

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

ANDRESA MAZZUCHELLO CANDIOTTO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA - SC

CRICIÚMA

2012

ANDRESA MAZZUCHELLO CANDIOTTO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA - SC

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do Grau de Bacharel, no curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientador: Prof. Msc. João Francisco Marques Monteiro

CRICIÚMA

2012

ANDRESA MAZZUCHELLO CANDIOTTO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE IÇARA - SC

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do Grau de Bacharel, no curso de Secretariado Executivo, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Criciúma, 06 de Dezembro de 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. João Francisco Marques Monteiro – Mestre – (UNESC) – Orientador

Prof.^a Jucélia Silva Abel – Mestre – (UNESC)

Prof.^a Liege Burigo – Mestre

Dedico esta conquista a Deus, por ter me dado força e fé para a realização deste sonho. E aos meus pais, Maria de Lourdes e João Candioto, por terem me apoiado e me ajudado nesses quatros anos de curso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por nunca ter me deixado desistir dos meus sonhos e objetivos e por ter me proporcionando grandes oportunidades.

Agradeço imensamente aos meus pais, pessoas maravilhosas, que sempre estiveram me apoiando, incentivando e depositando todo seu amor em mim.

Agradeço às minhas colegas de trabalho, em especial às minhas amigas Ana Silvia Simon, Cacilda Cagmin e Flavia Alves, pela compreensão e por terem me ajudado nas dificuldades no decorrer do TCC.

Agradeço às minhas amigas de classe, em especial à Thais, Fabia, Luana, Cleide e Marina, que, nas horas mais difíceis, estavam ao meu lado, incentivando-me e dando força, para que juntas conseguíssemos vencer mais esse desafio.

Agradeço ao meu orientador, João Monteiro, um excelente professor, que aceitou esse desafio com confiança, dedicando-se, tirando todas as minhas dúvidas com muito empenho e paciência. Agradeço também por todas as horas em que se colocou à disposição para as orientações.

Agradeço a todos os professores, em especial à professora e coordenadora Jucélia Abel, pela atenção, pela disponibilidade e pela dedicação.

Agradeço a todos que participaram e estiveram presentes de alguma forma nesses quatro anos de estudo.

Muito Obrigada a todos vocês!

“Conquistas sem riscos são sonhos sem méritos. Ninguém é digno dos sonhos se não usar suas derrotas para cultivá-los.”

Augusto Cury

RESUMO

O presente estudo tem como intuito identificar o nível de satisfação dos usuários da Prefeitura Municipal de Içara (SC) e apresenta como objetivos específicos as propostas de identificação do perfil dos usuários, de verificar a qualidade dos serviços prestados pela instituição e de mostrar os benefícios da excelência de um bom atendimento. Para desenvolver este estudo, foi adotado o método de pesquisa qualitativa/quantitativa, que foi aplicada junto a 62 usuários da prefeitura, por meio de um questionário com 16 perguntas fechadas, no mês de setembro de 2012, para a coleta dos dados. A pesquisa possibilitou analisar a qualidade do atendimento pelos pareceres dos próprios usuários. Observou-se que a Gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda foi bem avaliada por seus contribuintes no que diz respeito ao atendimento e ao desempenho dos funcionários.

Palavras-chave: Atendimento. Usuários do Serviço. Satisfação

ABSTRACT

The current study has as purpose to identify the level of Içara SC City Hall users' satisfaction and it presents as specific objectives the proposals of identifying users' profiles, verifying the quality of the services provided by the institution and showing the benefits which the excellence of a good customer service can provide. In order to develop this study it was applied the qualitative/quantitative method, which was asked to 62 City Hall users' by a questionnaire comprehending 16 closed questions, during September 2012, for data collection. The present research allowed us to analyze the customer service's quality by the own costumers opinion. It was also possible to notice that the management of the Department of Social Services, Housing, Labor and Income was well evaluated by taxpayers about the costumers service and the employee performance.

Key-words: Costumers service. Service users. Satisfaction

RESUMEN

El presente estudio tiene como designio identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Ayuntamiento Municipal de Içara – SC, y presenta como objetivos específicos las propuestas de identificar el perfil de los usuarios, de verificar la calidad de los servicios prestados por la institución y de mostrar los beneficios de la excelencia de un buen servicio. Para desarrollar este estudio, fue adoptado el método de investiga cualitativa/cuantitativa, que fue aplicada junto a 62 usuarios del ayuntamiento, por medio de un cuestionario con 16 preguntas cerradas, en el mes de septiembre de 2012, para la colecta de los datos. La pesquisa permitió analizar la calidad del servicio por los pareceres de los propios usuarios. Se observó que la Gestión de la Secretaría de Asistencia Social, Habitación, Trabajo y Renta fue bien evaluada por sus contribuyentes en lo que dice respeto al servicio y al desempeño de los empleados.

Palabras-llave: Servicio. Usuarios del Servicio. Satisfacción

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

ILUSTRAÇÃO 1 - ESTRUTURA DA PREFEITURA DE IÇARA.....	24
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo.....	26
TABELA 1 - SEXO.....	33
TABELA 2 - ESTADO CIVIL.....	34
TABELA 3 - FAIXA ETÁRIA.....	35
TABELA 4 - GRAU DE ESCOLARIDADE.....	35
TABELA 5 - RENDA FAMILIAR.....	37
TABELA 6 - ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA SECRETARIA.....	38
TABELA 7 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO CADASTRO ÚNICO.....	38
TABELA 8 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DA HABITAÇÃO	39
TABELA 9 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR EMERGENCIAIS	41
TABELA 10 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	41
TABELA 11 - HORÁRIO DO ATENDIMENTO.....	42
TABELA 12 - AGILIDADE NO ATENDIMENTO.....	43
TABELA 13 - OS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO DEMONSTRAM INTERESSE EM ATENDER SUAS SOLICITAÇÕES?.....	44
TABELA 14 - VOCÊ CONSIDEROU EFICIENTES OS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS?.....	45
TABELA 15 - COMO VOCÊ AVALIA A ACESSIBILIDADE AO GESTOR RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO?.....	46
TABELA 16 - OS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO DEMONSTRAM SER ÉTICOS E RESPEITOSOS DURANTE O ATENDIMENTO PRESTADO?.....	47

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - SEXO.....	33
FIGURA 2 - ESTADO CIVIL.....	34
FIGURA 3 - FAIXA ETÁRIA.....	35
FIGURA 4 - GRAU DE ESCOLARIDADE.....	36
FIGURA 5 - RENDA MENSAL FAMILIAR.....	37
FIGURA 6 - ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DA SECRETARIA.....	38
FIGURA 7 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO CADASTRO ÚNICO.....	39
FIGURA 8 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DA HABITAÇÃO	40
FIGURA 9 - ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR EMERGENCIAIS	41
FIGURA 10 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	42
FIGURA 11 - HORÁRIO DO ATENDIMENTO.....	43
FIGURA 12 - AGILIDADE NO ATENDIMENTO.....	44
FIGURA 13 - OS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO DEMONSTRAM INTERESSE EM ATENDER A SUAS SOLICITAÇÕES?.....	45
FIGURA 14 - VOCÊ CONSIDEROU EFICIENTES OS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS?.....	46
FIGURA 15 - COMO VOCÊ AVALIA A ACESSIBILIDADE AO GESTOR RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO?.....	47
FIGURA 16 - OS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO DEMONSTRAM SER ÉTICOS E RESPEITOSOS DURANTE O ATENDIMENTO?.....	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO.....	22
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICES.....	55
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	56

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como finalidade analisar a qualidade do atendimento no setor de gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara – SC. Atender aos clientes e aos usuários com qualidade é um dos fatores essenciais para o crescimento de uma empresa; quando os anseios e as necessidades daqueles que procuram as instituições são contemplados, as condições básicas para que as potencialidades dos atendentes e dos demais setores de uma empresa apareçam são viabilizadas.

No primeiro capítulo, apresentam-se os objetivos desta pesquisa, que tem como intuítos principais analisar, de forma qualitativa, o serviço prestado pelos funcionários públicos do setor de gestão da Secretaria de Assistência Social de Içara, levantar o perfil e o grau de satisfação dos usuários, avaliar os pontos positivos e os negativos do atendimento e propor melhorias nos serviços.

No segundo capítulo, tem-se a fundamentação teórica que, entre outros conceitos, tratará das relações com os clientes, de “marketing” e das organizações públicas.

O terceiro capítulo é constituído dos procedimentos metodológicos, da abordagem metodológica, da especificação da população e da amostra e do instrumento de coleta de dados. Por fim, são apresentados os resultados obtidos da pesquisa e as respectivas análises.

1.1 TEMA

Qualidade do atendimento na Prefeitura Municipal de Içara – SC.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Qualidade do atendimento no setor de gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara – SC.

1.3 PROBLEMA

É indiscutível a importância do atendimento em uma instituição pública, pois a relação com o cidadão é um forte indicador da qualidade de vida em um município. Sendo assim, torna-se relevante pesquisar como está a qualidade do atendimento dos funcionários públicos, prestado pela gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da prefeitura Municipal de Içara.

1.4 JUSTIFICATIVA

Um dos motivos que levaram à realização desta pesquisa é o interesse em identificar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento no setor de Gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara.

Sabemos que satisfazer usuários nem sempre é algo simples, pois cada pessoa tem diferentes objetivos e necessidades; sendo assim, deve-se procurar fazer a análise de necessidades e de rotinas de procura, com o intuito de que o serviço público seja eficiente e significativo para a população.

Considero importante o desenvolvimento deste projeto para a Secretaria de Assistência Social, pois tem como objetivo propor mudanças e aperfeiçoamentos no atendimento ao público, o que fará com que seus usuários sintam-se satisfeitos e, a partir da análise, a instituição possa avaliar o nível de desempenho dos seus funcionários.

O tema é importante para o profissional do Secretariado Executivo, porque quem exerce essa profissão tem a responsabilidade de assessorar e dar suporte à equipe no atendimento do setor em que trabalha. Para ter resultados positivos e convincentes, o profissional deve saber identificar os problemas e as necessidades no atendimento, para assim executar as atividades, garantindo a satisfação dos usuários.

Este estudo se faz necessário devido à importância que vem assumindo a Gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda junto à população de Içara.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo geral

Analisar o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelos funcionários do setor de gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara.

1.5.2 Objetivos específicos

- Levantar o perfil dos usuários;
- Descrever as rotinas de atendimento;
- Analisar e identificar o grau de satisfação do atendimento, conforme a opinião dos usuários;
- Verificar a qualidade do atendimento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica, na qual serão apresentados, com o aporte de pesquisas congêneres, os objetivos deste trabalho.

