



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA**

**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA**

ELAINE CRISTINA SALGADO SAMPAIO

**A QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE DESEMPENHO NA GESTÃO
PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**

REDENÇÃO

2018

ELAINE CRISTINA SALGADO SAMPAIO



**A QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE DESEMPENHO NA GESTÃO
PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Marcone Venâncio da Silva

REDENÇÃO

2018



Apoio ao Usuário
Catalogação de Publicação na Fonte. UNILAB - Biblioteca Setorial Campus Liberdade

Sampaio, Elaine Cristina Salgado.

S192q

A Qualidade Total como ferramenta de desempenho na gestão pública: um estudo de caso na Administração Municipal / Elaine Cristina Salgado Sampaio. - Redenção, 2018.
25f: il.

Outro - Curso de Especialização em Gestão Pública, Instituto De Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Prof. Me. Marcene Venâncio da Silva.

1. Gestão pública. 2. Atendimento. 3. Cliente (cidadão). I. Título

CE/UF/BSCL

CDD 354



A Deus.

Aos meus pais, Eliane e Almir, meu agradecimento eterno.

Ao Sérgio, marido e companheiro nesta caminhada.

Aos meus filhos Caio e Gabriele, razão constante do meu esforço e trabalho.

À UNILAB pela oportunidade e crescimento.



Agradeço a DEUS, pelos momentos fáceis e difíceis desta etapa vivida e pela oportunidade de realizar este trabalho.

Ao Prof. Marcelo Callado, responsável pela disciplina de TCC.

Ao Prof. Marcone Venâncio da Silva, pela excelente orientação.

Aos professores participantes da banca examinadora pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

A todos os alunos do Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública, especialmente aos que ingressaram em 2017.2 e aos que se fizeram presentes no grupo do whatsapp (sem a motivação de vocês esse projeto seria apenas um sonho).

A minha família que muito me incentivou para a conclusão deste sonho, em especial meus pais, esposo, filhos, irmã e sobrinho.

E aos demais que, de alguma forma, contribuíram na elaboração deste TCC.



“Qualidade de serviço não é o quanto nos dedicamos ao serviço. É o que o cliente obtém com isso.”, Peter Drucker.



De acordo com os estudiosos a excelência no atendimento é, sem dúvida, um item relevante e uma ferramenta estratégica que faz toda a diferença nas empresas, sejam elas públicas ou privadas. O atendimento em si é uma oportunidade única de contato o qual poderá ser evidenciado e colocar a empresa em um nível adequado de satisfação. Vale ressaltar que atender bem virou uma obrigação e nesta era digital que vivenciamos muitos são os meios para exposições dos que não fazem cumprir a regra de um bom atendimento. Este trabalho teve como objetivo identificar se a qualidade total estava sendo uma ferramenta na Secretaria Regional IV, órgão ligado diretamente à Prefeitura de Fortaleza, verificando se as atividades foram desenvolvidas de acordo com um dos pilares mais importantes da qualidade, no caso o atendimento ao cliente (cidadão). Realizei um questionário com 40 (quarenta) pessoas e, após a análise dos dados, cheguei a conclusão que os serviços prestados pelo órgão no geral foram classificados em bons, embora tenha alguns aspectos a ser melhorados.

Palavras-chave: Qualidade Total, atendimento, cliente (cidadão)



According to scholars, excellence in service is undoubtedly a relevant item and a strategic tool that makes all the difference in companies, whether public or private. The service itself is a unique contact opportunity that can be evidenced and put the company at an appropriate level of satisfaction. It is worth mentioning that attending well has become an obligation and in this digital age that we experience many are the means for exhibitions of those who do not comply with the rule of good service. This work had as objective to identify if the total quality was being a tool in the Regional Secretariat IV, organ directly connected to the City of Fortaleza, verifying if the activities were developed according to one of the most important pillars of the quality, in the case the customer service (citizen). I conducted a questionnaire with forty (40) people and, after analyzing the data, I came to the conclusion that the services provided by the body in general were classified as good, although it has some aspects to be improved.

