

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Wanderleia do Rocio Monteiro Rodrigues ⁴⁷

Marcela Lima Cardoso Selow ⁴⁸

Adriana Franzoi Wagner ⁴⁹

RESUMO

Na área administrativa, um dos pilares é o atendimento ao público. Nas instituições públicas, o contato com um atendente, seja para receber informações, seja para solicitar serviços, é algo que a tecnologia ainda não consegue superar totalmente. Isso, sem contar que muitos preferem ser atendidos por uma pessoa, e não de forma virtual. Esse atendimento não pode ser realizado de qualquer forma, pois um cliente insatisfeito espalha para outras pessoas o que sentiu e passou nesse mau atendimento. Dentro dessa questão, há a necessidade de explorar essa temática sobre atendimento ao público e a qualidade que ele deve ter. O que é necessário para que o cliente seja bem atendido? Agilidade? Conhecimento sobre o assunto? Cortesia? Identificar esses e outros pontos contribui para que a qualidade no atendimento público seja realizada, pois é algo fundamental e que deve ser bem estudada com frequência, através de feedback, para atualizar o profissional para que desempenhe bem o seu trabalho.

Palavras-chave: Atendimento. Qualidade. Administração.

ABSTRACT

Within the administrative area one of the pillars is the service to the public. In public institutions, contact with an attendant to receive information or request

⁴⁷ Bacharel em Direito pela Faculdade Dom Bosco.

⁴⁸ Mestre e Doutora em Direito Público pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Professora do Curso de Direito da Faculdade Dom Bosco.

⁴⁹ Coorientadora. Coordenadora do Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos e Cursos a Distância

services is something that technology still can not completely overcome. Not to mention that many prefer to be cared for by a person, not virtual. This service can not be performed in any way, because a dissatisfied customer spreads to other people what they felt and went through in that poor care. Within this issue, there is a need to explore this issue about customer service and the quality it should have. What is necessary for the client to be well served? Agility? Knowledge about the subject? Courtesy? Identifying these and other points contributes to the quality of the public service being carried out, since it is fundamental and must be well studied frequently, through feedback, to update the professional so that he performs his work well. And this is the proposal of this article.

Keywords: Customer Service. Quality. Administration.

1 INTRODUÇÃO

O serviço público tem como principal função atender à demanda da população, independente do setor de atendimento. As áreas da saúde, educacional, administrativa e outras, fazem a engrenagem pública girar. Nesse contexto, o primeiro contato do público com um desses ou outros setores não citados, é realizado com algum atendente, seja de forma presencial ou por telefone.

Dependendo do serviço prestado, esse atendimento é o responsável por quase todo o serviço feito. Primeiro, é interessante separar o atendimento ao público de instituições públicas e das empresas privadas. Têm empresas que já colocam, durante o treinamento do funcionário, as regras de atendimento a serem seguidas, com roteiros e normas pré-estabelecidas. Já no setor público, não tem uma regra tão rigorosa a ser seguida.

O atendente deve primar pela qualidade de seu serviço, deve ter presteza e, muitas vezes, paciência, sendo que este último item é algo que será colocado em prova, várias vezes, durante seu tempo de serviço. Esse atendente deve estar preparado para receber pessoas estressadas, rudes, impacientes, que têm um conhecimento insuficiente sobre o assunto tratado, e em outros momentos, até por pessoas analfabetas que requerem uma explicação maior.

Refletir sobre a qualidade no serviço público, procurar uma legislação que represente esse servidor, mostrar a importância do atendimento de qualidade, esses são os principais objetivos deste artigo.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, buscando bases teóricas para este trabalho. Percebeu-se que a maior parte da bibliografia e estudos sobre este tema enfocam a qualidade do atendimento público no setor privado. Mesmo assim, houve um bom número de textos que puderam ser aproveitados.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Vive-se em um mundo com uma tecnologia avançada, onde as pessoas estão cada dia, com mais pressa, e sem tempo. Os relacionamentos entre elas, muitas vezes, só são realizados através de meios tecnológicos como e-mail, mídias sociais, celulares, entre outros.

O contato entre as pessoas está cada dia mais difícil, e em pouca quantidade. Por isso, a qualidade nos relacionamentos é algo valorizado, principalmente, nos atendimentos realizados nas repartições públicas. Já fazem parte do universo popular, as piadas sobre o atendimento como algo lento, ineficaz, e geralmente, muito burocrático.

O que se deve ter em mente é que um serviço é prestado para a população, ou cliente, e que esse serviço envolve o atendimento, que deve ter qualidade, durante sua prestação.