2.1 CONCEITO DE ATENDIMENTO

O atendimento é uns dos fatores essenciais para o sucesso e o crescimento de uma empresa; é a excelência no atender que diferencia e destaca uma empresa em relação à outra. Dessa forma, a empresa precisa manter seus clientes satisfeitos e atender às necessidades deles. Para que, de fato, atender bem seja possível, deve-se investir na qualificação, no treinamento e na capacitação dos funcionários. Segundo Gerson (2001, p. 3):

O atendimento a clientes envolve todas as atividades de empresa e seus funcionários para satisfazê-los. Isso significa mais que atender reclamações, providenciar reembolsos ou trocas nas devoluções ou sorrir para os clientes. O atendimento a clientes também significa sair em sua busca, fazendo todo o possível para satisfazê-los e tomando decisões que os beneficiem, mesmo à custa de sua empresa.

Desse modo, o atendimento vai além de cortesias: é a satisfação do cliente, é a busca pela exigência no atendimento, mesmo que para isso a empresa não seja beneficiada aparentemente.

Para Schiozawa (1993, p. 48), “o atendimento ao cliente está constituindo-se, na era da informação, no principal fator de vantagem competitiva entre organizações”. Conforme o autor, a informação é uma característica essencial no atendimento, é a relação entre o cliente e a empresa, é a maneira que a empresa tem de ouvir seus clientes.

2.1.1 Tipos de atendimento

Existem vários tipos de atendimento ao público, além do atendimento presencial. Os mais comuns são: o atendimento diferenciado, o atendimento *online*, e o atendimento telefônico.

Conforme Pilares (1989), o atendimento diferenciado é aquele que realmente vai fazer a diferença. O cliente busca na empresa não apenas a solução para seus problemas, mas também um atendimento cordial, tendo o cliente como prioridade, tratado como único, satisfazendo a suas necessidades, e assim fidelizando-o em sua empresa.

O atendimento *online* é o mais prático e barato; nesse caso a empresa tira todas as dúvidas e interage diretamente com os clientes em potencial. Além disso, o acesso *online* é fácil, rápido e favorável. Para que o atendimento ocorra com precisão, o site da empresa tem de estar sempre atualizado.

Segundo Almeida (2001), é no atendimento telefônico que o cliente analisa a seriedade, o compromisso, a agilidade, a segurança nas informações e a qualidade dos serviços oferecidos. Todas as informações têm de ser explicadas com clareza, para que não ocorram dúvidas ou precipitações.

2.1.2 Atendimento ao cliente

Os clientes buscam cada vez mais a excelência do atendimento com qualidade, com benefícios e diferenciações. Desse modo, as empresas estão se preocupando em fornecer seus serviços com qualidade para não perder sua clientela. De acordo com Shiozawa (1993, p. 43):

O atendimento ao cliente está transformando-se num poderoso diferencial competitivo. As empresas que forem capazes de manter o foco no usuário e atenção nas necessidades atuais e futuras dos clientes serão aquelas que experimentarão prosperidade a longo prazo.

A qualidade do atendimento é um grande diferencial em uma empresa. É no atendimento que o funcionário demonstra a importância dos seus clientes, saciando seus desejos e expectativas.

Para Dantas (2004, p. 31), “o atendimento ao cliente consiste no fornecimento e reparo de produtos, acompanhado pelo comportamento amigável da parte dos prestadores de serviços”.

Para finalizar, Dantas (2004, p. 36) afirma que “o atendimento ao público é uma atividade complexa em que interagem vários elementos [...] é preciso que se

tenha uma visão global e integrada de todos os aspectos considerados relevantes [...] sem isso fica difícil desenvolver uma ação eficaz e racional”.

Portanto é essencial que a empresa busque sempre atender aos clientes com eficácia, com sabedoria e colocando em prática seus conhecimentos técnicos e profissionais, para que o cliente sinta-se satisfeito e beneficiado.

2.1.3 Qualidade no atendimento

A qualidade no atendimento dos serviços oferecidos por uma empresa vai além do tratamento ao cliente; é mais do que tratá-los com gentileza e estima, é também superar suas expectativas, beneficiando-os e oferecendo serviços e produtos de alta qualidade. Em conformidade com Las Casas (2002, p. 89):

Qualidade em serviços está ligada à satisfação. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços estará percebendo um serviço como de qualidade. E isso acontece em qualquer situação em que possa ocorrer essa satisfação, como a solução de um problema, o atendimento de uma necessidade ou de qualquer outra expectativa.

É essencial que haja uma comunicação direta entre o cliente e a empresa, para que o cliente sinta-se valorizado, pois é pouco provável existir uma empresa que prospere sem clientes satisfeitos.

Para obter qualidade no atendimento ao cliente é necessário que os funcionários possuam algumas aptidões. São essas: cortesia, simpatia, educação, rapidez, eficiência, ética, honestidade, respeito e saber ouvir seus clientes.

Quanto aos produtos e serviços que a empresa fornece, é necessário que eles possuam boa aparência, adequação, perfeição, garantia, funcionalidade variedade e exigência.

Os clientes hoje em dia não estão apenas se preocupando com o preço do produto, para eles o mais importante é a qualidade do serviço prestado; assim os consumidores até podem se dispor a pagar mais por serviços melhores e de comprovada qualidade.

Kotler (1998, p. 65) afirma que “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou de um serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”. Cada vez mais os clientes exigem um

atendimento de qualidade e um bom serviço prestado, portanto os funcionários têm de estar bem treinados, para não cometer nenhum erro.

2.1.4 Atendimento nas organizações públicas

É comum a convicção de que os órgãos públicos não prestam um bom atendimento aos cidadãos. Os funcionários públicos são caracterizados como incompetentes, desmotivados, desleixados e como pessoas que não suprem as necessidades dos “usuários/cidadãos”. Meirelles (2010, p. 68) define órgãos públicos como:

Centros de competências instituídos para o desempenho de funções estatais, através de seus agentes, cuja atuação é imputada à pessoa jurídica a que pertencem. São unidades de ação com atribuições específicas na organização estatal. Cada órgão, como centro de competência governamental ou administrativa, tem necessariamente funções, cargos e agentes [...] integram a estrutura do estado e das demais pessoas jurídicas como partes desses corpos vivos, dotados de vontade e capazes de exercer direitos e contrair obrigações para a consecução de seus fins institucionais.

Os cidadãos/usuários são elementos indispensáveis para o sucesso da Gestão Pública; por isso é necessário que os servidores públicos efetuem seus trabalhos com transparência, eficácia e competência.

Para que esse conceito de má qualidade no atendimento seja quebrado, deve-se acabar com as burocracias públicas tradicionais, buscando-se inovações nas administrações, determinando objetivos e metas em seu ambiente de trabalho, buscando adaptações conforme as necessidades e a orientação aos cidadãos, com sabedoria e eficácia.

2.2 CONCEITO DE MARKETING

O “marketing” é a propaganda de uma empresa, é o setor responsável pela criação de campanhas publicitárias; é ele que diferencia uma empresa de outra, fazendo-a se destacar no mercado de trabalho. De acordo com Las Casas (2005, p. 26):

Marketing é a área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar determinados objetivos da organização ou indivíduo e considerando sempre o meio ambiente de atuação e o impacto que estas relações causam no bem-estar da sociedade.

Kolter (1998, p. 27) afirma que “marketing é um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm aquilo de que necessitam por meio da criação, da oferta e da troca de produtos de valor com outros”.

Conforme MCarthy e Perreault (1997, p. 37):

O conceito de marketing foi primeiramente aceito pelas empresas de bens de consumo, como General Electric e Procter & Gamble. A concorrência era intensa em alguns de seus mercados e tentar satisfazer as necessidades dos consumidores mais plenamente era uma forma de ganhar essa concorrência. A publicidade ampla do sucesso do conceito de marketing nessas empresas ajudou a levar a mensagem para outras empresas.

O *marketing* é essencial em uma empresa, porque os consumidores, além de comprarem os produtos, exigem a excelência no bom atendimento; a mercadologia proporciona uma melhor visão da organização e o diferencial dos produtos e do atendimento, fazendo com que as empresas tenham planejamento, estratégias e táticas para a busca de bons resultados, o que pode ajudar a conquistar e a manter clientes.

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

É recorrente a afirmação de que, para determinados projetos de pesquisas e trabalhos acadêmicos tornarem-se relevantes, é necessário determinar e traçar um método para os objetivos estabelecidos. De acordo com Oliveira (2002, p. 56):

A metodologia estuda os meios ou métodos de investigação do pensamento correto e do pensamento verdadeiro que visa delimitar um determinado problema, analisar e desenvolver observações, criticá-los e interpretá-los a partir das relações da causa e efeito.

Para Lakatos (2000, p. 46):

O método é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

A partir desses conceitos, serão descritos neste capítulo do trabalho os métodos para a elaboração da pesquisa, sendo esta de natureza básica, a qual é definida por Lakatos e Marconi (2006, p. 20) da seguinte maneira:

É aquela que procura o progresso científico, a ampliação de conhecimentos teóricos, sem a preocupação de utilizá-los na prática. É a pesquisa formal, tendo em vista generalizações, princípios, e leis. Tem por meta o conhecimento pelo conhecimento.

Essa pesquisa é básica porque busca o conhecimento teórico como objetivo, sem se preocupar com resultados na prática.

Visando ao alcance dos objetivos propostos por este trabalho, foi adotada uma pesquisa quantitativa e, como abordagem, o método qualitativo. Apolinário (2006, p. 55) afirma que:

Na pesquisa qualitativa o pesquisador procura reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação.

O método qualitativo é o estudo das ações sociais e grupais, com a possibilidade de se aprimorarem opiniões e entendimentos, tendo espaço para descrição e para interpretação.

Para Oliveira (1999, p. 115):

O quantitativo, conforme o próprio termo indica, significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples, como porcentagem, média, moda, mediana e desvio padrão, até as de uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise e regressão etc., normalmente utilizados em defesas de teses.

O método quantitativo é o estudo que envolve dados numéricos e procedimentos estatísticos, para mensurar algo. Em relação ao modo como foi elaborada a pesquisa, foram utilizados dois objetivos.

A pesquisa descritiva abrange vários objetivos; um deles é descrever, por meio de questionários, de coleta de dados e de observação, as características de determinado grupo ou de fenômenos. De acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 66), “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Oliveira (1999, p. 114) destaca que pesquisa descritiva:

São processos de estudos que procuram abranger a correlação entre variáveis, fundamentais para as diversas ciências sociais: direito, comunicação social, economia, marketing, relações públicas, propaganda e outras, porque permitem controlar, de forma simultânea, um grande número de variáveis e, por meio de técnicas estatísticas de correlação, especificar o grau pelo qual diferentes variáveis encontram-se relacionadas, dando ao pesquisador uma visão abrangente do modo como as variáveis estão ocorrendo.

Desse modo, a pesquisa descritiva expressa as características, o comportamento e as opiniões de determinado fenômeno em dada população.

