário, se o serviço ofertado não corresponde às suas expectativas, se sentem insatisfeitos e não o buscam com frequência”, e fazendo cruzamento com as informações coletas através dos questionários, é possível concluir que o referido setor da SMTT do CEAC – Riomar vêm conseguindo atender às expectativas/exigências dos seus usuários, obtendo avaliação positiva, como evidenciado à seguir em trechos extraídos de respostas dos usuários respondentes, que definiram vários aspectos como pontos positivos:

“[...] O serviço gratuito” (respondente 44);

“[...] O atendimento foi bem rápido, o que não acontece na maioria dos órgãos públicos” (respondente 59);

“[...] A atendente foi muito simpática” (respondente 178);

- “[...] O servidor foi muito ágil” (respondente 67);
- “[...] O ambiente em si é confortável” (respondente 106);
- “[...] Bom atendimento” (respondente 29);
- “[...] Não precisa agendamento” (respondente 141);
- “[...] Ótimas acomodações” (respondente 25).

#### **4.3.2. Principal ponto fraco do atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar, segundo os usuários**

A segunda pergunta aberta apresentada no questionário objetivou destacar qual o principal ponto fraco do atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar, sob o olhar do usuário. Um fato relevante e que precisa ser relatado é que do total de 180 respondentes, 99 optaram por não responder, ou seja, mais da metade, apenas disseram que não identificava nenhum ponto fraco. Já dos respondentes à essa segunda pergunta aberta, as respostas apresentaram-se de formas variadas, porém, algumas se repetiram, como: “a falta de simpatia do servidor” (respondente 89), a “demora para obter resposta da contestação” (respondente 11), “burocracia para contestar mais de uma multa” (respondente 19), “validade curta do cartão de estacionamento” (respondente 32), “dificuldade e burocracia para emitir 2ª via de boleto de multa” (respondente 156). Durante o estágio supervisionado realizado pela autora no setor do atendimento, do ano de 2015 a 2017, verificou-se que estes pontos destacados eram, de fato, alvos frequentes de reclamação/insatisfação.

Outro ponto que merece destaque é a burocracia para contestar mais de uma infração/multa de trânsito, uma vez que o usuário precisa levar cópias dos documentos na mesma quantidade de infrações/multas que deseja contestar. Ou seja, se o usuário optar por contestar cinco infrações que o mesmo cometeu/sofreu, ele deverá levar cinco cópias de cada documento exigido, causando, inclusive, acúmulo desnecessário de papel, indo de encontro e confrontando à sustentabilidade ambiental. Este também foi um dos motivos que despertou o interesse da autora em realizar a pesquisa, analisar o processo de atendimento e propor melhorias práticas e possíveis de serem implementadas.

Na sequência, alguns trechos extraídos do instrumento aplicado, que indicam pontos a aprimorar evidenciados pelos usuários:

- “[...] A cópia dos documentos deveriam servir para contestações realizadas no mesmo dia” (respondente 71);
- “[...] O cartão podia não ter validade, porque a gente só envelhece, não fica mais nova”

(respondente 22);

“[...] Divergência de informações da sede e do posto” (respondente 8);

“[...] O sistema renainf está fora do ar” (respondente 149);

“[...] A atendente poderia dar um sorriso e ser mais simpática” (respondente 64);

“[...] A SMTT multa e a gente tem que emitir a segunda via do boleto no Detran” (respondente 30).

Se a organização tratar esses pontos revelados pela pesquisa, será possível minimizar (ainda mais) os pontos fracos, otimizando os serviços prestados, aprimorando o atendimento e deixando os seus usuários ainda mais satisfeitos com o atendimento e serviços recebidos, além de poder tornar-se referência em qualidade no atendimento no meio no qual está inserida (dos serviços públicos).