Keywords: Total Quality, service, customer (citizen)



1	INTRODUÇÃO	10
2	QUALIDADE TOTAL E SUA EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	12
2.1	Importância da Qualidade para a Administração Pública	14
2.2	Indicadores da Qualidade no Setor Público.....	15
2.3	Conceito da Qualidade em Serviço para a Administração Pública.....	16
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	17
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	18
5	CONCLUSÃO.....	22
5.1	Considerações Finais e Recomendações.....	22
	REFERÊNCIAS	24
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	25

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade Total (QT) é considerada uma metodologia difundida a partir da década de 1980 em todo o mundo como consequência do grande crescimento econômico alcançado pelo Japão pós-guerra, país de origem do método.

No entanto, o país precursor foram os Estados Unidos e teve como iniciador das idéias da qualidade total o americano W. Edwards Deming. Segundo os estudiosos, a qualidade é a meta do fazer bem-feito, eliminando falhas e custos altos.

A busca pela qualidade é uma constante inquietude das empresas, pois o mundo moderno trouxe à tona uma competitividade no que diz respeito à excelência no atendimento.

De acordo com alguns autores, a globalização tem sido um referencial para as empresas públicas se tornarem hábeis para os desafios propostos. O Governo Federal criou nas últimas décadas o Prêmio Nacional de Gestão Pública e o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, ambos com o propósito de alavancar os princípios da qualidade relacionados ao serviço público.

A gestão pública tem que ser focada no cidadão, onde os serviços públicos devem ser oferecidos com mais valores agregados e contribuindo para aumentar a competitividade do País.

Diante dessa globalização as organizações estão buscando novos caminhos, para que seus talentos humanos se tornem mais capazes e geradores de melhores serviços, mantendo-se competitivos no mercado de trabalho.

Dentro deste contexto encontram-se todos os funcionários públicos, profissionais de suma importância para a administração estatal. O mundo de hoje busca pessoas "antenas" ao que acontece ao seu redor, que sejam capazes de assumir mais responsabilidades e sempre estejam em busca da qualidade dentro do que faz.

A aplicação na administração pública dos conceitos de Gerenciamento pela Qualidade Total, tem por princípio o desenvolvimento de competência gerencial como fator de sucesso e evolução da atividade humana de forma a enfrentar as constantes alterações do mercado e o dinamismo da evolução do conhecimento e das novas tecnologias.

O objetivo geral do presente trabalho é identificar se os princípios da qualidade total estão sendo uma ferramenta de auxílio na gestão da SER IV (Secretaria Executiva Regional IV), órgão ligado diretamente à Prefeitura Municipal de Fortaleza, verificando se as atividades são desenvolvidas dentro de um contexto ultrapassado ou moderno e se os serviços oferecidos estão de acordo com a excelência no atendimento.

Os objetivos específicos são apresentar o grau de satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento e analisar se os princípios básicos da qualidade total estão sendo utilizados neste órgão.

Sabe-se que o processo de gestão de qualidade há décadas vem sendo aplicado à gestão pública, com o intuito de atender da melhor forma possível os seus clientes, no caso a sociedade. Na esfera governamental, onde as pressões por transparência e melhoria da qualidade dos serviços são um referencial, se faz necessário os processos serem gerenciados e controlados para atender mais adequadamente os cidadãos.

A relevância da qualidade no atendimento aplicado ao serviço público pode ser considerado como uma das ferramentas mais importantes da administração pública, visto que o fator humano é extremamente importante neste contato com o cidadão. Vale ressaltar que o próprio estado deve contribuir com as ferramentas necessárias para o bom funcionamento do órgão e a qualificação e a valorização dos funcionários. O que fazer para atender às expectativas dos usuários, uma vez que a sociedade reclama constantemente do atendimento recebido no serviço público?

Inicialmente se fará a apresentação do referencial teórico, enfocando os conceitos da qualidade total, seus fundamentos, princípios e importância para a administração pública.