A pesquisa exploratória é um estudo prévio que tem como objetivo familiarizar-se com o fenômeno que se quer analisar, de maneira que o estudo principal seja delineado com grande entendimento e exatidão. De acordo com Oliveira (2002, p. 135), “os estudos exploratórios têm como objetivo a formulação de um problema para efeito de uma pesquisa mais precisa ou, ainda, para a elaboração de hipóteses”.

Além dos objetivos, utilizaram-se técnicas de pesquisa, sendo adotados a pesquisa bibliográfica e o levantamento documental.

A pesquisa bibliográfica é realizada por meio de revistas, de artigos, de periódicos, de análise e interpretação de livros, de *sites* relacionados ao tema

estudado, de documentos mimeografados ou xerocopiados, de mapas e fotos, para que se possa obter um melhor desenvolvimento teórico.

Conforme Cervo e Bervian (1996, p. 48), “a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos”.

A pesquisa documental é semelhante à pesquisa bibliográfica; a diferença principal entre ambas está na natureza das fontes. A pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, enquanto a pesquisa documental recorre a materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser elaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

3.5 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

Ilustração 1 - Estrutura da Prefeitura de Içara



Fonte: www.icara.sc.gov.br

A pesquisa foi realizada na Prefeitura Municipal de Içara, município localizado na Região Sul de Santa Catarina. Administradores em exercício na data de realização da pesquisa, endereço e contatos da Prefeitura:

Prefeito: Gentil da Luz

Vice-prefeito: José Zanolli

Endereço: Praça Castelo Branco, 120

Bairro: Centro

CEP: 88820-000

Telefone: (48) 3431 3500

Fax: (48) 3431 3502

E-mail: comunicacaopmicara@gmail.com

Website: www.icara.sc.gov.br

2.1.5 Rotinas de Atendimento

2.1.5.1 Recepção

O atendimento na recepção tem de ser organizado, ágil, eficaz e objetivo. A recepcionista precisa ter conhecimento dos serviços prestados pelo setor da instituição, para que saiba instruir com eficiência os usuários/clientes.

Na Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, a recepção é organizada por ordem de chegada, senhas e atendimentos preferenciais.

A recepcionista analisa o “problema” do usuário, identifica para qual setor deve encaminhá-lo, entrega-lhe uma senha preferencial, se for idoso, gestante ou deficiente, e instrui-o para que ele aguarde na recepção até que seja sua vez de ser atendido.

2.1.5.2 Cadastro Único

O cadastro único é um sistema *online* de coleta de dados, utilizado para identificar e caracterizar as famílias com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa ou de três salários mínimos no total. Famílias com renda superior a meio salário-mínimo também podem ser inscritas, desde que sua inserção esteja vinculada à inclusão e/ou à permanência em programas sociais implementados pelo poder público nas três esferas do Governo.

A coleta de dados para os programas vinculados ao Cadastro Único é realizada por meio de uma entrevista, a partir de um questionário contendo cerca de 30 perguntas, no qual são requeridas informações de todo o núcleo familiar e as características do domicílio. Após ser preenchido o cadastro, o funcionário digita as informações no sistema *online* do Governo Federal, que assim analisa se a família se enquadra em algum dos programas oferecidos.

Programas e benefícios para os quais as famílias devem estar inscritas no Cadastro Único:

- Projovem Adolescente;
- Carteira do Idoso (viagens interestaduais);
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil;
- Benefício da Prestação Continuada;
- Tarifa Social de Energia Elétrica;
- Programa Bolsa Família;
- Alíquota reduzida para contribuição ao INSS;
- Telefone social ANATEL.

2.1.5.2.1 ProJovem Adolescente

O ProJovem Adolescente é integrante do Programa Nacional de Inclusão de Jovens, lançado em setembro de 2007, pela Presidência da República. O ProJovem Adolescente destina-se a jovens de 15 a 17 anos, pertencentes a famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família ou a jovens em situação de risco social. A maioria deles é composta de egressos do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil ou do Programa de Enfrentamento ao Abuso e à Exploração Sexual. No ProJovem Adolescente, os jovens participam de palestras, de aulas expositivas e de programas para o primeiro trabalho profissional.

2.1.5.2.2 Carteira do Idoso (Viagens Interestaduais)

Carteira concedida aos idosos com renda de até dois salários mínimos por pessoa e que estejam inscritos no Cadastro Único. A CI prevê gratuidade e desconto no valor das passagens interestaduais aos idosos nos transportes rodoviário, ferroviário e aquaviário.

Ao realizar o cadastramento no Cadastro Único, o Governo Federal tem um prazo de 90 dias para análise do cadastro do idoso e disponibilização da Carteira por meio do SUASWEB.

2.1.5.2.3 Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) articula um conjunto de ações visando à retirada de crianças e de adolescentes de até 16 anos das práticas de trabalho infantil.

O PETI compõe o Sistema Único de Assistência Social - SUAS e tem três eixos básicos: transferência direta de renda a famílias com crianças ou adolescentes em situação de trabalho; serviços de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças/adolescentes até 16 anos e acompanhamento familiar por meio do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.

2.1.5.2.4 Benefício da Prestação Continuada – BPC

Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC-LOAS ao idoso e à pessoa com deficiência, pago pelo Governo Federal, cuja operacionalização do reconhecimento do direito é do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS; para a obtenção desse benefício devem ser observadas as seguintes categorias:

Pessoa Idosa - IDOSO: deverá comprovar que possui 65 anos de idade ou mais, que não recebe nenhum benefício previdenciário, ou de outro regime de previdência, e cuja renda mensal familiar *per capita* seja inferior a um quarto do salário mínimo vigente;

Pessoa com Deficiência - PCD: comprovar que a renda mensal do grupo familiar *per capita* seja inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo; deverá também ser avaliado se a sua deficiência o incapacita para a vida independente e para o trabalho, e essa avaliação é realizada pelo Serviço Social e pela Perícia Médica do INSS;

2.1.5.2.5 Tarifa Social de Energia Elétrica

A Tarifa Social de Energia Elétrica estabelece que, para ter acesso ao desconto na conta de luz, é necessário que a família esteja inscrita no Cadastro

Único para Programas Sociais e que possua renda familiar *per capita* de até meio salário-mínimo.

Os descontos variam entre 10 e 65% do valor da conta, de acordo com a faixa de consumo. Famílias inscritas no Cadastro Único que possuem renda mensal de até três salários mínimos, mas que tenham entre seus membros pessoas em tratamento de saúde que necessitam usar continuamente aparelhos com elevado consumo de energia, também recebem o desconto.

Também se enquadram no perfil de beneficiários as famílias que recebem o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC);

As famílias indígenas e quilombolas inscritas no Cadastro Único e que tenham renda familiar *per capita* menor ou igual a meio salário-mínimo, ou que possuam entre seus moradores um beneficiário do BPC, terão direito a desconto de 100%, até o limite de consumo de 50kWh/mês.

2.1.5.2.6 Programa Bolsa Família

O Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda, com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza.

Para receber o benefício, a família precisa estar inscrita no Cadastro Único e ter renda familiar *per capita* de até R\$ 140,00 por pessoa. O valor que cada família irá receber depende da renda *per capita*, do número de filhos e da idade destes.

O valor do benefício é variável: o mínimo é R\$ 32,00 e o máximo é R\$ 306,00. A partir do momento em que a família passa a receber o benefício do Governo Federal, ela deverá cumprir algumas condições para que não venha a ter o benefício bloqueado ou cancelado. As exigências são: cadastrar e atualizar o cadastro a cada dois anos, ou sempre que houver alterações no endereço familiar e na composição familiar, mudança de escola, alterações na renda; manter os filhos com idade entre 06 e 17 anos matriculados e frequentando a escola, observando-se que a frequência mínima por bimestre deve ser de 75%; realizar o acompanhamento de saúde, mantendo o calendário de vacinas, acompanhamento de peso e medida das crianças com idade até 07 anos; realizar o pré-natal e pós-parto; garantir o

acompanhamento de saúde da mulher para as famílias beneficiárias que possuam entre seus membros mulheres com idade entre 14 e 44 anos.

2.1.5.2.7 Alíquota reduzida para contribuição do INSS

Famílias inscritas no Cadastro Único, com renda de até dois salários mínimos, terão direito à contribuição reduzida do INSS, no valor de 5% do salário mínimo.

A contribuição dará direito a:

- Salário maternidade;
- Pensão por morte;
- Aposentadoria por idade;
- Auxílio reclusão;
- Aposentadoria por invalidez ;
- Auxílio doença.

2.1.5.2.8 Telefone Social ANATEL

Famílias inscritas no Cadastro Único, com renda de até um salário mínimo, terão o direito de obter a assinatura do telefone social, por meio da qual o valor da assinatura do telefone fixo, com tributos já incluídos, será, em média, de R\$ 13,31.

Nos primeiros doze meses de funcionamento do programa, a prioridade será para as famílias que recebem até um salário-mínimo. Nos doze meses seguintes, serão atendidas as famílias com até dois salários mínimos. Posteriormente todos os inscritos no Cadastro Único terão direito ao benefício.

2.1.5.3 Programa Habitacional – Programa do Ministério das Cidades

As famílias inscritas no programa habitacional, cuja renda familiar não ultrapasse três salários mínimos, precisam de estar cadastradas no Cadastro Único, para que participem do programa. Após o seu cadastramento, os profissionais do setor Habitacional analisam os documentos e o cadastro da família, para averiguar

se os usuários se enquadram no projeto. Os benefícios oferecidos são financiamentos de casas e de apartamentos populares.

Poderão ser contempladas com o benefício as famílias que possuem uma renda familiar mensal de até R\$ 1.800,00 e que tenham em sua composição familiar até dois filhos. As famílias contempladas pagam mensalmente à agência financiadora uma porcentagem que é calculada de acordo com a renda de cada família.

As pessoas com deficiência, os idosos e quem reside há mais de cinco anos no município possuem prioridade.

2.1.5.4 Setor de benefícios sócio-assistenciais

2.1.5.4.1 Cesta de complemento alimentar

Destinam-se às famílias que apresentam vulnerabilidade permanente ou temporária, sendo que a definição dos critérios de concessão da cesta será feita mediante a análise de estudo sócio-econômico, por meio do qual são coletados dados da família, como endereço, dados documentais, composição familiar, escolaridade, renda de cada membro familiar, condições de moradia e de saúde.

Após análise dos dados, se o profissional identificar que a família apresenta situação de vulnerabilidade, é concedida a cesta, por no máximo três meses, tendo em vista o elevado número de famílias inscritas e o reduzido número de cestas que são disponibilizadas para o programa.

2.1.5.4.2 A Tarifa Social de Água

A Lei 2253, de 17 de abril de 2006, prevê a Tarifa Social de Água, para os consumidores que apresentam os seguintes requisitos:

- I - Ter um único imóvel no município de até 60m² (sessenta metros quadrados) de área construída;

II - Renda familiar de até R\$ 100,00 (cem reais) por pessoa ou de, no máximo, 02 (dois) salários mínimos;

III - O consumo mensal deve ser de até 10m³ (dez metros cúbicos); o volume excedente até o limite de 2,5m³ (vinte e cinco metros cúbicos) por residente será cobrado pelo valor da tarifa social naquele.