#### **4.3.3. Principais pontos a serem melhorados no atendimento da SMTT do CEAC – Riomar, segundo os usuários**

A terceira e última pergunta aberta direcionada aos usuários apresentou algumas melhorias sugeridas para deixar o atendimento ainda melhor. Apesar de os dados coletados terem demonstrado um grande índice de satisfação por parte dos usuários, as empresas/organizações, independentemente da atividade que exerça ou do serviço que ofereça, deve sempre buscar o aprimoramento de todos os seus processos até atender ou aproximar-se ao máximo das expectativas do consumidor final no atendimento; deve atentar-se em melhorar continuamente. Como fundamentado por Alves *et al* (2015, p.169) que afirmam que “a qualidade dos serviços oferecidos pela organização à sociedade contribui para a satisfação e/ou insatisfação dos usuários, pois, se o serviço é de boa qualidade, eles reconhecem e tem prazer ou satisfação com ele, do contrário, se o serviço ofertado não corresponde às suas expectativas, se sentem insatisfeitos e não o buscam com frequência”.

As melhorias sugeridas pelos usuários, na visão desta autora, são de suma importância para a SMTT do CEAC – Riomar, uma vez que, se aplicadas, irão beneficiar tanto os usuários, como os servidores e a organização como um todo.

Nota-se que em alguns casos o atendimento fica prejudicado por questões “deficientes” durante o processo do atendimento; como exemplo, podemos citar quando o sistema para realizar um serviço depende de outro órgão (como o sistema Renainf, que depende do sistema do Detran/SE; a emissão de 2ª via de boleto de multas aplicadas pela

própria SMTT, que também dependem do sistema do Detran/SE, pois é ele o arrecadador); a máquina de plastificação que, vez ou outra, apresenta defeitos, fazendo com que o usuário tenha que se deslocar até a sede da SMTT para emissão ou revalidação do cartão de estacionamento para idosos; dentre outros. Abaixo, são apresentados alguns trechos das falas dos usuários referentes às melhorias sugeridas:

“[...] Modernizar o sistema de preenchimento de dados para contestações” (respondente 4);

“[...] Criar um sistema independente, para diminuir a burocratização” (respondente 18);

“[...] Diminuir a quantidade solicitada de cópias de documentos” (respondente 95);

“[...] A emissão do boleto bancário poderia ser feita pela própria SMTT” (respondente 110);

“[...] O setor poderia ter mais de uma máquina de plastificar os cartões, porque se uma parar de funcionar, tem a outra” (respondente 103).

#### **4.4. Pesquisa realizada junto aos Servidores**

##### **4.4.1. Perfil dos Servidores**

Observa-se que a maior parte dos servidores é do sexo feminino, uma vez que o setor dispõe de apenas três colaboradores, além da gestora, sendo duas mulheres e um homem. Quanto ao estado civil, apenas um servidor é solteiro, e as duas servidoras são casadas. No quesito escolaridade, dois dos servidores possuem nível superior completo, e apenas uma servidora possui nível médio completo. Em relação à idade dos servidores, uma possui 37 anos; outro possui 24 anos; e outra, 22.

Todos os servidores estão aptos a realizar todas as atividades relacionadas ao setor, tanto relacionado à infração/multa de trânsito, como também à credencial/cartão de estacionamento para idosos. No quesito tempo de trabalho, nota-se que os servidores possuem pouco tempo na empresa, sendo que dois dos servidores fazem parte da empresa há, pelo ao menos, 07 meses, e uma servidora, há 01 ano.

##### **4.4.2. Análise da satisfação dos servidores quanto ao processo de atendimento e condições de trabalho na SMTT do CEAC – Riomar**

Com o intuito de avaliar o nível de satisfação dos servidores com o processo de

atendimento e com as condições de trabalho, foram apresentadas questões a serem avaliadas pelos mesmos, como o número de servidores para atender a demanda; divisão do trabalho no setor; condições de trabalho; horário de trabalho; remuneração; estrutura do local de trabalho; e resolução de problemas por parte da gestora.