Será feita uma abordagem sobre a qualidade em serviços, um breve histórico aplicado aos profissionais no geral e as ferramentas da qualidade aplicadas às profissões.

Em seguida será apresentada a metodologia da pesquisa, explicando o tipo de pesquisa, universo e amostra, instrumento de coleta e tratamento dos dados e algumas dificuldades encontradas.

Finalmente, serão apresentadas as conclusões e considerações finais, mencionando algumas recomendações que ajudem a empresa em questão a melhorar a qualidade dos serviços e atendimento.

2 QUALIDADE TOTAL E SUA EVOLUÇÃO HISTÓRICA

O Japão foi o primeiro país a dar o pontapé inicial e colocar em prática os princípios da qualidade. Diante disso, resultou o sucesso de produtos e serviços com índice de defeitos baixíssimo. Então, o mundo de espelhou nesse projeto e daí nasceu a Era da Qualidade, período em que consiste na soma de várias teorias existentes. A partir da Segunda Guerra Mundial a qualidade teve o seu ápice após ter sido implantada em um país devastado, o qual seria necessário uma revolução para auxiliar no seu renascimento.

De acordo com a literatura, pressupõe-se que primeiro surgiu o interesse da qualidade em relação aos produtos, depois associado aos serviços e, por último, com interesse nas pessoas que estão por trás dos produtos ou serviços executados com qualidade.

Como já destacado, MOLLER (1992, p. 5) expõe que no início dos anos 50 até o final dos anos 70, a única preocupação com a qualidade estava associada a qualidade de produtos físicos e só na década de 80 é que surgiu o interesse pela qualidade dos serviços e pelo comportamento humano.

Sabe-se que o norte-americano W. Edwards Deming revolucionou os processos de produção no Japão através do seu método de qualidade, onde sua filosofia vai além da tecnologia e é baseada no principal valor: o elemento humano.

Segundo estudiosos, a qualidade só chegou ao Brasil em meados da década de 90, época chamada por eles de terceiro marco da história moderna da Qualidade Total, o primeiro marco teria sido na década de 50 no Japão e o segundo na década de 80 nos Estados Unidos.

Atualmente empresas de todo o mundo, sejam elas públicas ou privadas, buscam incessantemente basear-se nos métodos da qualidade total para atingirem um melhor desempenho e tornarem-se mais competitivas.

É relevante conhecer algumas descrições de qualidade total na visão de vários estudiosos dessa área, conforme a seguir:

"Qualidade Total implica, portanto, realinhamento cultural para fazer com que a qualidade aconteça como consequência de um processo consciente e sustentado pelo aprimoramento de todo negócio" (EQUIPE GRIFO, 1994, P. 16).

"É uma filosofia de gestão participativa que direciona todas as ações das empresas para o atendimento das necessidades e expectativas" (GOLBARG, 1993, p. 22).

"Uma medida de extensão até a qual uma coisa ou experiência satisfaz uma necessidade, resolve um problema ou adiciona valor para alguém" (ALBRETCH, 1993, p. 66).

As empresas que utilizam os métodos da qualidade total têm mais possibilidades de tornarem-se ativas e alcançarem um bom nível de excelência nos seus produtos/serviços.

Entretanto, convém dizer que o processo de implantação de qualidade deve ser ininterrupto, eficiente e versátil, visto que só assim a organização poderá, com sucesso, atender às necessidades do mercado como também às dos clientes.

Revisando-se a literatura, é importante salientar que a motivação é extremamente necessária para o atingimento das metas. Na visão de alguns autores a satisfação do cliente é um dos principais objetivos.