IV - Inexistência de linha telefônica fixa ou veículo, exceto motocicleta, que não poderá ser mais de uma, mediante declaração do requerente.

§ 1º A comprovação constante no inciso II pode ser substituída pelo cartão de adesão a qualquer dos programas sociais do Governo Federal.

§ 2º Quando o consumo mensal ultrapassar o disposto no inciso III, será naquele período realizada a cobrança pelo valor da tarifa normal, independentemente de notificação ao consumidor. (IÇARA, 2006)

A análise para a concessão do desconto da Tarifa Social de Água é feita mediante a realização de estudo sócio-econômico e emissão de parecer social, encaminhado ao Serviço Municipal de Água e Esgoto – SAMAE.

3.5.1 Histórico da Prefeitura

A Prefeitura de Içara se emancipou no dia 20 de Dezembro de 1961; no ano seguinte iniciaram-se suas atividades. O primeiro prefeito do município foi o Sr. Ascendino Pavei, nomeado pelo Governador Celso Ramos. Em Outubro de 1962 foi realizada a primeira eleição majoritária, na qual foi eleito prefeito o Sr. Ângelo Lodetti, para o período de 1963 a 1969. Atualmente a Prefeitura é constituída pelos seguintes setores: Secretaria de Administração, Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento, Secretaria de Assistência Social, Comitê Gestor, Secretaria da Educação e Cultura, Secretaria de Finanças, Fundação Assistencial de Içara/FAI, Fundação de Meio Ambiente/FUNDAI, Fundação Municipal de Esportes/FME, Secretaria de Obras e Serviços Urbanos, Secretaria de Planejamento e Controle, Secretaria de Saúde, Procuradoria Geral e Subprefeitura do Balneário Rincão. A Prefeitura Municipal de Içara possui atualmente cerca de 1600 funcionários; o atual prefeito é o Sr. Gentil da Luz e seu vice, o Sr. José Zanolli.

3.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo com Vianna (2001, p. 161), “a população é composta pelo conjunto de fenômenos, indivíduos e situações que representam as características definidas para ser objeto de investigação”.

Para Cervo (1983, p. 61), em suas considerações a respeito de amostragem, “a pesquisa procura estabelecer generalizações a partir de observações em grupos ou conjunto de indivíduos, chamados de população ou de universo”.

A pesquisa foi aplicada a 62 usuários da Prefeitura Municipal de Içara, que responderam a um questionário no qual eram avaliados o perfil e o grau de satisfação de cada um a respeito do atendimento do órgão público.

3.7 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário com 16 perguntas fechadas, relacionadas ao perfil do usuário e ao grau de satisfação do atendimento na instituição.

Tendo sido aplicados no mês de Setembro de 2012, os devidos questionários foram respondidos pelos usuários e entregues após o término.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

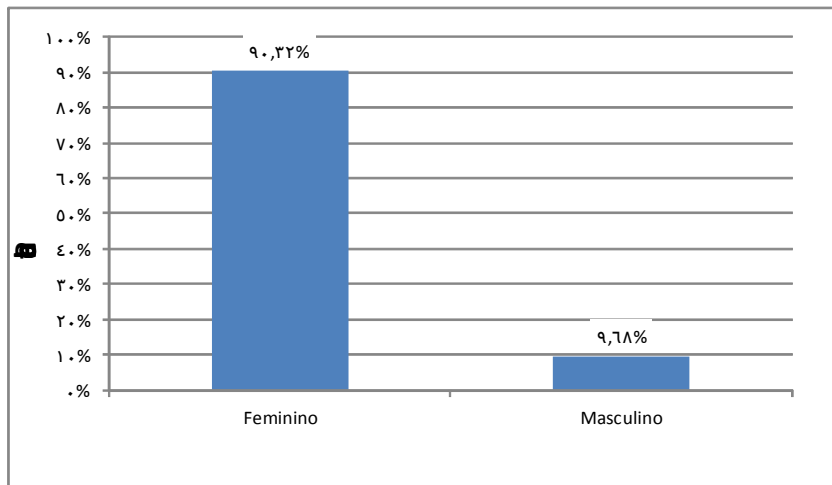
Neste capítulo, apresentam-se os dados e os resultados obtidos na pesquisa, por meio dos correspondentes gráficos.

Tabela 1 - Sexo

Alternativas	Respostas	Porcentagem
Feminino	56	90,32%
Masculino	6	9,68%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 1 - Sexo



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

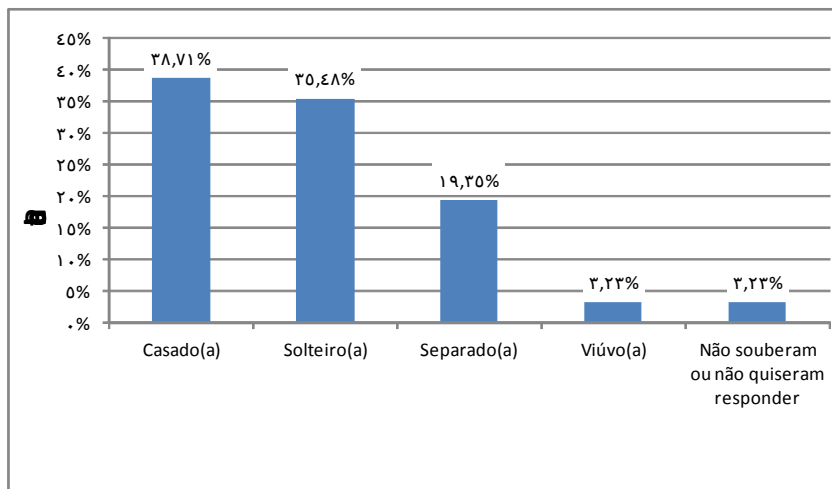
Os resultados demonstram que, dos 62 questionários respondidos pelos usuários, 90,32% destes são do sexo feminino. Sendo o percentual restante de 9,68% usuários do sexo masculino.

Tabela 2 - Estado Civil

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Casado (a)	24	38,71%
Solteiro (a)	22	35,48%
Separado (a)	12	19,35%
Viúvo (a)	2	3,23%
Não souberam ou não quiseram responder	2	3,23%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 2 - Estado Civil



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

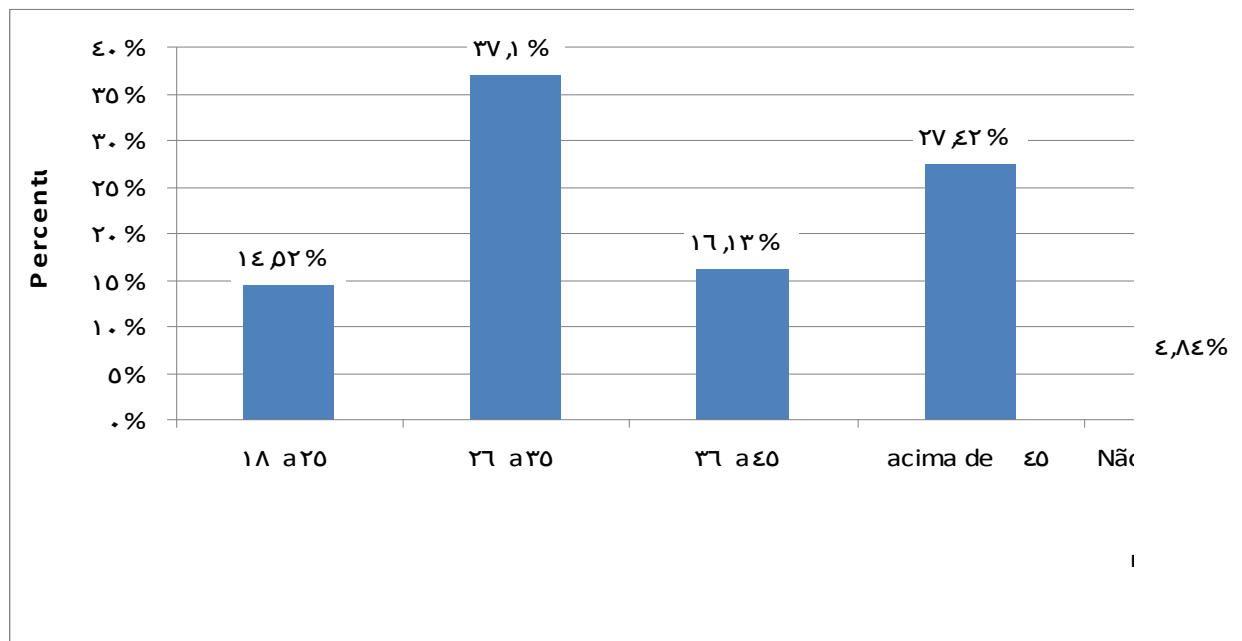
Quanto ao estado civil, observa-se que 38,71% dos entrevistados são casados; 35,48% são solteiros; 19,35% são separados; 3,23% viúvos e 3,23% não souberam ou não quiseram responder.

Tabela 3 - Faixa Etária

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
18 a 25 anos	9	14,52%
26 a 35 anos	23	37,1%
36 a 45 anos	10	16,13%
Acima de 45 anos	17	27,42%
Não souberam ou não quiseram responder	3	4,84%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 3 - Faixa Etária



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Considerando os dados coletados, constatou-se que 37,1% têm entre 26 e 35 anos; 27,42% têm acima de 45 anos; 16,13% têm entre 36 e 45 anos; 14,52% têm entre 18 e 25 anos e 4,84% não souberam ou não quiseram responder.