#### 4.4.2.1. Avaliação do nível de satisfação dos servidores quanto ao processo de atendimento e condições de trabalho da SMTT do CEAC – Riomar

Alguns pontos relativos ao processo de atendimento e às condições de trabalho foram apresentados aos servidores da SMTT do CEAC – Riomar. Todos os 03 servidores responderam aos questionamentos dando sua avaliação a cada aspecto numa escala de 1 a 5. Foram abordados sete indicadores.

**Tabela 2 – Indicadores de avaliação do nível de satisfação dos servidores em relação ao processo de atendimento e condições de trabalho da SMTT do CEAC – Riomar**

Indicadores	Escala / Frequência dos respondentes					Total	Média ponderada
	1	2	3	4	5		
Quanto à estrutura do local de trabalho.	0	0	0	1	2	3	4,7
Quanto à resolução de problemas por parte da gestora.	0	0	0	1	2	3	4,7
Quanto ao número de servidores para atender a demanda.	0	0	0	2	1	3	4,3
Quanto à divisão do trabalho no setor.	0	0	0	3	0	3	4,0
Quanto às condições de trabalho.	0	0	1	2	0	3	3,7
Quanto ao horário de trabalho.	0	0	1	2	0	3	3,7
Quanto à remuneração.	0	1	2	0	0	3	2,7

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Conforme análise da Tabela 2, os servidores da SMTT do CEAC – Riomar demonstram um alto nível de satisfação, sendo o quesito remuneração menos bem avaliado quanto à satisfação. Numa escala de 1 a 5, sendo 1 igual à baixíssima e 5, à altíssima qualidade, as médias ponderadas mantiveram-se entre 2,7 e 4,7. Os dois pontos melhores avaliados pelos servidores foram: a resolução de problemas por parte da gestora e a estrutura do local de trabalho, ambos apresentaram mesma média ponderada, de 4,7. Isso se dá,

respectivamente, pelo fato da gestora estar sempre disposta a resolução de problemas, e também pelo fato do CEAC – Riomar ter passado por recente reforma da sua estrutura física. A nota média ponderada conferida foi 4,7; este dado resultou do fato de dois do total de três servidores terem conferido nota 5 e uma pessoa, nota 4.

#### **4.4.3. Percepção dos servidores sobre o ponto forte e sobre o que pode ser melhorado no atendimento da SMTT do CEAC – Riomar**

A seguir, será apresentada a análise da percepção dos servidores da SMTT do CEAC – Riomar, com o propósito de expor o(s) ponto(s) forte(s) do atendimento e propor sugestões de melhorias para aperfeiçoar o atendimento prestado.

##### **4.4.3.1. Principais pontos fortes do atendimento na SMTT do CEAC – Riomar, segundo os servidores**

A primeira pergunta aberta apresentada no questionário busca destacar o(s) ponto(s) forte(s) na prestação do atendimento, segundo a percepção dos servidores do referido setor, que diferente da maioria dos usuários, forneceram respostas mais completas, e todos os 03 servidores responderam à primeira pergunta.

Abaixo podemos verificar quais pontos foram destacados como fortes, segundo os servidores, através de trechos extraídos das respostas dadas à questão:

“[...] Um dos pontos fortes é a agilidade do atendimento” (respondente 2);

“[...] O fato do cartão de estacionamento ser gratuito, sendo que em muitos órgãos públicos os serviços são cobrados” (respondente 1);

“[...] O cartão de estacionamento que fica prontinho em alguns minutos [...], a rapidez do atendimento e a fácil localização do setor” (respondente 3).

É possível perceber que, de maneira abrangente e em comparação com empresas do mesmo setor (setor público), a SMTT possui esses diferenciais relatados pelos servidores e que podem ser definidos como pontos fortes, uma vez que podem possibilitar que a SMTT seja reconhecida pela qualidade do atendimento prestado. Conforme fundamentado neste artigo e segundo Costa *et al* (2015, p.156), que afirma que “[...] por meio de um bom atendimento é que as empresas valorizam a sua imagem, atraem e retêm clientes. O administrador ao optar pela busca da qualidade procura a fidelização dos clientes, usando técnicas destinadas a cultivá-los e atraí-los, criando uma defesa contra a concorrência, ou seja, trilha-se um caminho para o sucesso e a lucratividade. É nesse contexto que inseridas num

mercado competitivo, as organizações tem constantemente a função de suprir as expectativas do consumidor, para isso, devem estar atentas e preparadas para melhor atender e satisfazer os clientes”.