O desembargador Celso Luiz Limongi (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2007, p.6), afirma que “estamos aqui para servir o público. Se fizermos mal, devemos melhorar”. Em sua fala, ele defende o atendimento ao público no serviço público, mas também, comenta que no serviço privado e em qualquer atividade, precisa-se realizar um bom atendimento. Ainda afirma que se o funcionário escolheu trabalhar com o público, esse profissional deve realizar um bom atendimento, caso contrário, deve procurar uma nova profissão.

Pode-se dividir a forma de atendimento em ativo e passivo. O atendimento ativo é quando o solicitante/cliente liga para pedir informações, solicitar procedimentos, entre outros. Nesse tipo, o atendente precisa ter respostas para todos os tipos de questões, trazidas pelo cliente. No atendimento passivo, o funcionário do call-center liga para o cliente, oferecendo serviços, seguindo um roteiro pré-definido. Em ambos os casos, deve haver uma linguagem clara e objetiva.

Pensando em um balcão de atendimento, o funcionário deve ter uma estimativa da quantidade de pessoas que transitam, isto é, o fluxo de atendimentos. O tempo de espera para o atendimento deve ser respeitado, havendo exceções para ca-

sos mais demorados e que requerem maior atenção. O serviço prestado diariamente pode gerar uma planilha de tempo médio de duração atendimentos, fazendo com que o funcionário saiba os momentos de maior demanda e possa se programar para seus intervalos.

O ambiente também é importante para passar credibilidade no serviço, claro que, muitas vezes, questões como mobiliário e demais itens de infraestrutura não são de responsabilidade do funcionário, mas, o setor ou mesa, onde será feito o atendimento, deve estar organizado, os formulários e demais documentos pertinentes ao atendimento devem estar organizados de forma a serem facilmente acessados,

Em seu artigo, Figueiredo e Meirelles (2009, p. 6) tratam da qualidade do atendimento no setor público e privado e sugerem a pesquisa de satisfação do cliente como estratégia para descobrir o que está errado.

É de extrema relevância que haja sempre medição, avaliação e verificação. A “voz do cliente” precisa ser transformada em dados que possam ser comparados, pois somente assim se poderá aprimorar qualquer processo.

Então, a preocupação com a qualidade do atendimento é algo real e vital na prestação desse serviço.

2.1 LEGISLAÇÃO

Entre a legislação existente sobre o assunto, optou-se por observar o Estatuto do Servidor do Estado do Paraná, onde há orientações que geralmente, servem de modelo e são utilizadas nas esferas municipais,

Para o preenchimento de um cargo público, há a necessidade da prestação de um concurso para a admissão: “A nomeação em caráter efetivo para cargo público exige aprovação prévia em concurso público de provas e títulos, salvo as exceções legais” (ESTATUTO DO SERVIDOR PARANÁ, 1970, Art. 5º, p. 01).

Mesmo sendo um serviço público, para o qual o funcionário passa por um processo de seleção ou nomeação por cargo comissionado, há o período do estágio probatório, quando são avaliados: “I – idoneidade moral; II – assiduidade; III – disciplina; IV – eficiência” (ESTATUTO DO SERVIDOR PARANÁ, 1970, Art. 43, § 1º).

Nesse contexto, a qualidade do serviço se encontra na disciplina e na eficiên-

cia.

No Estatuto do Servidor Paraná (1970) há um artigo que se refere ao treinamento do servidor:

Constituem-se, dentre outros, objetivos dos cursos de treinamento: I – fornecer ao servidor elementos gerais de instrução; II – ministrar técnicas específicas de administração, particularmente nos setores de planejamento administrativo; lançamento e arrecadação de tributo; elaboração e execução de orçamentos; administração de pessoal; administração de material; organização e métodos; relações públicas e problemas de chefia (ESTATUTO DO SERVIDOR PARANÁ, Art. 254, incisos I e II.).

Observando os deveres do funcionário (ESTATUTO DO SERVIDOR PARANÁ, 1970), percebe-se que a qualidade no atendimento está subentendida em:

São deveres do funcionário: ... III – Urbanidade; IV – Discricção; ... XII – Guardar sigilo sobre a documentação e os assuntos de natureza reservada de que tenha conhecimento em razão do cargo ou função; (ESTATUTO DO SERVIDOR PARANÁ, 1970, Art. 279, incisos III, IV e XII.).

Nota-se quem mesmo na legislação, não há um artigo específico que trate da qualidade no atendimento,

2.3. QUALIDADE E ÉTICA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Conhecer quais são as demandas do público atendido, ao começar a exercer a função, é algo primordial. Se a pessoa estiver em um setor de saúde, deve se preparar para atender pessoas ansiosas e aflitas, querendo respostas imediatas para a dor ou malefício que sentem, por exemplo. Alguns aspectos devem ser observados, que serão abaixo elencados.