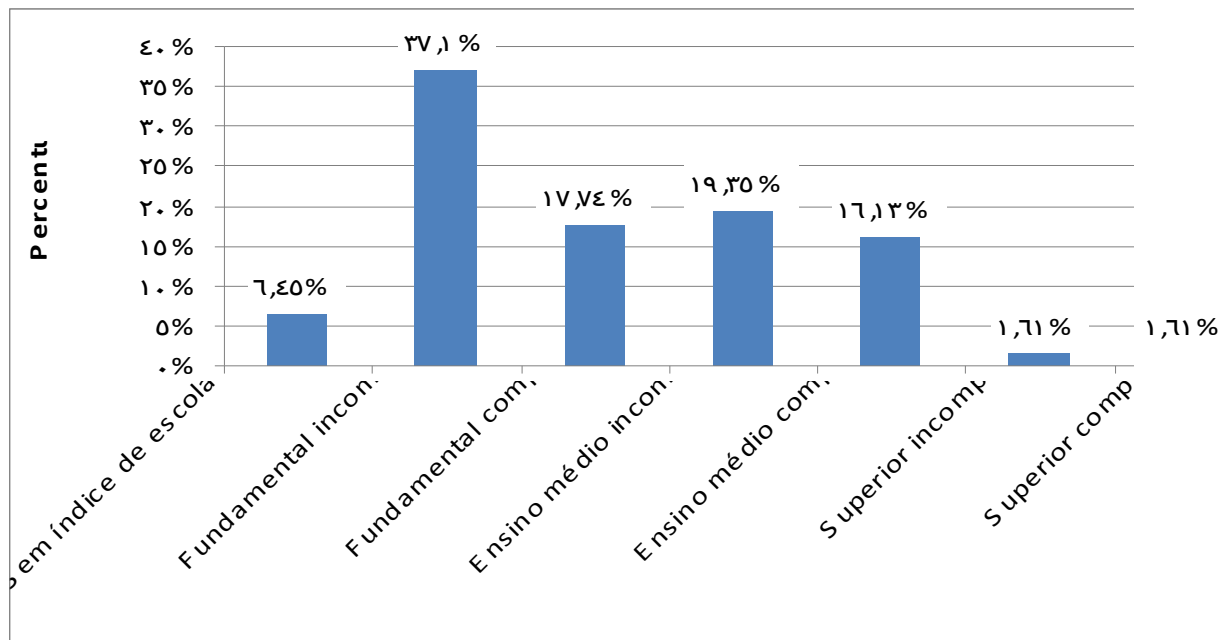
Tabela 4 - Grau de Escolaridade

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
--------------	------------	-------------

Sem índice de escolaridade	4	6,45%
Fundamental incompleto	23	37,1%
Fundamental completo	11	17,74%
Ensino médio incompleto	12	19,35%
Ensino médio completo	10	16,13%
Superior incompleto	1	1,61%
Superior completo	1	1,61%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 4 - Grau de Escolaridade



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

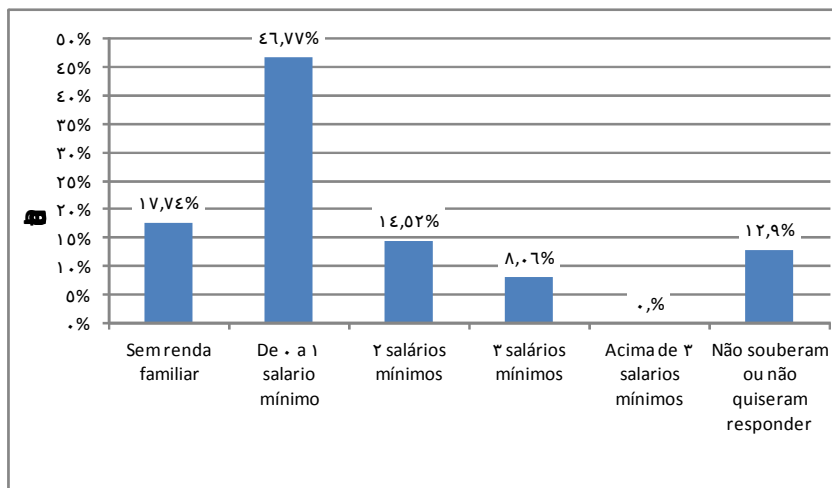
De acordo com a figura 04, 37,1% dos entrevistados possuem o Ensino Fundamental incompleto. Outros 19,35% possuem o Ensino Médio incompleto. Em seguida observa-se que 17,74% possuem Ensino Fundamental completo. Já 16,13% possuem o Ensino Médio completo, enquanto 6,45% não possuem índice de escolaridade. Do total, 1,61% possuem Ensino Superior incompleto e apenas 1,61% possuem o Ensino Superior completo.

Tabela 5 - Renda Familiar

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Sem renda familiar	11	17,74%
De 0 a 1 salário mínimo	29	46,77%
2 salários mínimos	9	14,52%
3 salários mínimos	5	8,06%
Acima de 3 salários mínimos	0	0%
Não souberam ou não quiseram responder	8	12,9%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 5 - Renda Mensal Familiar



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

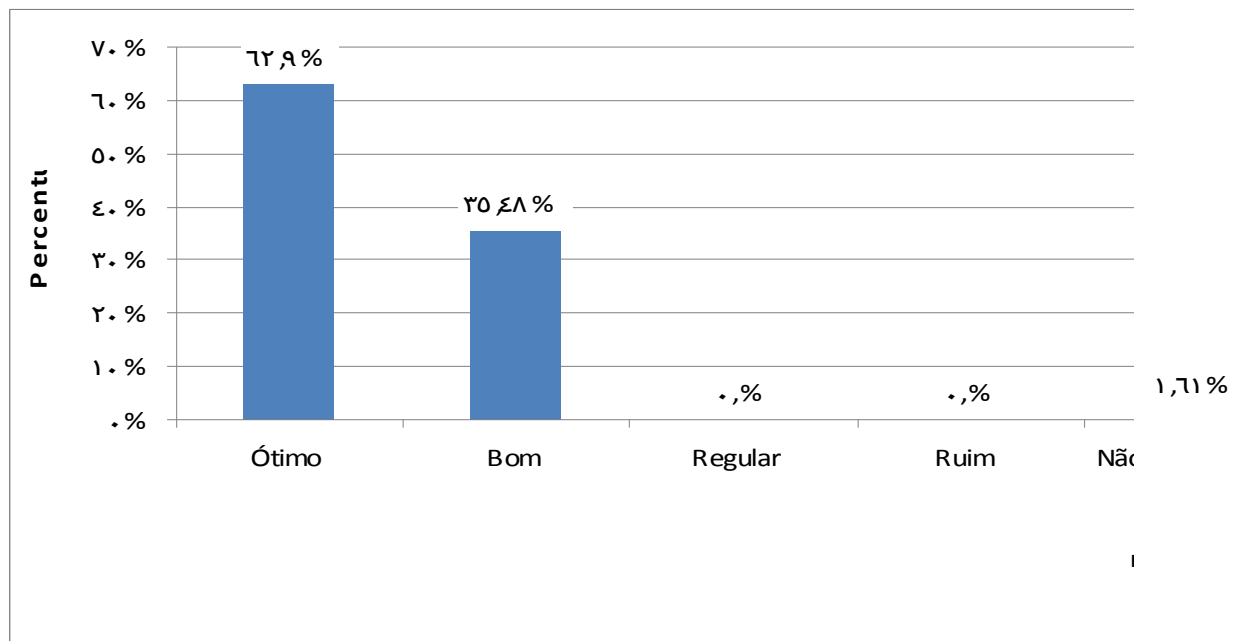
Quanto à renda mensal familiar, os dados apontam que 46,77% dos entrevistados têm entre zero e um salário-mínimo. Do restante, 17,74% não possuem renda familiar. Constatou-se que outros 14,52% recebem dois salários-mínimos. 12,9% não souberam ou não quiseram responder e 8,06% recebem três salários-mínimos.

Tabela 6 - Atendimento na Recepção da Secretaria

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	39	62,9%
Bom	22	35,48%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Não souberam ou não quiseram responder	1	1,61%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 6 - Atendimento na Recepção da Secretaria



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Em relação ao atendimento da Recepção da Secretaria, observa-se que 62,9% dos entrevistados consideram-no ótimo; para 35,48% o atendimento é bom e 1,61% não souberam ou não quiseram responder.

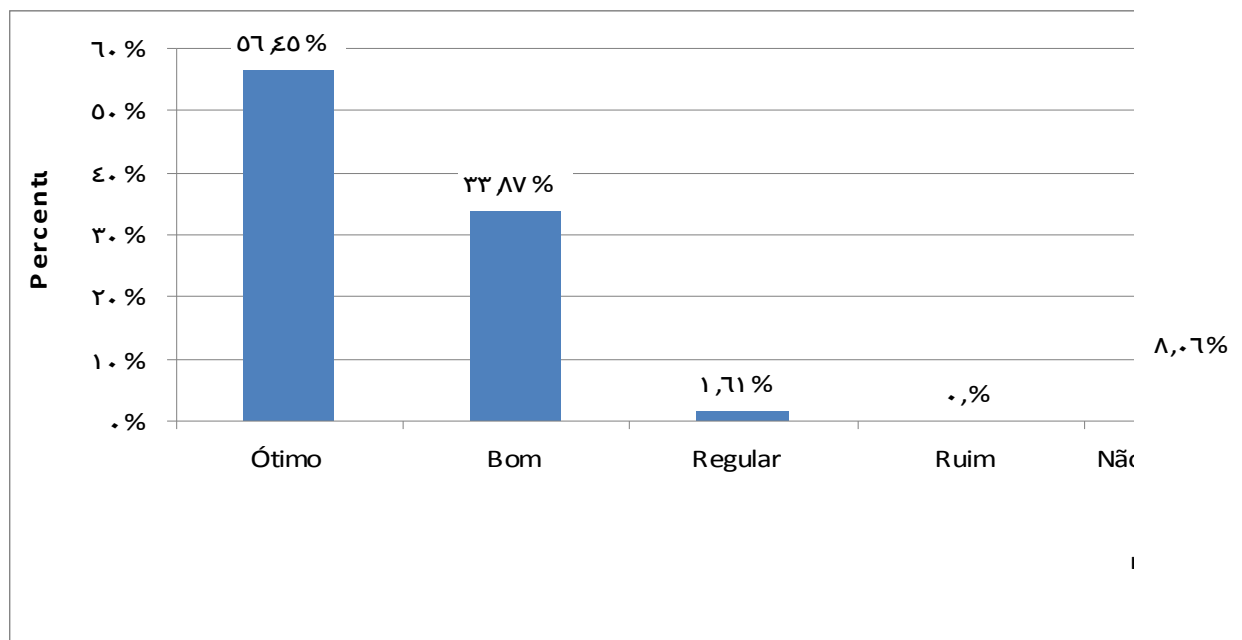
Tabela 7 - Atendimento dos Funcionários do Cadastro Único

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
--------------	------------	-------------

Ótimo	35	56,45%
Bom	21	33,87%
Regular	1	1,61%
Ruim	0	0%
Não souberam ou não quiseram responder	5	8,06%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 7 - Atendimento dos Funcionários do Cadastro único



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quanto ao atendimento dos funcionários do Cadastro Único, os questionários revelaram que 56,45% dos entrevistados consideram o atendimento ótimo, outros 33,87% consideram o atendimento bom, 8,06% não souberam ou não quiseram responder e 1,61% avaliam o atendimento como regular.