#### **4.4.3.2. Percepções dos servidores sobre o que pode ser melhorado no atendimento da SMTT do CEAC – Riomar, a fim de aprimorar os serviços prestados**

Com o intuito de buscar soluções para algum ponto que necessita de melhoria, apresentou-se outra pergunta aos servidores. Eles sugeriram melhorias como: aumento da quantidade de máquina plastificadora; diminuição da quantidade de documentos exigidos para mais de uma contestação de multas; compra de máquina de picotar. Nos trechos que seguem, são apresentadas as principais melhorias sugeridas:

“[...] O setor poderia dispor de mais de uma máquina plastificadora, pois caso uma apresente defeito e pare de funcionar, teríamos outra para não deixar o usuário sair sem a sua solicitação atendida” (respondente 1);

“[...] Diminuir quantidade de cópias de documentos exigidas para serviços que envolvem multas de trânsito” (respondente 3);

“[...] Visto que aqui a gente revalida muitos cartões de estacionamento, retendo os cartões anteriores, e que ao final do dia temos que cortar de um por um, a empresa poderia adquirir uma máquina de picotar, o que aprimoraria e traria mais agilidade na execução dos serviços” (respondente 2).

#### **4.5. Percepção da gestora sobre pontos positivos, desafios encontrados e melhorias necessárias a fim de aprimorar o atendimento da SMTT do CEAC – Riomar**

Após analisar a opinião de usuários e servidores, é preciso entender os desafios enfrentados pela gestora da SMTT do CEAC – Riomar. Para Shen (2007 apud Dias *et al*, 2015, p. 202): “O desenvolvimento de equipes eficazes depende da liderança, pois, ao confiarem nos líderes, os subordinados ficam dispostos a assumir riscos para alcançar os objetivos”. Porém, liderar pessoas não é uma tarefa fácil, e sim desafiadora.

Fazendo um levantamento e comparativo entre as respostas dos usuários, dos servidores e agora da gestora, é possível perceber que todas estão dentro de um mesmo contexto geral, que é basicamente os mesmos pontos definidos como fortes, as mesmas melhorias necessárias ou já realizadas que trouxeram benefícios ao atendimento, entre outros

aspectos. A gestora respondeu a todas as perguntas propostas, porém, somente uma pergunta foi que a mesma respondeu vagamente. Trata-se de um questionamento a respeito dos possíveis desafios encontrados pela mesma para gerir as atividades do setor, onde a mesma respondeu que até o momento da aplicação do referido roteiro de perguntas: “não existe nenhum desafio para a realização dos atendimentos da SMTT no CEAC – Riomar”.

A primeira pergunta apresentada à gestora da unidade foi em relação aos pontos positivos percebidos na prestação dos serviços e atendimentos prestados pela SMTT do CEAC – Riomar. A mesma foi muito objetiva nas respostas, porém, forneceu o suficiente para análise neste presente artigo. Destacou a rapidez do atendimento e dos serviços, e o fácil acesso ao setor. Isto resulta de alguns fatores, em especial: de que os serviços são rápidos como, por exemplo, as credenciais/cartões de estacionamento que são confeccionados e entregues em alguns minutos; e, devido à recente reforma realizada, foi possível estabelecer maior organização e distribuição dos vários órgãos dentro de uma mesma estrutura que é o CEAC como um todo, coisa que antes da reforma era bastante desorganizada, com numerações de salas fora de ordem, e quase sem identificação visível.

