

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**CAMILA PERITO DOS PASSOS**

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
NO GABINETE DO PREFEITO DE CRICIÚMA**

**CRICIÚMA**

**2013**

**CAMILA PERITO DOS PASSOS**

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
NO GABINETE DO PREFEITO DE CRICIÚMA**

Relatório de Estágio apresentado para  
obtenção do grau de Bacharel no curso de  
Secretariado Executivo da Universidade do  
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ma. Jucélia da Silva Abel

**CRICIÚMA**

**2013**

**CAMILA PERITO DOS PASSOS**

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
NO GABINETE DO PREFEITO DE CRICIÚMA**

Relatório de Estágio, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 05 de dezembro de 2013.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>a</sup>. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof<sup>a</sup>. Daniela Arns Silveira - Mestre - (Unesc)

Prof<sup>a</sup>. Marianela Vieyto - Especialista - (Unesc)

**Dedico este trabalho a todos que  
contribuíram direta ou indiretamente em  
minha formação acadêmica.**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus que quando pensei em desistir, pois estava saturada das dificuldades, me fez conseguir forças de onde não acreditava que iria conseguir sugar mais nenhuma força.

Aos meus pais Humberto dos Passos e Maria Perito dos Passos, minha irmã Daiane Perito dos Passos que sempre me deram todo apoio e força para sempre prosseguir e executar todas as ações com o máximo de perfeição possível.

Ao meu namorado Alisson Borges que esteve presente em todos os momentos que precisei e soube ser paciente comigo nos momentos de dificuldades.

À minha Orientadora e coordenadora do curso de Secretariado Executivo Jucelia Abel e minha Professora de Português Daniela Silveira as quais sempre nos indicaram o melhor caminho e os passos a seguir para a elaboração deste trabalho de conclusão de curso, e também sempre nos orientaram a realizar as melhores ações.

A todos os professores do curso, pelos conhecimentos transmitidos e pelo apoio a todo e qualquer caso de que necessitei.

Aos colegas de classe por todos os momentos que passamos juntos.

**“Os clientes julgam os serviços que recebem a partir da maneira pela qual são tratados por todos aqueles com quem tem contato.”**

**Carl Sewell**

## RESUMO

Este relatório de estágio foi realizado visando a analisar e sugerir melhorias ao atendimento do Gabinete do prefeito do município de Criciúma. Buscou-se verificar a qualidade no atendimento prestado no Gabinete, analisando o grau de satisfação dos cidadãos que vão até este. Os objetivos específicos deste relatório consistem em levantar o número de pessoas atendidas no Gabinete do prefeito; identificar os motivos que levam ao atendimento; identificar as falhas no atendimento; verificar o grau de satisfação dos cidadãos, seguindo uma didática que aborda os temas de atendimento ao público, sendo estes, atendimento telefônico, atendimento via e-mail entre outros temas que serão abordado no decorrer do texto. Para obter estas respostas sobre o atendimento foi aplicado um questionário com os cidadãos que vão até o Gabinete, no qual foi avaliado a satisfação dos mesmos com relação ao atendimento. Por meio da análise dos dados obtidos, foi possível verificar que, mesmo estando satisfeitos com o atendimento, ainda existem questões a serem melhoradas. O questionário foi aplicado com 40 pessoas no período entre julho e agosto de 2013, das 7h às 13h, assim sendo, pôde-se verificar que o Gabinete é sempre muito procurado, buscando proporcionar uma melhor qualidade no atendimento de seus cidadãos e assim satisfazer às suas necessidades. Neste trabalho foram abordados alguns autores como João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes. No final deste trabalho pôde-se observar que possuem anexos com fotos do gabinete do prefeito.