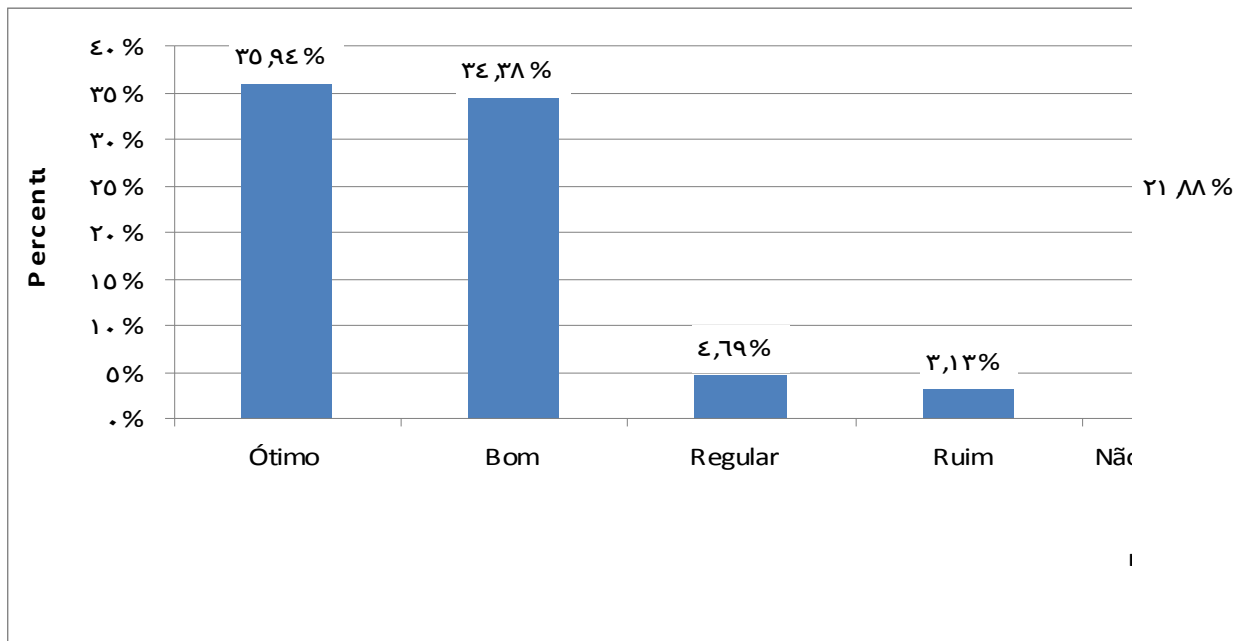
Tabela 8 - Atendimento dos Funcionários do Setor da Habitação

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	23	35,94%
Bom	22	34,38%

Regular	3	4,69%
Ruim	2	3,13%
Não souberam ou não quiseram responder	14	21,88%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 8 - Atendimento dos Funcionários do Setor da Habitação



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

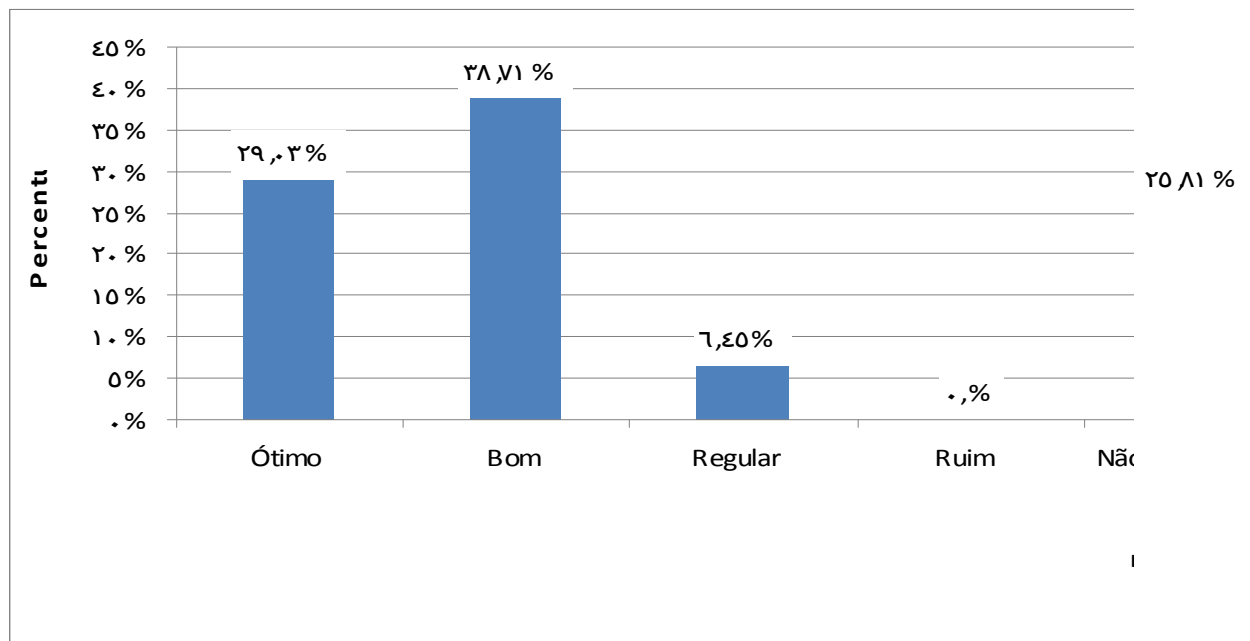
Considerando os dados em relação ao atendimento dos funcionários do Setor da Habitação, constatou-se que 35,94% dos entrevistados consideram o atendimento ótimo, 34,38% avaliam como bom, 21,88% não souberam ou não quiseram responder, 4,69% consideram regular e 3,13% apontam como ruim.

Tabela 9 - Atendimento dos Funcionários do Setor Emergenciais

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	18	29,03%
Bom	24	38,71%
Regular	4	6,45%
Ruim	0	0%
Não souberam ou não quiseram responder	16	25,81%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 9 - Atendimento dos Funcionários do Setor Emergenciais



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Em relação ao atendimento dos funcionários do Setor Emergenciais, a pesquisa revelou que 38,71% dos entrevistados avaliam como bom o atendimento. Outros 29,03% apontam como ótimo, 25,81% não souberam ou não quiseram responder e 6,45% consideram regular.

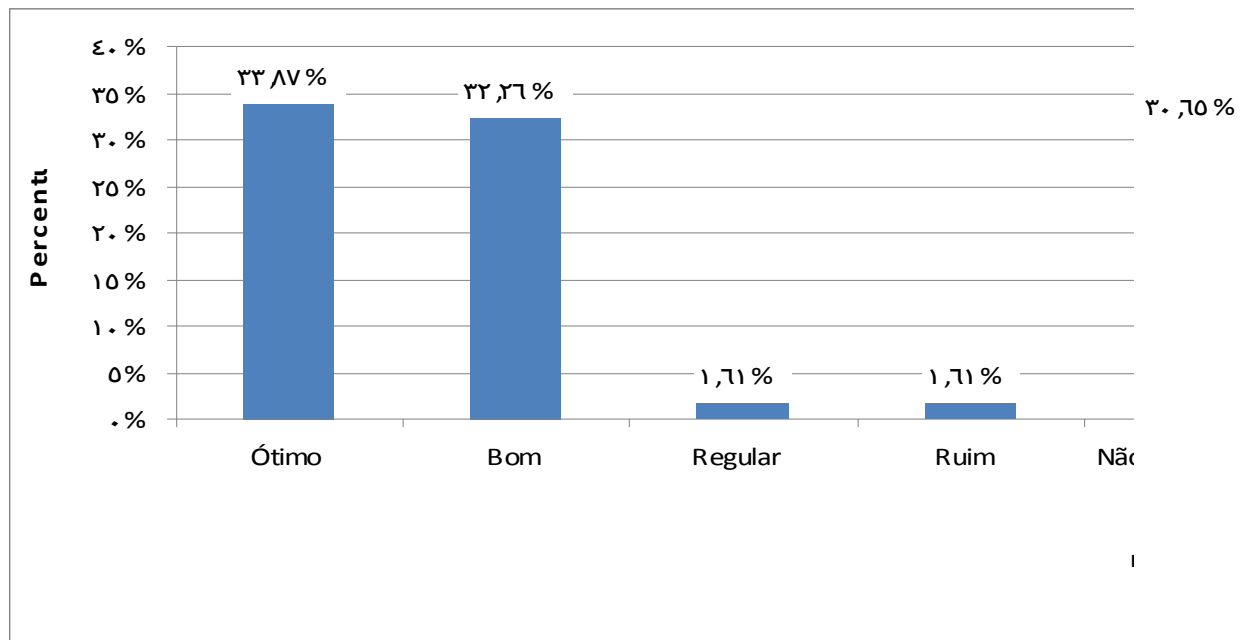
Tabela 10 - Atendimento Telefônico

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
--------------	------------	-------------

Ótimo	21	33,87%
Bom	20	32,26%
Regular	1	1,61%
Ruim	1	1,61%
Não souberam ou não quiseram responder	19	30,65%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 10 - Atendimento Telefônico



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados da pesquisa apontam que, quando questionados sobre o atendimento telefônico da secretaria, 33,87% dos entrevistados consideram-no ótimo, 32,26% avaliam-no como bom, 30,65% não souberam ou não quiseram responder, 1,61% apontam-no como regular e 1,61% responderam que consideram-no ruim

Tabela 11 - Horário do Atendimento

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	19	30,65%

Bom	29	46,77%
Regular	10	16,13%
Ruim	1	1,61%
Não souberam ou não quiseram responder	3	4,84%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 11 - Horário do Atendimento



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados mostram que 46,77% dos entrevistados consideram bom o horário do atendimento, 30,65% julgaram-no ótimo, 16,13% apontam-no como regular, 4,84% não souberam ou não quiseram responder e 1,61% avaliaram-no como ruim.