DEMING (1990, p. 18) expõe os 14 princípios para a gestão da qualidade, os quais são o referencial para a mudança de qualquer organização voltada para o aprimoramento contínuo. São eles:

- 1) Criar constância de propósitos para a melhoria do produto e do serviço.
- 2) Adota uma nova filosofia.
- 3) Deixar de depender da inspeção para atingir a qualidade.
- 4) Cessar a prática de aprovar orçamentos com base no preço.
- 5) Melhorar constantemente o sistema de produção e serviços.
- 6) Instituir treinamento no local de trabalho.
- 7) Instituir liderança.
- 8) Eliminar o medo.
- 9) Eliminar as barreiras entre os departamentos.
- 10) Eliminar lemas, exortações e metas para os empregados.
- 11) a - Eliminar padrões de trabalho (quotas) na linha de produção.
b - Eliminar o processo de administração por objetivos.
- 12) Remover as barreiras que privam o operário horista, as pessoas da administração e da engenharia de seu direito de orgulhar-se de seu desempenho.
- 13) Instituir um forte programa de educação e auto-aprimoramento.
- 14) Engajar todos da empresa no processo de realizar transformação.

Segundo DEMING (1990, p. 138) são características essenciais dos serviços: exatidão da documentação, velocidade de expedição, cuidado no manuseio e credibilidade do tempo de entrega.

2.1 Importância da Qualidade para a Administração Pública

Inicialmente convém ressaltar que o Estado deve atender as demandas da sociedade com serviços públicos de qualidade, onde a transparência deve ser um dos pilares e atuar com eficiência e eficácia, tendo como resultado uma melhor qualidade de vida possível para a sociedade em geral.

A qualidade no atendimento é um dos fatores primordiais para o sucesso de uma organização, visto que é um dos aspectos mais relevantes no que diz respeito à excelência.

Todos na empresa pública devem estar engajados para um alto nível de satisfação por parte dos cidadãos, pois o sucesso da implantação e continuação dos processos dependem deste comprometimento.

Como bem nos assegura MIRSHAWKA (2014) pode-se dizer que atualmente gerenciar envolve administrar os resultados, o estresse das pessoas e a posição das organizações no contexto das cidades. Neste contexto, fica claro que gerenciar também tem tudo a ver com a rotina das reuniões de planejamento, das apresentações dos programas e projetos e diminuir os desperdícios, agir de forma proativa, orientar e principalmente educar e liderar os seus colaboradores.

Um dos fatores mais importantes para a excelência no atendimento é a empatia, a qual um "Bom dia", "Boa tarde", "Sente-se, por favor" ou "Só um momento, por favor" ditas com cordialidade podem levar o cidadão a perceber o tratamento atencioso que a instituição pode oferecer a seu público.

Segundo PILARES (1990, p. 02) eis os princípios de atendimento do cliente, os quais podem servir de referencial no âmbito das empresas particulares e públicas:

- I - Ser cortês;
- II - Dar boas-vindas;
- III - Atender de imediato;
- IV - Mostrar boa vontade;
- V - Dispensar atenção ao cliente;
- VI - Agir com rapidez;
- VII - Prestar orientação segura;
- VIII - Evitar termos técnicos;
- IX - Cuidados pessoais;
- X - Falar a verdade;

Todos os enfoques acima são aplicados aos profissionais em geral, os quais são de extrema importância para qualquer profissão.

CROSBY (1985) estabeleceu 14 pontos que concebem as etapas de implementação da abordagem da qualidade dos serviços. São eles:

- 1) Dedicção da alta gerência e comprometimento através da elaboração de um documento com a política e os objetivos da empresa;
- 2) Constituição de equipes para melhorias coordenadas pelos gerentes;
- 3) Medição dos resultados;
- 4) Avaliação dos custos da qualidade;
- 5) Comunicação dos resultados aos supervisores e operários;
- 6) Reunião para identificação dos problemas;
- 7) Estabelecimento de um comitê informal para a divulgação do programa;
- 8) Treinamento de gerência e supervisão;
- 9) Instauração do dia Zero Defeitos, onde os resultados anuais divulgados efetua-se o reconhecimento a todos os participantes do programa;
- 10) Estabelecimento dos objetivos a serem seguidos;
- 11) Consulta aos operários sobre a origem dos problemas;
- 12) Recompensar aqueles que atingiram os seus objetivos;
- 13) Formar os conselhos da qualidade;
- 14) Etapa final: faça tudo de novo.