**Palavras-chave:** Atendimento. Cidadão. Qualidade. Prefeito. Gabinete.

## RESUMEN

Este informe de prácticas se llevó a cabo para analizar y sugerir mejoras a la atención de la Oficina del Alcalde de Criciúma . Hemos tratado de verificar la calidad de la atención recibida en el Consejo de Ministros , analizando el grado de satisfacción de los ciudadanos que acuden a este . Los objetivos específicos de este informe son aumentar el número de personas atendidas en la Oficina del Alcalde, para identificar las razones que llevan al cumplimiento , identificar brechas en el servicio , verifique el grado de satisfacción de los ciudadanos , a raíz de una enseñanza que se ocupa de las cuestiones de servicio pública , y éstos la asistencia de servicios de telefonía a través de e -mail y otros temas que se tratarán a lo largo del texto. Para obtener estas respuestas en un cuestionario de la atención a los ciudadanos que van al Consejo de Ministros , que fue calificada se aplicó su satisfacción con respecto al tratamiento. A través del análisis de datos , se encontró que , a pesar de estar satisfecho con el servicio , todavía hay cuestiones que mejorar. El cuestionario se administró a 40 personas entre julio y agosto de 2013, desde las 7 a las 13h, por lo tanto , se puede verificar que el Gabinete está siempre muy buscado y busca ofrecer un servicio de mejor calidad a los ciudadanos y por lo tanto cumple con sus necesidades . En este trabajo , algunos autores han abordado como Juan Bosco y Sonia Hernandes Medeiros . Al final de este trabajo se observó que tienen archivos adjuntos con fotos de la oficina del alcalde

**Palabras-claves:** Servicio. Ciudadano. Calidad. Alcalde. Oficina.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze and to suggest improvements in services at Mayor's Office from Criciúma. It was verified the quality of services at the Office and was searched the satisfaction of the people. The specific objectives are to count the number of people served at Mayor's Office, to identify the reasons of the services, to check mistakes in service, to verify the satisfaction of citizens. It was followed a theory about issues of public service, telephone service, e-mail service and other topics. It was applied a questionnaire in some citizens that go to the Office and they answered questions about satisfaction in services of the city hall. It was possible to verify that the people is satisfied, but there is some points need to improve. The questionnaire was applied in forty people in July and August, from seven a.m. to one p.m.. The Office has been requested by the people, and the services is improving to satisfy the citizens. It was studied some authors, as John Bosco and Sonia Hernandes Medeiros. At the end there are attachments about Mayor's office.

**Keywords:** Service. Citizen. Quality. Mayor. Office.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de visitas ao Gabinete.....	21
Tabela 2 – Motivo de visitas ao Gabinete .....	22
Tabela 3 – Qualidade do atendimento .....	23
Tabela 4 – Melhorias no atendimento .....	24

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.3 OBJETIVOS .....	12
<b>1.3.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>13</b>
2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL .....	13
2.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO .....	14
<b>2.2.1 ATENDIMENTO VIA E-MAIL</b> .....	<b>14</b>
2.2.2 Processo para a excelência no atendimento .....	15
2.2.1.1.1 <i>Qualidade no Atendimento</i> .....	16
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO .....	19
<b>4 PROPOSTA DE TRABALHO</b> .....	<b>20</b>
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO .....	20
4.1.1 Com que frequência você vai até o Gabinete do Prefeito? .....	21
4.1.2 O que você procura quando vai até ao Gabinete? .....	22
4.1.3 Como é o atendimento no Gabinete do Prefeito? .....	23
4.1.4 O que você melhoraria no atendimento que obtém no Gabinete? .....	24
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>26</b>
<b>APÊNDICE(S)</b> .....	<b>27</b>
<b>APENDICE A – Questionário</b> .....	<b>28</b>
<b>ANEXO(S)</b> .....	<b>29</b>
<b>ANEXO A – Prefeitura Municipal de Criciúma</b> .....	<b>30</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

Este relatório tem o objetivo de verificar o atendimento no Gabinete do Prefeito do município de Criciúma – SC, cujo o qual deve ser feito com qualidade, pois está-se lidando com pessoas de toda a cidade, que foram os que colocaram o prefeito nesta função. Por isto, este atendimento precisa ser feito com muito respeito e atenção, para atender as necessidades das pessoas, para obter sempre a satisfação do público atendido no Gabinete.