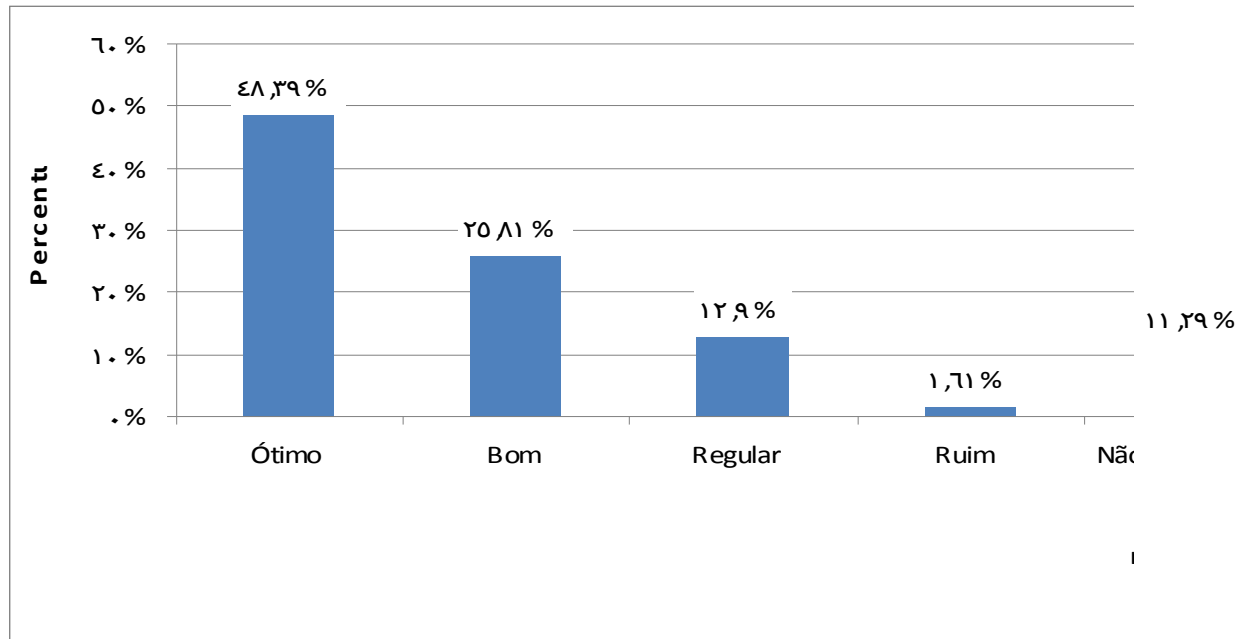
Tabela 12 - Agilidade no Atendimento

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	30	48,39%
Bom	16	25,81%
Regular	8	12,9%

Ruim	1	1,61%
Não souberam ou não quiseram responder	7	11,29%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 12 - Agilidade no Atendimento



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Pode-se observar, diante da figura acima, que 48,39% dos entrevistados assinalaram ótimo em relação à agilidade do atendimento, 25,81% consideram bom, 12,9% avaliaram como regular, 11,29% não souberam ou não quiseram responder e 1,61% apontaram como ruim.

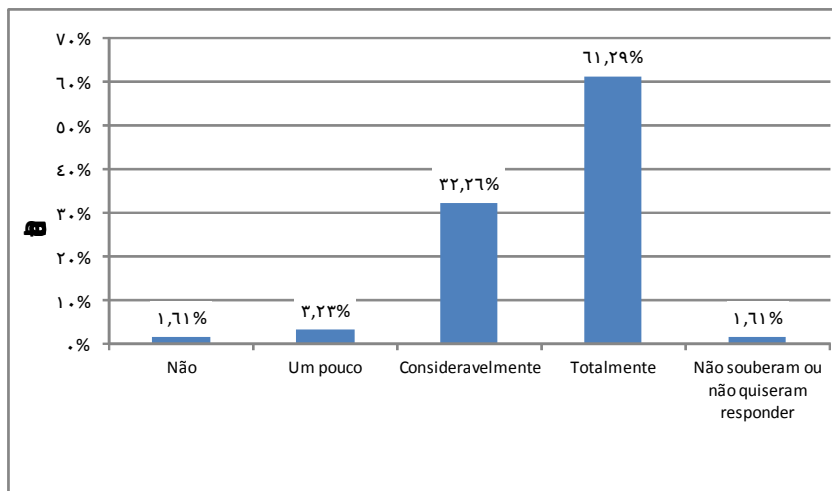
Tabela 13 - Os funcionários da instituição demonstram interesse em atender suas solicitações?

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Não	1	1,61%
Um pouco	2	3,23%
Consideravelmente	20	32,26%

Totalmente	38	61,29%
Não souberam ou não quiseram responder	1	1,61%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 13 - Os funcionários da instituição demonstram interesse em atender a suas solicitações?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

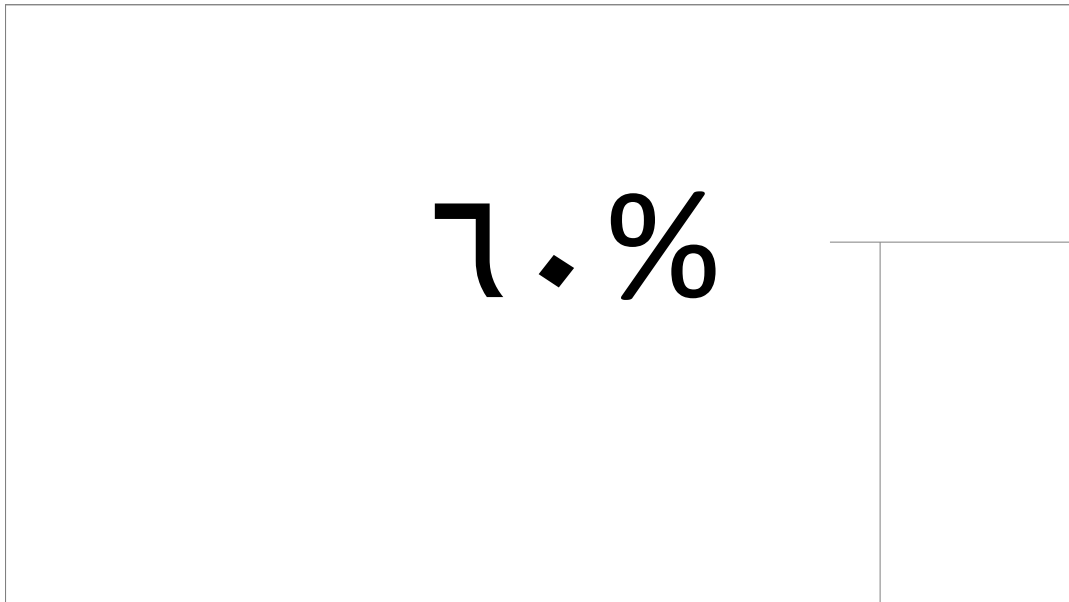
Observando os resultados, 61,29% dos entrevistados afirmam que os funcionários da secretaria possuem o interesse total, 32,26% avaliam que o nível de interesse é considerável, outros 3,23% responderam que os funcionários demonstram um pouco de interesse, 1,61% apontam que eles não demonstram interesse em atender a suas solicitações e 1,61% não souberam ou não quiseram responder.

Tabela 14 - Você considerou eficientes os serviços prestados pelos funcionários?

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Não	1	1,59%
Um pouco	6	9,52%
Consideravelmente	22	34,92%
Totalmente	33	52,38%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 14 - Você considerou eficientes os serviços prestados pelos funcionários?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Considerando os dados acima em relação à eficiência dos serviços prestados pelos funcionários da instituição, constatou-se que 52,38% dos entrevistados apontaram os serviços como totalmente eficientes, 34,92% avaliaram como consideravelmente eficientes, 9,52% consideram um pouco, 1,59% não consideram os serviços eficientes.

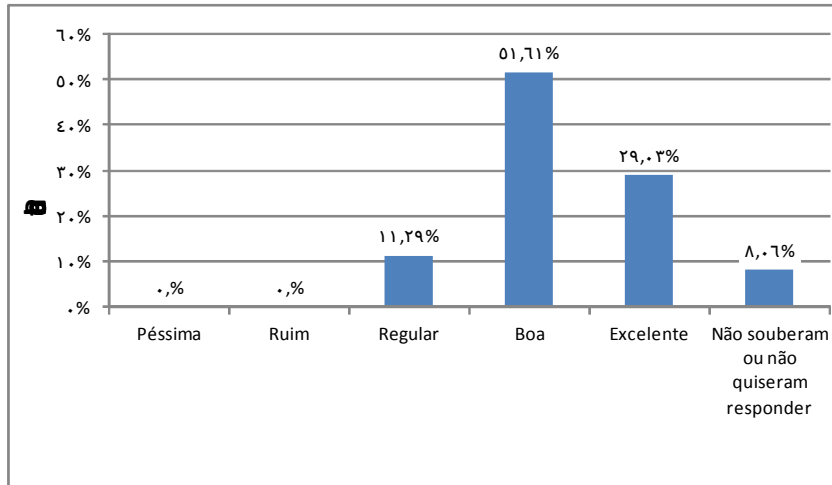
Tabela 15 - Como você avalia a acessibilidade ao gestor responsável pela instituição?

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Péssima	0	0%
Ruim	0	0%
Regular	7	11,29%
Boa	32	51,61
Excelente	18	29,03
Não souberam ou não	5	8,06

quiseram responder		
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 15 - Como você avalia a acessibilidade ao gestor responsável pela instituição?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

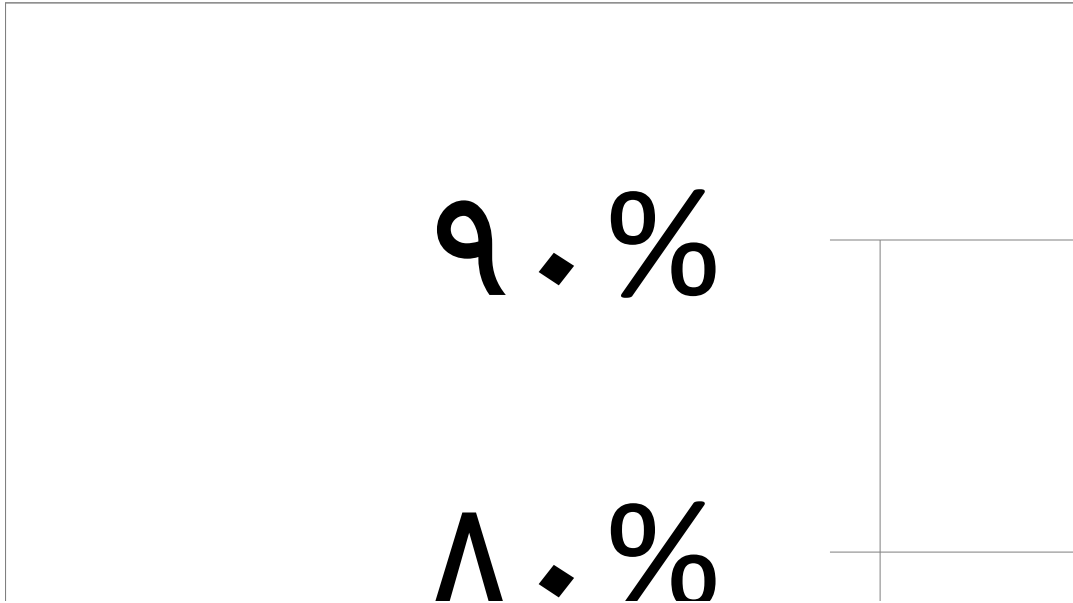
A análise demonstrou que 51,61% dos entrevistados consideram como boa a acessibilidade ao gestor responsável pela instituição, 29,03% apontam como excelente, 11,29% avaliam como regular e 8,06% não souberam ou não quiseram responder.

Tabela 16 - Os funcionários da instituição demonstram ser éticos e respeitosos durante o atendimento prestado?