A terceira e última pergunta proposta à gestora versou sobre a existência de alguma etapa do processo de atendimento que precisava de melhorias. Ela respondeu que: “[...] antes da reforma, o que os usuários mais reclamavam era da estrutura, falta de manutenção em vários aspectos, e também da desorganização das numerações das salas de cada órgão, o que dificultava a localização do órgão desejado dentro do CEAC. Porém, com a reforma vieram os benefícios, tanto pros usuários, como também para todos nós, servidores [...] agora possui ótimas acomodações”. Fica evidente na sua fala, que, embora o servidor seja parte importante no processo, o usuário é a parte mais importante, e que o setor busca sempre atender às expectativas dos mesmos, daí pode-se perceber o porquê do alto nível de satisfação dos usuários.

#### **4.6. SUGESTÕES**

Com base na fundamentação teórica e a partir dos dados coletados nesta pesquisa, algumas sugestões expostas aqui, podem ser implementadas a fim de otimizar a qualidade do atendimento, aperfeiçoar os serviços e minimizar pontos negativos; tudo isso, influencia e/ou impacta na percepção da qualidade do atendimento por parte do usuário. Porém, em se tratando de organizações públicas, sabemos que as resoluções de problemas nem sempre acontecem tão agilmente, e que, de alguma forma, existe burocratização para tal.

De maneira geral e analisando todos os dados do presente artigo, é notório que é alto o nível de satisfação com os atendimentos da SMTT no CEAC – Riomar por parte tanto dos usuários, como dos servidores e da gestora. Sabemos que não existe empresa sem “cliente”, e nesse caso, sem os usuários, portanto, os mesmos são partes imprescindíveis para alcançar o sucesso da organização, impactando, principalmente, na reputação e credibilidade da organização diante da sociedade em geral.

Como sugestões, a autora deste artigo propõe as seguintes melhorias ou mudanças: adquirir mais uma máquina plastificadora (a fim de suprir o setor quando a outra não funcionar devidamente, prejudicando a qualidade do atendimento); sugere que, ao invés de solicitar cópias de documentos (o que, em muitos casos, exige dos usuários várias cópias de um mesmo documento, além do acúmulo desnecessário de papéis, impactando inclusive na preservação do meio ambiente) os documentos poderiam ser digitalizados (adquirindo máquinas digitalizadoras), inclusive, já utilizadas por outros órgãos públicos, os dados ficarão guardados em bancos de dados, e de fácil acesso por parte da organização durante a prestação dos serviços ou atendimento. Levando em consideração, as várias queixas referentes ao curto prazo de validade das credenciais/cartões de estacionamento para idosos, sugere-se que o prazo seja estendido/maior, visto que a idade do seres humanos só aumenta com o passar do tempo, e também, visto que em algumas outras cidades e estados, o prazo é maior que o daqui de Aracaju/SE. Sugere-se também, a fim de conhecer ainda mais o perfil dos usuários e das necessidades e expectativas dos mesmos quanto à organização, a colocação de caixa de sugestões/reclamações, possibilitando a organização que se tenha continuidade na implementação de melhorias, e para que a gestora, com estes dados registrados e em mãos, possa colaborar e/ou buscar soluções para eventuais problemas, inclusive, com proatividade (antes de o problema ser gerado).

Outro ponto que se deve melhorar é quanto à emissão de 2ª via de boleto de infrações/multas de trânsito pelo usuário. A escolha do órgão, por parte do usuário, para tal emissão deveria ser optativa entre a própria SMTT Aracaju (já que os dados das infrações estão registradas no sistema da mesma) ou do Detran/SE (órgão arrecadador), pois assim evitaria desencontro de informações entres funcionários dos dois setores, como presenciado e observado pela autora deste artigo através de reclamações de alguns usuários referente a isso, e o resultado dessa melhoria seria trazer mais conforto ao usuário (pois evita o “vai e vem” dos usuários entre esses dois órgãos causado por divergências de informações), além do aumento da confiabilidade na organização, já que o boleto será emitido pelo próprio órgão aplicador da infração/multa.