Neste relatório serão abordados assuntos como; atendimento presencial ao público; atendimento telefônico; atendimento via e-mail; qualidade no atendimento; importância das relações humanas; relações públicas; cujo objetivo é aperfeiçoar o atendimento do Gabinete do Prefeito.

Tem-se o intuito de mostrar as diversas maneiras de atender bem o público, mas não somente isto, mostrar também que a relação entre os colegas de trabalho e o chefe é essencial para um local de trabalho em perfeita harmonia, todos a fim de realizarem um bom serviço de atendimento ao público.

### **1.1 TITULO**

Excelência no atendimento ao público no Gabinete do Prefeito de Criciúma

### **1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA**

Quando se trabalha com prestação de serviços, cuja clientela são pessoas, é preciso oferecer um atendimento de qualidade. Por se tratar do Gabinete do Prefeito, o atendimento ao público precisa ser muito bom, pois, por ser um órgão público, cujos cargos foram ocupados por meio de eleição direta, tais clientes merecem atenção e encaminhamentos. Portanto, é de suma importância saber: qual o grau de satisfação dos clientes (pessoas) que procuram o Gabinete do prefeito para algum tipo de serviço ou informação?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o grau de satisfação das pessoas que procuram o Gabinete do Prefeito de Criciúma.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar o número de pessoas atendidas no Gabinete do prefeito;
- b) Identificar os motivos que levam ao atendimento;
- c) Identificar as falhas no atendimento;
- d) Verificar o grau de satisfação com relação ao atendimento

### 1.4 JUSTIFICATIVA

Por estar estagiando em um órgão público, e conhecer o funcionamento do Gabinete, estagiária verifica o grau de satisfação do público no seu atendimento. Este tem grande importância, pois, principalmente em um órgão público, as pessoas precisam ser tratadas com muito respeito, por conta de serem cidadãos e cidadãs, que votaram no Prefeito para estar ocupando aquele cargo.

O bom atendimento é essencial para que se consiga ter sempre a satisfação do público atendido; atendimento com qualidade exige paciência, serenidade, conhecimento e confiança naquilo que se passa para a pessoa atendida, para sentir que está sendo recebida com respeito.

Devido à formação no curso de Secretariado Executivo, tem-se como objetivo fazer um atendimento com excelência, proporcionando uma boa impressão aos cidadãos em um órgão público. Com as técnicas exatas, o atendimento se torna uma ferramenta eficaz, trazendo benefícios para a empresa e para o funcionário; com isso, o atendimento no Gabinete do Prefeito precisa ser melhorado, trazendo os pontos negativos a serem mudados, na busca de eficiência, principalmente para a Prefeitura. Por se tratar de um órgão público, a qualidade no atendimento é muito mais evidente, o público está ali para ser atendido. O questionário a ser aplicado tem

o intuito de propor um olhar para esta possível mudança, uma vez que atendimento ao público é o primeiro contato de pessoal com o órgão.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Este capítulo dará o embasamento teórico necessário para o estudo em questão. Autores como João Bosco e Sonia Hernandes serão referenciados para uma análise que permita o alcance dos objetivos propostos por este trabalho.

### **2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL**

O atendimento ao público tem que ser feito com muita paciência, com qualidade. Sempre é necessário fazer uma reavaliação para as necessidades do público, buscando atendê-lo para obter satisfação do mesmo. O bom relacionamento com o público é chave de tudo.

A secretária é a linha de frente de uma empresa; ela é a imagem e a maneira como ela se comporta mostra, muitas vezes, a intencionalidade que a empresa ou o órgão público tem para com os serviços que presta às pessoas, como a tolerância, a paciência, muita atenção, e a simpatia, que são ferramentas importantes no atendimento.

Para Garcia e D'Elia (2005, p.126), “o sucesso da organização dependerá, com certeza, da qualidade dos profissionais de linha de frente. Portanto, o sucesso dela está também em duas mãos, secretária.”