Alternativas	Quantidade	Porcentagem
Não	1	1,59%
Um pouco	1	1,59%
Consideravelmente	11	17,46%
Totalmente	49	77,78%
Total	62	100%

Fonte: Dados obtidos a partir da pesquisa

Figura 16 - Os funcionários da instituição demonstram ser éticos e respeitosos durante o atendimento?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Conforme a figura acima, 77,78% dos entrevistados apontam que os funcionários da instituição são totalmente éticos, 17,46% avaliam como consideravelmente éticos, 1,59% responderam que os funcionários são um pouco éticos e 1,59% responderam que eles não demonstram ser éticos e respeitosos durante o atendimento.

percentual

4.2 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

Os dados coletados a partir da pesquisa mostram os resultados obtidos por meio da análise das respostas dos usuários/contribuintes da Prefeitura Municipal de Içara (SC), no período do mês de Setembro do ano de 2012, tendo 62 entrevistados que responderam a um questionário com 16 perguntas fechadas sobre o atendimento da instituição.

Na primeira parte foram coletados os dados sobre o perfil dos usuários, como gênero, estado civil, faixa etária, grau de escolaridade e renda mensal familiar.

Com os dados obtidos e analisados, verificou-se que 90,32% dos entrevistados que frequentam a gestão da secretaria são do gênero feminino.

A pesquisa mostrou que 38,71% dos entrevistados que buscam os serviços da prefeitura são casados (as), e que a faixa etária entre 26 e 35 anos ocupa o percentual de 37,1% dos usuários pesquisados.

Concluiu-se que 37,1% dos entrevistados na questão grau de escolaridade possuem apenas o Ensino Fundamental completo. Ainda de acordo com a análise, constatou-se que 46,77% dos entrevistados recebem entre 0 a 1 salário-mínimo por mês.

Em conformidade com os dados obtidos dos usuários/contribuintes, constatou-se que a grande maioria dos entrevistados é do gênero feminino, com idade entre 26 a 35 anos; nessa parcela encontram-se os usuários que necessitam dos serviços da prefeitura, cuja renda familiar é de aproximadamente entre 0 a 1 salário mínimo.

Na segunda etapa da pesquisa, os usuários/contribuintes responderam a perguntas relacionadas à satisfação com o atendimento e aos serviços prestados pela instituição.

Conforme Whiteley (1992, p. 263):

O cliente deve ser colocado em primeiro lugar nas organizações, o cliente deve ser o foco, sem ele não existem negócios ele é a alma dos negócios, são eles que pagam os salários dos funcionários, são eles que são os porta-vozes, que fazem o marketing para a empresa, e se forem bem tratados serão fieis a companhia por muito tempo.

Constatamos que a empresa deve tratar o cliente como prioridade, dando suporte e auxiliando em suas necessidades, pois dessa forma os clientes se tornam fiéis à companhia e propagam o nome da empresa.

Segundo Las Casas (2001), devido à concorrência, os clientes estão cada vez mais exigentes, e isso faz com que a empresa melhore seu serviço para garantir a satisfação do cliente. Com isso, cada vez mais as empresas devem buscar a excelência de seus produtos e dos serviços para que seus clientes estejam totalmente satisfeitos.

Em relação ao atendimento na recepção da secretaria, constatou-se que 62,9% dos entrevistados, ou seja, mais da metade dos usuários considerou ótimo o atendimento prestado pelos funcionários públicos. Ainda de acordo com os dados coletados a partir da pesquisa, referente ao atendimento do Cadastro Único, 56,45% dos usuários também avaliaram os serviços como ótimos.

Para Kotler (1998), os clientes precisam estar plenamente satisfeitos, pois estarão menos dispostos a mudar para outra empresa. Diante disso percebe-se que, em relação ao atendimento da recepção e ao atendimento do Cadastro Único, a grande maioria dos contribuintes está satisfeita.

Quando foram questionados sobre o atendimento dos funcionários do Setor da Habitação, 35,94% dos entrevistados responderam que consideram-no ótimo e 34,38% avaliaram-no como bom. Em relação ao atendimento dos funcionários do Setor Emergenciais, 38,71% dos entrevistados avaliaram-no como bom e 29,03% afirmaram que o atendimento é ótimo. Como são de suma importância, esses setores deverão rever o atendimento prestado para que os percentuais de satisfação atinjam o patamar de ótimo, chegando ao conceito excelência nos serviços.

Conforme Dantas (2004), o atendente deve agir como empresa e pensar como cliente, precisa ter a capacidade e a autonomia para resolver problemas e tratar cada cliente como único.

Mediante a pergunta relacionada ao atendimento telefônico, 33,87% dos entrevistados responderam que consideram-no ótimo e 32,26% responderam que é bom, percentual este que pode ser melhorado.

Na questão do horário do atendimento, 46,77% dos usuários consideraram-no bom. Os próprios usuários sugeriram que o horário do atendimento da instituição funcionasse em período integral.

Quanto à agilidade no atendimento prestado pela organização, 48,39% dos entrevistados classificaram como ótimo.

Quando da pergunta sobre se os funcionários da instituição demonstram interesse em atender às solicitações, 61,29% dos entrevistados responderam “totalmente”, um percentual elevado e significativo para o atendimento.

Em resposta à pergunta sobre a acessibilidade ao gestor responsável pela instituição, 51,61% dos usuários responderam que consideram-na boa, percentual que, com estudos e análises, pode melhorar e alcançar a excelência.

A pesquisa mostrou que 77,78% dos entrevistados estão totalmente satisfeitos com a ética e com o respeito dos funcionários públicos durante o atendimento. Esse percentual demonstra a grande satisfação dos contribuintes, os números elevam os serviços dos funcionários ao nível de excelência.

Por meio da análise da pesquisa, constatou-se que a grande maioria dos usuários/contribuintes está satisfeita com o atendimento e com os serviços prestados pelos funcionários da Secretaria, porém há algumas divergências que os deixam insatisfeitos, o que impede que seja alcançada a excelência total da satisfação. Para que o trabalho da Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda seja mais bem desenvolvido, sugere-se a contratação de novos funcionários para agilizar o atendimento e que sejam oferecidos cursos de aperfeiçoamento, de qualificação e treinamento para prestar um bom atendimento à comunidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Trabalho de conclusão de curso teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários na Gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara - SC, em relação ao atendimento prestado pelos funcionários da instituição.

Para que uma empresa obtenha sucesso e garanta a fidelização de seus clientes, é necessário que ela qualifique e instrua seus funcionários, para que eles estejam aptos a realizar suas funções com eficiência. Com os colaboradores seguros e instruídos, automaticamente eles estarão aptos a conhecer o perfil de cada cliente, assim satisfazendo os anseios, desejos e necessidades que se apresentarem, propagando de maneira positiva o nome da empresa. O bom atendimento consiste também no reparo e no fornecimento de produtos, a empresa deve estar sempre inovando, fazendo melhorias e buscando a excelência dos seus serviços, visto que, para muitos estudiosos, o bom atendimento é a chave dos negócios.

Em conformidade com os resultados adquiridos pela pesquisa, a maioria dos usuários entrevistados está satisfeita com o atendimento e com os serviços prestados pela Gestão da Secretaria; em consequência disso, podemos perceber que o objetivo foi alcançado. Alguns usuários sugeriram a contratação de novos funcionários para a instituição, com o intuito de agilizar o atendimento, já que a demanda é grande e exigente.

Esta pesquisa tem o propósito de contribuir com a Prefeitura, pois a partir dos dados obtidos, a organização poderá procurar adotar melhorias em relação às falhas que foram apontadas pelos usuários quanto ao atendimento, que é de suma importância. Todos os pontos positivos e os negativos serão reconsiderados para que os contribuintes estejam totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos pela organização.

Assim percebe-se que um bom atendimento é indiscutível para os resultados positivos e o crescimento de uma empresa. A satisfação de um cliente consiste no desempenho que a empresa oferece em relação à qualidade de seus serviços e produtos.

REFERÊNCIAS

- ABEL, Jucelia da Silva. **Cronograma**. 2012. 1 quadro. Disponível em: <<http://ead.unesc.net/ava/index.php?1339756808>>. Acesso em: jun. 2012.
- ALMEIDA, Sérgio. **Ah! eu acredito**: como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001. 143 p.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- _____. **Metodologia científica**: para o uso dos estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. 61 p.
- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília: Editora Senac, 2004.
- ESTRUTURA da Prefeitura de Içara. 1 fotografia. Disponível em: <www.icara.sc.gov.br>. Acesso em: jun. 2012.
- GERSON, Richard. **A excelência no atendimento ao cliente**: mantendo seus clientes por toda a vida. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- IÇARA. **Lei n.º 2253, de 17 de abril de 2006. Cria a Tarifa Social da Água e dá outras providências**. Câmara Municipal de Içara. Içara, SC, 17 abr. 2006.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 1998.
- _____. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- LAS CASAS, Alexandre L. **Marketing de serviço**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Novos Rumos do Marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.
- _____. **Administração de vendas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MCCARTHY, E. J.; PERREAUULT JUNIOR, W. D. **Marketing essencial**: uma abordagem gerencial e global. São Paulo: Atlas, 1997.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 36. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratamento de metodologia científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações, e teses. São Paulo: Thomson Pioneira, 1999.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente**: o recurso esquecido. 1. ed. São Paulo: Nobel, 1989. 87 p.

SCHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento de informações**. São Paulo: Atlas, 1993.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da população científica. São Paulo: EPU, 2001.

WHITELEY, Richard C. A empresa totalmente voltada para o cliente: **do planejamento à ação / Richard C. Whiteley; tradução Ivo Korytoivski. Rio de Janeiro: Elsevier, 1992. 263 p.**

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



A pesquisa tem por objetivo coletar e avaliar informações sobre o grau de satisfação dos usuários, em relação aos serviços prestados pelos funcionários na Gestão da Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda, da Prefeitura Municipal de Içara, SC.

Perfil do entrevistado

1. Sexo:

- Masculino
- Feminino

2. Estado civil:

- Casado(a)
- Solteiro(a)
- Separado(a)
- Viúvo(a)

3. Faixa etária:

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- Acima de 45 anos

4. Grau de escolaridade:

- Analfabeto(a)
- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo

- () Superior incompleto
 () Superior completo

5. Renda mensal familiar:

- () Sem renda familiar
 () De 0 a 1 salário mínimo
 () 2 salários mínimos
 () 3 salários mínimos
 () Acima de 3 salários mínimos

Avaliação dos serviços no atendimento

Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento na recepção da secretaria				
Atendimento dos funcionários do Cadastro Único				
Atendimento dos funcionários da Habitação				
Atendimento dos funcionários emergenciais				
Atendimento telefônico				
Horários do atendimento				
Agilidade no atendimento				

7. Os funcionários da instituição demonstraram interesse em atender às suas solicitações?

- () não () um pouco () consideravelmente () totalmente

8. Você considerou eficientes os serviços prestados pelos funcionários?

- () não () um pouco () consideravelmente () totalmente

9. Como você avalia a acessibilidade ao gestor responsável pela instituição?

- () péssima () ruim () regular () boa () excelente

10. Os funcionários da instituição demonstraram ser éticos e respeitosos durante o atendimento prestado?

() não () um pouco () consideravelmente () totalmente