É interessante, também, que os servidores participassem de palestras oferecidas pela própria SMTT (inclusive, motivacionais) e passassem por treinamentos periódicos, afim de que os mesmos possuam sempre um padrão definido de atendimento, ou se aproximem ao máximo disso (como por exemplo: informações acertadas, precisão na hora de passar as informações; e como também despertar a motivação em cada servidor).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo geral deste artigo foi analisar a satisfação do usuário na SMTT do CEAC - Riomar a fim de aprimorar o atendimento e oferecer o melhor possível ao cidadão-usuário. A pesquisa foi de suma importância, uma vez que apresenta sugestões que podem agregar ainda mais valor para a organização diante da sociedade em geral. Diante de tantas organizações que oferecem serviços públicos, destacam-se aquelas que demonstram se importar com o cidadão, que investe em inovação, e que busca incessantemente pelas melhorias de seus processos até o consumidor final, que no caso, são os usuários.

Constatou-se que os usuários, de maneira geral, apresentam-se muito satisfeitos com a qualidade do atendimento da SMTT do CEAC – Riomar. E que os servidores também estão satisfeitos. Pontos fracos devem ser tratados; pontos fortes, continuados; a organização deve aproveitar as oportunidades dentro do meio no qual está inserida; e minimizar as ameaças. Contudo, para que isso seja possível, a organização (seus funcionários e gestores) devem sempre estar atentos, atualizados e agir com proatividade. É fato que para que algumas sugestões dadas aqui sejam implementadas, a organização precise de recursos e tempo, o que dificulta todo o processo de melhoria contínua, uma vez que há burocracia do sistema público do Brasil.

O referido setor público estudado e analisado aqui, não apresentou nenhum empecilho para que a autora pudesse realizar todos os levantamentos de dados que o compõe, visto que a mesma, além de ter sido estagiária durante dois anos no local, tem bom relacionamento interpessoal com todos os envolvidos, em especial, com a gestora do setor.

O principal desafio enfrentado nesta pesquisa foi o curto período de tempo para estudar, coletar e levantar dados, analisar e fundamentar todas as informações nela contida. Também tido como desafio: absorver os aprendizados quanto à realização da pesquisa científica; portanto sugere-se à instituição de ensino (FANESE) criar meios inovadores e revolucionários para que os seus alunos formandos possam ter entusiasmo desde o início do curso até à realização do seu trabalho de conclusão de curso, demonstrando que seus

benefícios são muito mais importantes para a carreira profissional dos seus acadêmicos, do que somente acarretar na exausta busca por conhecimento para produzi-lo.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Tharsis C. de S. B. Diaz; RODRIGUES, Micaelle N. Dias; FIGUEIREDO, Francisca J. Sidrim de. **A Qualidade do Atendimento no Serviço Público**. – João Pessoa/PB, Brasil, de 03 a 06 de outubro de 2016.

ALVES, Allan Carlos; RAMALHO, Ângela M. Cavalcanti; SOUSA, Cidoval M. de; SILVA, Sandra S. F. da; LACERDA, Cicero de Sousa; JÚNIOR, Josadarc J. da Silva. **A qualidade do serviço e a satisfação do cliente**. Revista Pensamento & Realidade, v. 30, n.4, p.46-61. Campina Grande/PB, 2015.

CARRIJO, Carmen Vânia; ALVARENGA, Lúcio Ismael de. **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da Secretaria Municipal de Regulação Urbana de Aparecida de Goiânia: Um Estudo Exploratório e Propositivo**. [Arquivo PDF]. UNIFAN. Goiás, 2015.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. **Qualidade no atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações**. Revista de Iniciação Científica – RIC, Vol 02, nº 02, p. 155-172. Cairu, Jun. 2015.

DIAS, Maria Aparecida Muniz Jorge; BORGES, Renata Simões Guimarães e. **Estilos de liderança e desempenho de equipes no setor público**. Ed. 80, Vol. 21, nº 1. Porto Alegre. Janeiro/Abril. 2015.

FERREIRA, Mário César. **Serviço de atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia**. [Arquivo PDF]. Brasília, 2016.

LOPES, Janice Correia da Costa. **Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico**. Universidade Europeia, Laureate International Universities. Lisboa, 2014.