Para Medeiros e Hernandes (1999, p.68), “o tratamento inicial dispensado à visita ou ao cliente de sua empresa é um ponto essencial na criação de boas relações externas, tanto ao ponto de vista pessoal como empresarial.”

No público atendido, há diversos tipos de pessoas - ricas, pobres – e, independentemente do tipo ou da classe social, todas precisam ser atendidas com o devido respeito, pois o cliente sempre espera um bom atendimento, rápido e com eficiência.

No próximo capítulo, será abordado o assunto sobre o atendimento telefônico, que é um meio muito utilizado.

## 2.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento telefônico é uma forma eficiente e rápida, tornando-se um elo entre a empresa junto ao cliente, pois a relação entre empresa e cliente, muitas vezes, começa via telefone. É a primeira impressão que o cliente tem da empresa, tornado essa relação duradoura ou não, sempre passando a imagem de profissionalismo para o cliente. Sendo assim, não apenas a secretária tem o dever de atender bem, mas também todos os setores de uma empresa.

Para Desatnick e Detzel (1995, p. 198), o telefone é, sem dúvida, uma parte bem importante dentro da empresa, pois o bom atendimento e a rapidez como as solicitações são atendidas dá ao público uma impressão da empresa como um todo. Para um bom atendimento via telefone, o correto seria atender antes de três toques, pois quem está ligando precisa de uma posição daquilo que procura. É preciso sempre procurar colocar toda a atenção no atendimento de quem está ligando, deixando o que estava fazendo em espera, para que as pessoas que estão no outro lado da linha se sintam bem atendidas.

Conforme Desatnick e Detzel (1995, p. 198) “O tempo de atendimento ao telefone é importante também, o telefone é para ter atendimentos mais rápidos, pois é foi feito para coisas rápidas. Use o telefone para se comunicar o mais rápido possível, dentro dos limites da polidez. Você poupará tempo para si mesmo e para seu interlocutor. Monitore o tempo de suas chamadas. Sempre que possível, limite-as a dez minutos ou menos”.

O atendimento telefônico ainda é muito utilizado no dia a dia, embora o e-mail seja uma ferramenta muito recorrida, porque o mundo moderno traz seus benefícios, o que faz com que o trabalho se torne rápido, facilitando as atividades a serem executadas, e faz com que a relação com o outro se torne mais formal. No próximo capítulo, então, será abordado mais sobre este atendimento, que vem crescendo muito nos dias atuais.

### 2.2.1 Atendimento via e-mail

Antigamente, o meio de comunicação mais utilizado nas empresas eram as cartas ou os memorandos. Com a evolução do meio computacional, a

comunicação também foi atualizada e surgiu o e-mail, que passou a ser um meio indispensável de comunicação interna e externa das organizações.

O computador se tornou, portanto, uma ferramenta essencial para o ambiente de trabalho, pois é um auxiliador importante, principalmente para a Secretária Executiva, uma vez que agiliza e facilita seu trabalho, fazendo com que o seu tempo seja melhor aproveitado.

De acordo com MEDEIROS e HERNANDES (2006, p. 96), enviar um e-mail ou responder a algum significa que:

[...] escrever é um processo que envolve variadas etapas; consistindo num processo de reflexão a respeito de como e porque se quer enviar o e-mail. Por rescisão do estágio, atendeu-se um bom número de pessoas que buscavam a prestação de serviços de digitação e impressão de textos documentais para a instituição e para o público em geral, (MEDEIROS E HERNANDES, 2006, p. 96).

Com o que foi escrito até o momento, pode-se concluir que o e-mail é uma das formas de comunicação mais utilizadas, e é uma comunicação ágil e extremamente formal, pois, através dela, pode-se realizar qualquer tipo de comunicação. Existem diversos tipos de padrões e de características para cada e-mail, o que fica registrado e de fácil acesso para posteriores buscas. Como se pôde verificar acima, é preciso buscar a qualidade desses atendimentos, com a excelência na sua execução.