O primeiro é traçar um perfil do solicitante, tendo algumas respostas prontas que já devem estar incutidas para uma resposta rápida, enquanto localiza o que o solicitante quer. É uma forma de dar uma resposta genérica para ganhar tempo para

efetivamente, encontrar a resposta esperada.

Novamente, utilizando o exemplo da saúde, ao imaginar um balcão de atendimento de um posto de saúde, a utilização de senhas para prioridade de atendimento, e um protocolo de investigação inicial, devem ser providenciados pelo primeiro atendente que recebe esse usuário. Frases como: “favor aguardar sua senha ser chamada”, ou “favor aguardar, que o médico logo chamará”, são respostas genéricas para que o público tenha uma resposta para sua solicitação inicial e também, para tranquilizá-lo.

No perfil traçado, há a necessidade do atendimento prioritário ou, no caso da saúde, o atendimento de emergência, e essa sensibilidade de observação requer presteza do atendente.

Existe a necessidade de uma linguagem correta para o atendimento, quando se utilizam frases e/ou termos corretos. O tom de voz adequado, que seja audível, mas não, em um tom alto demais é outro ponto importante. Não há espaço para palavras de baixo calão ou gírias. O linguajar deve ser claro, e o atendente precisa se certificar de que o solicitante compreendeu o que foi dito. Perguntar no final de toda fala, se há alguma dúvida ou algo que o solicitante queira perguntar, é uma forma de se certificar sobre essa compreensão.

A cordialidade também deve estar envolvida. Ao observar a definição da palavra, “cordialidade”, constata-se que é a manifestação expressa de afeto e simpatia (AURÉLIO, 2014). Esse afeto e simpatia devem demonstrar empatia com o problema do solicitante, transmitir confiança e mostrar interesse e comprometimento na resolução do problema/situação encontrada.

Mesmo assim, o atendente deve também estar preparado para as situações limite e de estresse que enfrentará. Pessoas insatisfeitas podem reagir com agressividade e rudeza. O Código Penal prevê essa situação: “Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: Pena – detenção, de seis meses a dois anos, ou multa” (CÓDIGO PENAL, 1940, Art. 331).

Apesar de haver esse artigo, não é bom para o setor de atendimento, para o funcionário, e muito menos, para o solicitante que a situação chegue nesse nível, levando a executar o que diz esse artigo. O ideal é que o atendente aja de forma cordial, com linguajar adequado, prevenindo uma possível agressividade, sabendo contorná-la e a atendendo da melhor forma possível.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento ao público não é uma tarefa simples, principalmente, se almeja a qualidade. Buscar se aperfeiçoar com frequência, seguir os passos da cordialidade, do bom linguajar, da organização do espaço de trabalho, transmitir confiança e responsabilidade e tratar o problema com a devida importância, são pontos a serem seguidos.

Esse comportamento se aprimora também, com capacitações, palestras, reuniões e demais instrumentos para refletir sobre a prática, o que traz para o serviço, uma melhor qualidade. Se não houver um bom atendimento, o solicitante não volta e também, faz relatos negativos da situação que vivenciou.

Durante esta pesquisa, observou-se que há poucos trabalhos voltados para o atendimento de qualidade no serviço público. Há somente instruções de empresas privadas, de setores de formação, como o SEBRAE, e outros desse gênero. Portanto, é necessário desenvolver mais trabalhos sobre este assunto, também haver uma legislação própria para esse fim.

Já há locais que colocam à disposição dos usuários pesquisas sobre satisfação no atendimento, isso já é uma iniciativa, mas deveria ser mais difundida, pois, com ela, pode-se pontuar onde há ineficiência e buscar melhorias.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6022: informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

BRASIL, Código Penal. Lei 2.848. Brasil, 07 de dezembro de 1940.

CASTELLANO, Wendell Léo. Atendimento - relações públicas e humanas. Disponível em: <http://www.Apostila_Atendimento_Relacoes_Publicas_e_Humanas.p_df.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2017.

ESTATUTO DO SERVIDOR FUNCIONÁRIOS CIVIS DO PARANÁ. Lei 6.174. Paraná, 16 de novembro de 1970.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Mini Aurélio – o Dicionário da Língua Portuguesa. 8ª ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2014.

FIGUEIREDO, Júlio Carlos; MEIRELLES, CATHARINA Marinho. Público versus privado: a questão da qualidade na prestação de serviços. Cadernos do ICHF, série Estudos e Pesquisas, p. 1 – 10, jan./jun. 2009.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Atendimento ao público na prestação de serviços. Cadernos FGV Projetos, ano 2, nº 5, nov. 2007.