MENDONÇA, Douglas da Cunha. **Análise da gestão de um processo de trabalho no CEAC – Riomar no setor da SSP**. [Arquivo PDF]. Aracaju/SE: FANESE, 2017.

PASSOS, Nilziara Cristina H. Bernardes; NASCIMENTO, João Carlos H. Bernardes; SOUSA, Wellington Dantas de; BERNARDES, Juliana Reis; SILVA, Francis Cleiton B. da. **Qualidade no atendimento: Um estudo empírico sobre a diferença de percepção entre os públicos internos e externos**. Revista Opara, v. 5, n. 1, 2015.

**PERFIL da Administração Pública do Município de Aracaju**. [Arquivo PDF]. Prefeitura Municipal de Aracaju, através da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão. Aracaju/SE, 2016. p. 199.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho**

**científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, Hellen Inácio. **Um estudo do grau de satisfação do atendimento prestado pela Prefeitura Municipal de Araranguá.** [Arquivo PDF]. UNESC. Criciúma, 2015.

SANO, Hironobu; FILHO, Mário Jorge França Montenegro. **As técnicas de avaliação da eficiência, eficácia e efetividade na gestão pública.** Editora Unijuí, ano 11, n. 22, p. 35-61. Jan./abr. 2013.

SILVA, Liani Maria Machado da; LIOTTO, Lisiane Fossati Prates; BRUCH, Vera Lucia Anzolin. **A implantação e utilização do programa 5S numa empresa familiar de médio porte.** PERSPECTIVA, Erechim. v.35, n.132, p.107-118, dezembro/2011.

SILVA, Luiza Maria da; LIMA, Maxmiliano de Souza. **Análise da Satisfação dos Usuários: Caso CRAS/Marcelino Vieira-RN.** Gestão e Desenvolvimento, Novo Hamburgo, Ano XI, v. 11, n. 2, p. 166-183, ago. 2014.

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação para trabalhos de conclusão de curso: relatórios, artigos e monografias.** [Arquivo PDF]. Aracaju/SE: FANESE, 2014.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Questionário com o(a) usuário(a)

Questionário para avaliação da satisfação do atendimento realizado pela SMTT do CEAC – Riomar, para desenvolvimento do Artigo do TCC da acadêmica Aíle Stefanny Fagundes St<sup>a</sup>. B. da Silva, requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração – FANESE. No total são 17 perguntas, a maioria de respostas objetivas e rápidas. Suas informações serão mantidas em absoluto sigilo. Desde já, agradecemos a sua colaboração.

<b>I - PERFIL DO USUÁRIO</b>	
<b>1. Gênero:</b> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	<b>4. Estado Civil:</b> <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a)
<b>2. Faixa Etária (Idade):</b> <input type="checkbox"/> Até 17 anos <input type="checkbox"/> 18 a 35 anos <input type="checkbox"/> 36 a 59 anos <input type="checkbox"/> Acima de 60 anos	<b>5. Assinale a quê está relacionado o serviço requerido/recebido nesse posto:</b> <input type="checkbox"/> Infrações/Multas de Trânsito <input type="checkbox"/> Cartão/Credencial de Estacionamento para Idosos
<b>3. Escolaridade</b> <input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Médio Completo <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Não Possui Escolaridade	<b>6. Em qual turno você buscou o atendimento/serviço:</b> <input type="checkbox"/> Manhã <input type="checkbox"/> Tarde

### II – INFORMAÇÕES E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

**7 – Classifique o seu nível de satisfação quanto ao atendimento e serviço prestado ao cidadão por parte da SMTT do CEAC - Riomar. Sendo 1 igual a baixíssima e 5 a altíssima qualidade.**

					
	1	2	3	4	5
1. Quanto à simpatia/cordialidade dos servidores.					
2. Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a).					
3. Quanto à agilidade do(a) servidor(a).					
4. Quanto ao nível de conhecimento dos servidores em esclarecer eventuais dúvidas.					