### 2.2.2 Processo para a excelência no atendimento

O atendimento é o método mais eficaz na relação entre cliente e empresa, seja ela pública ou privada. Na empresa, é preciso ter uma boa qualidade no atendimento, mantendo uma boa relação com colegas, com o chefe, e quem será atendido; a relação pública é essencial, tanto tendo ao receber visitantes, ou, ao atender aos telefones.

Para Garcia e D' Elia (2005, p.107), "Qualidade é um fator atingível, mensurável, que pode ser estabelecido, desde que haja compromisso, compreensão e você esteja disposto a trabalhar arduamente".

O atendimento aos cidadãos vai sempre prevalecer, independente de ser por telefone, via e-mail ou pessoalmente. Atendimento precisa sempre ser o melhor, em quaisquer situações.

Nos próximos capítulos serão abordada a qualidade desses atendimentos, com suas relações humanas e públicas, que são eficazes no atendimento ao público.

### *2.2.2.1 Qualidade no Atendimento*

É muito comum se ouvir falar no atendimento precário em órgãos públicos, e nos serviços prestados aos cidadãos. Com isso, tem-se o desafio de tornar possível essa mudança nos órgãos públicos, fazendo com que essa imagem negativa possa passar a ser positiva, através de muito trabalho e dedicação aos cidadãos.

“A satisfação do cliente ter sempre que vir em primeiro lugar, com isso a qualidade no atendimento ao cliente precisa sempre estar sempre em evidencia. Para Desatnick e Detzel” (1995, p. 147) Para evitar que a qualidade no atendimento não se perca, é preciso que haja uma ênfase permanente no atendimento e na satisfação do público. O compromisso permanente na qualidade do atendimento e na superação das expectativas do público é necessário para permanecer sempre no topo da satisfação do mesmo.

Para Desatnick e Detzel (1995, p.4), “Hoje o atendimento constituem o padrão pelo qual o público mede o desempenho de uma organização. A qualidade no atendimento deve ser sempre uma meta nas organizações, toda organização enfrenta problemas, mas, precisa-se sempre focar no nível do atendimento, deixando sempre elevado, para que o público continue satisfeito com atendimento prestado”.

BARROS (apud GARCIA e D'ELIA, 2005, p.107) diz que “a qualidade é um conjunto de características de desempenho de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as suas especificações, atende e, por vezes, supera a expectativa e os conceitos do consumidor cliente”.

Qualidade significa satisfazer o cliente, atendendo todas as suas necessidades. Partindo deste princípio, criaram-se novas terminologias para definir o grau de interação entre o cliente e a empresa. Como se pode observar, a qualidade no atendimento é muito importante em qualquer lugar. No próximo capítulo, poder-se-á verificar que, para isso, é preciso também ter uma boa relação com quem se atende e com quem se trabalha.

### **2.2.3 Importância das relações humanas**

Dentro de um ambiente de trabalho, uma das principais qualidades de uma secretária executiva é se relacionar bem com seus colegas, chefes e visitantes, enfim, ter uma boa relação no seu ambiente de trabalho. O jeito de como a secretária trabalha é o modo como influenciará a relação com os outros com quem ela se relaciona.

Deve-se trabalhar sempre com harmonia com os colegas, e principalmente com as pessoas a quem atende, procurar não fazer distinção de quaisquer pessoas com quem se relaciona, sempre demonstrar confiabilidade e bom senso.

Para GARCIA e D' ELIA (2005, p.91), "Para a secretária, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as pessoas com quem ela trabalha. Um bom relacionamento humano com o executivo é, evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional dela. O primeiro passo para isso é compreender que o executivo é uma pessoa, é um indivíduo."

MINICUCCI (apud MEDEIROS e HERNANDES, 1999, p.92), coloca que, como primeiras etapas no estudo das relações humanas, considerem-se: ouvir tão bem quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não ser agressivo; não impor as próprias ideias; compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas. O aspecto mais importante, porém, é sentir o que os outros pensam e sentem.

A relação humana é a confiança e o respeito a ser passado para o público atendido, e aos colegas de trabalho, e a confiança e respeito que eles passaram a ter pelo atendente eventualmente.