2.2 Indicadores da Qualidade no Setor Público

Os indicadores são considerados uma das ferramentas do sistema de gestão da qualidade (SGQ) que monitoram e controlam a eficiência dos processos, onde os resultados servem de base para a implementação de medidas corretivas e melhoria contínua do controle de qualidade.

Em relação ao setor público, os indicadores são extremamente importantes pois possuem o referencial para avaliação da gestão. Diante disso, a opinião pública é considerada um medidor de satisfação para os governos em todas as esferas.

Os indicadores servem para promover melhorias contínuas, orientam as tomadas de decisões e ajudam a identificar o que precisa ser mudado dentro da organização. Logo, a literatura aborda os indicadores de eficiência, eficácia, efetividade e atendimento como sendo

alguns dos mais importantes para o processo de gestão embora eles possam variar nas organizações de acordo com seus propósitos.

2.3 Conceito da Qualidade em Serviços para a Administração Pública

Com o início da Era da Qualidade, os produtos saíram da evidência para o foco passar a ser a satisfação do cliente. A literatura ressalta a importância da qualidade dos produtos, embora a qualidade dos serviços tenha um enorme valor neste contexto. Convém destacar que a qualidade nos serviços passa a ser um diferencial nas organizações.

No atendimento presencial convém ressaltar que os primeiros momentos são essenciais para construir uma boa imagem da organização, onde sugere-se cuidar da expressão facial, do tom de voz, dos gestos, postura e vocabulário. Aí está a ética e o respeito, os quais não devem diferenciar o tratamento pelas condições sociais, físicas ou culturais. Entretanto, todos os servidores, principalmente os que tratam diretamente com o público externo, devem zelar pela imagem da instituição.

Na visão de CAMPOS (1992, p. 2) um serviço de qualidade é aquele que atende às expectativas do cliente, ou seja, um serviço com baixo custo e sempre satisfatório.

De acordo com a Constituição Federal, artigo 37, a excelência só será atingida se forem levados em conta a impessoalidade, moralidade, legalidade, publicidade e eficiência. Conclui-se que o governo tem que proporcionar aos seus servidores um ambiente propício ao aprendizado e condições necessárias para o uso das ferramentas da qualidade. No entanto, os serviços prestados por um órgão só poderá ser medido após a prestação do serviço, por isso o impacto é sempre elevado.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Quanto aos fins, esta pesquisa foi considerada descritiva em função dos fatos terem sido registrados, classificados e interpretados sem que os entrevistados interferissem sobre eles. Objetivou descrever o nível da qualidade dos serviços numa organização pública. Pode-se dizer que foi um estudo de caso, por se tratar de uma investigação sistemática de um grupo de pessoas. Quanto aos meios foi considerada uma pesquisa de campo, por se tratar de uma investigação empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno, incluindo a aplicação de questionários. A abordagem quantitativa foi a mais adequada para este tipo de pesquisa, onde se buscou uma representatividade numérica.

O local do estudo foi a Secretaria Regional IV, localizada na Av. Dr. Silas Munguba, 3770, bairro Serrinha, Fortaleza (CE), especificadamente no setor chamado de Central de acolhimento, local onde o cidadão pode fazer solicitações à administração municipal, como as relativas a tributos, fiscalização, saúde, educação, conservação e serviços públicos, infraestrutura, alvará de funcionamento, registro sanitário, liberação de uso do espaço público, ouvidoria. A escolha por este universo se deu através de uma curiosidade expressiva no que diz respeito à qualidade no atendimento já que tem como finalidade executar as políticas públicas municipais, operacionalizando serviços urbanos que impactam diretamente na qualidade de vida dos cidadãos, cujos resultados exigem prontidão e eficácia.

A coleta de dados se deu através de questionários, do tipo fechado e presencial.