5. Quanto à clareza das informações.					
6. Quanto à facilidade de localização e identificação do setor procurado.					
7. Quanto à estrutura do local.					
8. De maneira geral, qual o grau de satisfação com o atendimento recebido?					

**9 – O que você destaca como principal ponto forte do atendimento da SMTT do CEAC - Riomar?**

---



---

**10 – O que você destaca como principal ponto fraco do atendimento da SMTT do CEAC - Riomar?**

---



---

**11 – O que você destaca que poderia ser melhorado do atendimento da SMTT do CEAC - Riomar?**

---



---

**Sua colaboração foi muito importante para nós!  
Obrigada pela atenção!**

**APÊNDICE B – Questionário com o(a) servidor(a)**

As perguntas abaixo se referem a uma pesquisa de campo de grande importância para a composição do TCC da aluna Aíle Stefanny Fagundes Santa Bárbara da Silva, em exigência da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE. Este instrumento tem como objetivo avaliar o nível da qualidade do atendimento ofertado.

<b>I - PERFIL DO SERVIDOR(A)</b>	
<b>1. Gênero:</b> <input type="checkbox"/> 1. Masculino <input type="checkbox"/> 2. Feminino	<b>4. Apto(a) a realizar todos os serviços do setor (exceto atividades gerenciais ou inerentes)?</b> <input type="checkbox"/> 1. Sim <input type="checkbox"/> 2. Não
<b>2. Estado Civil:</b> <input type="checkbox"/> 1. Casado(a) <input type="checkbox"/> 2. Solteiro(a) <input type="checkbox"/> 3. Divorciado(a) <input type="checkbox"/> 4. Viúvo(a)	<b>5. Idade:</b> _____
<b>3. Escolaridade:</b> <input type="checkbox"/> 1. Médio Completo <input type="checkbox"/> 2. Superior Incompleto <input type="checkbox"/> 3. Superior Completo	<b>6. Tempo de trabalho na SMTT (sede ou posto):</b> _____

**II – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO(A) SERVIDOR(A) COM O PROCESSO DE ATENDIMENTO E CONDIÇÕES DE TRABALHO DA SMTT DO CEAC – RIOMAR.**

**7 – Classifique o seu nível de satisfação quanto ao atendimento e serviço prestado ao cidadão por parte da SMTT do CEAC - Riomar. Sendo 1 igual a baixíssima e 5 a altíssima qualidade.**

Perguntas					
	1	2	3	4	5
1. Quanto ao número de servidores para atender a demanda.					
2. Quanto à divisão do trabalho no setor.					
3. Quanto às condições de trabalho.					
4. Quanto ao horário de trabalho.					
5. Quanto à remuneração.					
6. Quanto à estrutura do local de trabalho.					
7. Quanto à resolução de problemas por parte da gestora.					

**8. O que você destaca como ponto(s) forte(s) do atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar?**

---

---

---

**9. O que você destaca que poderia ser melhorado no atendimento ao público da SMTT do CEAC – Riomar, a fim de aprimorar os serviços prestados?**

---

---

---

**Sua colaboração foi muito importante para nós!  
Obrigada pela atenção!**

### APÊNDICE C – Roteiro de entrevista à gestora

---

As perguntas abaixo se referem a uma pesquisa de campo de grande importância para a composição do TCC da aluna Aíle Stefanny Fagundes Santa Bárbara da Silva, em exigência da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE. Este instrumento tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento da SMTT do CEAC – Riomar.

**1 – Qual(is) ponto(s) você identifica como positivo(s) relacionado(s) aos serviços e atendimentos prestados pela SMTT do CEAC – Riomar?**

---

---

---

**2 – Quais são os principais desafios encontrados para gerir o setor da SMTT no CEAC - Riomar?**

---

---

---

**3 – Alguma etapa para realizar os diferentes atendimentos poderia ser melhorada? Em caso positivo, quais são?**

---

---

---

**Agradeço a sua colaboração e participação!**

**Obrigada pela atenção!**