As informações tabuladas foram colhidas em dois dias, do mês de setembro/2018 com 40 (quarenta) cidadãos que foram até o órgão para solicitar algum dos serviços já descritos acima. A escolha por estas pessoas se deu aleatoriamente. A principal limitação foi a falta de tempo disponível dos entrevistados em responder as perguntas do questionário, o qual tentei deixar da forma mais sucinta possível. Foram analisados a qualidade dos serviços considerando os seguintes fatores abordados na literatura: cumprimento de prazos, atendimento, iniciativa, qualidade, etc.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados analisados foram obtidos analisando o nível adequado (péssimo, ruim, regular, bom/boa e ótimo).

Será analisada a qualidade dos serviços levando em consideração os fatores abordados na literatura: cumprimento de prazos, iniciativa, qualidade, presteza, conhecimento do órgão e atendimento.

A análise abaixo tem como objetivo principal levantar o nível da qualidade dos serviços numa empresa pública já especificada anteriormente. Nas tabelas 1 e 2 tem-se o perfil dos entrevistados. Nas tabelas 3 a 8 se terá a análise propriamente dita.

Tabela 1 - Distribuição de frequência quanto a faixa etária dos entrevistados.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Entre 18 a 29 anos	8	20
Entre 30 a 39 anos	12	30
Entre 40 a 49 anos	14	35
Acima de 50 anos	6	15
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Analisando os dados da tabela 1, verifica-se que a maioria dos entrevistados estão na faixa etária de 30 a 49 anos, ou seja, 65% do total.

Tabela 2 - Distribuição de frequência quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Ensino fundamental completo	2	5
Ensino fundamental incompleto	1	2,5
Ensino médio completo	14	35
Ensino médio incompleto	4	10
Ensino superior completo	9	22,5
Ensino superior incompleto	2	5
Pós graduado completo	5	12,5
Mestrado/Doutorado completo	3	7,5
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Verificando a tabela 2, observou-se que a maioria dos que procuram algum tipo de serviço do órgão possuem o nível de escolaridade a partir do ensino médio.

Tabela 3 - Distribuição de frequência quanto ao prazo do atendimento da solicitação.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Péssimo	6	15
Ruim	4	10
Regular	15	37,5
Bom	15	37,5
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Os dados da tabela 3 mostram que 37,5 % dos entrevistados consideram que o prazo das solicitações são compatíveis com as mesmas. Enquanto que 62,5% dos demais acham que o prazo poderia ser menor. Então, o prazo ainda é uma dificuldade expressiva no serviço público, onde a burocracia ainda deixa muito a desejar neste quesito.

Tabela 4 - Distribuição de frequência quanto à iniciativa do atendente.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Ruim	3	7,5
Regular	14	35
Boa	18	45
Ótima	5	12,5
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Observando os dados da tabela 4, verifica-se que segundo os entrevistados, o atendente possui uma iniciativa classificada entre boa e ótima (57,5 %). Enquanto a outra parte chegou a conclusão que a iniciativa poderia melhorar (42,5 %). Esta análise se equilibra em relação a iniciativa do agente público, que muitas vezes só faz o necessário.

Tabela 5 - Distribuição de frequência quanto à qualidade total em geral.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Péssima	7	17,5
Regular	19	47,5
Boa	14	35
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

A tabela 5 indica que apenas 35 % dos entrevistados consideram os serviços prestados pelo órgão em acordo com os principais pilares da qualidade total (prazo, iniciativa, atendimento, etc.) Já o restante 65 % classifica como péssima e regular a qualidade total. Isso demonstra que a maioria acha que deveria ter mais agilidade nos serviços do órgão.

Tabela 6 - Distribuição de frequência quanto à prestação do agente público.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Regular	9	22,5
Boa	18	45
Ótima	13	32,5
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Analisando a tabela 6, pode-se afirmar que a maioria (77,5 %) dos entrevistados consideram que o agente público faz o seu serviço de maneira rápida e focado na solicitação. Apenas 22,5 % considerou a celeridade abaixo do esperado. Podemos concluir então que a agilidade e a rapidez no atendimento estão diretamente ligadas à satisfação dos cidadãos que procuram algum tipo de serviço neste órgão.

Tabela 7 - Distribuição de frequência quanto ao conhecimento do agente público em relação aos produtos/serviços do órgão.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Bom	28	70
Ótimo	12	30
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

De acordo com a tabela 7, observou-se que a maioria (70 %) dos entrevistados considera que os agentes possuem um bom nível de conhecimento em relação aos serviços oferecidos. E os outros 30% acha este conhecimento ainda maior. Sendo assim, conclui-se que os agentes estão com o nível de conhecimento satisfatório neste órgão. Isso demonstra que a qualificação e o treinamento dos agentes são extremamente importantes e eleva o grau de satisfação de quem necessita de um atendimento.

Tabela 8 - Distribuição de frequência quanto ao atendimento em geral oferecido pelo órgão.

ALTERNATIVAS	FREQ. ABSOLUTA	FREQUENCIA %
Regular	6	15
Bom	33	82,5
Ótimo	1	2,5
TOTAL	40	100

Fonte: Pesquisa de campo/2018.

Na tabela 8 conclui-se que a maioria (82,5 %) dos entrevistados considera o atendimento em geral bom. Enquanto 2,5 % qualifica este quesito ótimo e 15 % regular. O atendimento ainda é um dos principais mediadores no serviço público, visto que é quase

sempre o primeiro contato que o cidadão que busca alguma solicitação se depara. Logo, neste órgão o atendimento em geral está bom.

Embora o órgão tenha seu grau de contribuição em relação às ferramentas para o uso da qualidade, convém destacar que a primazia no atendimento é alavancada a partir das atitudes e comprometimento do agente público.

Sendo assim, conclui-se que a importância do atendimento para a administração pública está relacionada a suprir expectativas e satisfazer necessidades, onde os parâmetros saber o que faz, como faz e no menor tempo possível fazem muita diferença e estão ligados a um alto grau de satisfação dos cidadãos (clientes).

5 CONCLUSÃO

5.1 Considerações Finais e Recomendações

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) teve como objetivo geral analisar se a qualidade total estava sendo uma ferramenta satisfatória e aplicada em um órgão da prefeitura de Fortaleza, no caso a Secretaria Regional IV (SER IV).

Vale salientar, que independente da vontade de alguns, se faz extremamente necessário o investimento dos órgãos públicos no uso das ferramentas da qualidade, pois um dos principais pilares: o atendimento é considerado por muitos como um dos principais medidores deste nível tão almejado por todas as empresas, sejam elas públicas ou privadas.

Muitos no passado não deram muita credibilidade aos parâmetros da qualidade, por ter sido criada no Japão. Entretanto o que percebemos é que os órgãos tem se adequadado e modificado alguns itens para estarem compatíveis com o padrão de excelência exigido pela população e demais envolvidos no processo.

Em relação aos objetivos específicos, vale ressaltar que o quesito prazo ainda é considerado pela maioria um ponto negativo, pois a burocracia faz com que os procedimentos não seja ágeis e demorem para as solicitações serem atendidas.

Já em relação à presteza do agente chegou-se a conclusão que a rapidez no atendimento é um diferencial em relação à satisfação do cidadão.

Outro objetivo específico que merece destaque é a iniciativa do agente, o qual foi equilibrado e constatou-se que só é feito o que é solicitado.

Constatou-se que os princípios de atendimento ao cliente (cidadão) relacionados à qualidade total são extremamente importantes e nesta organização pública a maioria dos entrevistados focaram positivamente suas respostas sobre este assunto.

Concluiu-se que a maioria dos cidadãos estão satisfeitos com o nível do atendimento. Este fato se deu através de constantes treinamentos pelos quais os agentes públicos são submetidos e reuniões com a chefia direta, onde é explicitamente colocado a questão do bom atendimento.

Vale destacar que a pesquisa, de modo geral, foi positiva, pois a maioria de quase todas as indagações tiveram as respostas favoráveis em relação à qualidade. No entanto, o assunto dos pilares da qualidade total (prazo, iniciativa, atendimento, etc.) foi o único em que a avaliação não foi tão positiva sugerindo uma crítica em relação a esses itens.

Sugere-se que sejam criados mais mecanismos por parte das organizações

públicas em relação ao atendimento ao público externo, para que os cidadãos não enfrentem fila numerosa na ida ao Órgão. E que a parte burocrática seja mais simplificada para dar agilidade no prazo de entrega da solicitação. Outro quesito importante seria uma pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços, onde os resultados obtidos auxiliariam o ajuste da prestação de tais serviços.

REFERÊNCIAS

- ALBRETCH, Karl. **Trazendo o poder do cliente para dentro da sua empresa: a única coisa que importa**. São Paulo, Pioneira, 1993.
- BASTOS, Núbia Maria Garcia. **Introdução à metodologia do trabalho acadêmico**. 4. ed. Fortaleza, Nacional, 2005.
- BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.
- CAMARGO, Renata de Freitas. **Indicadores de qualidade: garanta o controle de qualidade da sua empresa**. Joinville, 2018. Disponível em: <<https://www.treasury.com.br/blog/indicadores-de-qualidade/>> Acesso em 30 nov. 2018.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte, Bloch, 1992.
- CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro, José Olympio, 1985.
- DEMING, William Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Tradução de Clave Comunicações e Recursos Humanos. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.
- EQUIPE GRIFO. **Iniciando os conceitos de qualidade total**. São Paulo, Pioneira, 1994.
- GOLBARG, Marcos César. **Times: ferramenta eficaz para a qualidade total**. São Paulo, Makron Books, 1995.
- MIRSHAWKA, Victor. **A luta pela qualidade na administração pública com ênfase na gestão municipal**. 1. ed. São Paulo, DVS Editora, 2014.
- MOOLER, Claus. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços do desenvolvimento das pessoas**. Tradução de Nivaldo Montingelli Júnior. São Paulo, Pioneira, 1992.
- PILARES, Nanci. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo, Nobel, 1990.
- SILVA, Vera Lucia. **Atendimento essencial: tudo que sua empresa precisa fazer para manter e conquistar clientes**. São Paulo, 2013.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO DO NÍVEL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO NUMA EMPRESA PÚBLICA DE FORTALEZA (REGIONAL IV)

I - PERFIL DO ENTREVISTADO

A) FAIXA ETÁRIA

1. Entre 18 a 29 anos ()
2. Entre 30 a 39 anos ()
3. Entre 40 a 49 anos ()
4. Acima de 50 anos ()

B) ESCOLARIDADE

- | | | |
|-----------------------|----------------|------------------|
| 1. Ensino Fundamental | 1 () completo | 2 () incompleto |
| 2. Ensino Médio | 1 () completo | 2 () incompleto |
| 3. Ensino Superior | 1 () completo | 2 () incompleto |
| 4. Pós Graduação | 1 () completo | 2 () incompleto |
| 5. Mestrado/Doutorado | 1 () completo | 2 () incompleto |

C) Como você analisa o prazo do atendimento referente a sua solicitação?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |

D) Como você qualificaria a iniciativa do atendente?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssima | Ruim | Regular | Boa | Ótima |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |

E) Em relação à Qualidade Total, como você classificaria os serviços prestados pelo Órgão?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |

F) Como você classifica a presteza do agente público?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssima | Ruim | Regular | Boa | Ótima |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |

G) Como você considera o conhecimento do agente público em relação aos produtos/serviços do órgão?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |

H) Na sua opinião o atendimento em geral oferecido pelo órgão é considerado?

- | | | | | |
|---------|------|---------|------|-------|
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| 0() | 1() | 2() | 3() | 4() |