No próximo capítulo, serão abordadas as relações públicas; a secretária de forma eventual acaba tendo essa função, por atender as pessoas e telefonemas da empresa.

### **2.2.4 Relações públicas**

A relação pública é outra forma eficaz de um boa atendimento. A secretária, muitas vezes, faz o papel de relações públicas de uma empresa, sempre

passando simpatia; deve obter a confiança de quem está atendendo, procurar esclarecer dúvidas, deixando tudo bem claro, atendendo os objetivos.

A simpatia é essencial nas relações públicas. Manter sempre o equilíbrio emocional, até mesmo quando receber uma visita indesejada, saber levar uma conversa, mesmo sendo o interessando um pouco agressivo ou fora de controle, deve ter o jeito eficaz de atender, evitar falar bem ou mal de outros clientes.

MOTTA (apud MEDEIROS e HERNANDES, 1999, p.92), coloca que, “Embora a secretária não seja profissionalmente em relações públicas, é preciso que se tenha em conta que, pela natureza de sua profissão, muitas vezes lhe são atribuídos encargos com as funções de técnico. Nas pequenas organizações, onde não comporta um especialista em relações públicas, essa tarefa cabe a secretária”.

Relações públicas é uma atividade pela qual uma organização procura obter e manter compreensão, harmonia, relações amistosas de transações comerciais. Tal atividade deve ser permanente e organizada. Exige conhecimento da outra organização, interesse pela opinião alheia, adaptação de comportamento para obter a predisposição para a vida profissional e comercial. (MEDERIOS e HERNANDES, 1999, p.100).

Neste sentido, levando em conta, inclusive, a ideia de que a Secretária Executiva, muitas vezes, exerce funções entendidas como de outros profissionais, devido à sua habilidade de multifuncionalismo, cabe, em determinadas situações, a ela, o exercício de relações públicas, uma vez que foi preparada para o contato com pessoal, além, sem dúvida, do contato com o executivo, para quem deve satisfações de suas atribuições.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

A prefeitura municipal de Criciúma foi fundada no ano de 1980, durante as comemorações do centenário de Criciúma. O Paço Municipal, sede do poder executivo do Município, faz parte do parque Centenário, que concentra, também, o memorial Dino Gorini, Centro Esportivo Olavo de Assis Sartori e Pavilhão de Exposições José Ijair Conti.

### 3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

As atividades foram desenvolvidas na recepção do Gabinete do Prefeito da prefeitura municipal de Criciúma, onde foi exercida a atividade de secretária, tendo suas principais atividades, o atendimento telefônico e por e-mail, agendamentos de visitas com o prefeito, como também atendimento de autoridades, funcionários e cidadãos que se deslocam até o Gabinete, onde foi realizado um questionário para saber o grau de satisfação do cidadão que vai até o Gabinete, nos anexos deste trabalho pode-se observar com mais clareza o ambiente de trabalho.

## 4 PROPOSTA DE TRABALHO

Este relatório tem como objetivo trazer uma proposta de melhoria no atendimento no Gabinete do Prefeito Prefeitura Municipal de Criciúma, tendo o propósito de analisar este atendimento, para mostrar os pontos negativos a serem trabalhados no decorrer deste projeto. Desta forma, foi aplicado um questionário, cujo intuito foi o de verificar o atendimento disponibilizado aos cidadãos que eventualmente procurassem o Gabinete do Prefeito. Então, o questionário foi feito com algumas 40 pessoas, foram feito com este numero, pois nem todos que passaram por lá estavam dispostos a responder, este questionário foi respondido entre os meses de julho a outubro de 2013, das 7h às 13h, com o maior grau de confidencialidade possível, sendo excluídas quaisquer possibilidades de revelação de nomes dos participantes.

### 4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Este capítulo trata da aplicação da proposta, bem como pretende desenvolver os aspectos descritos no estudo, a fim de analisá-los e apontar os melhoramentos acerca das questões colocadas como objetivos deste relatório.

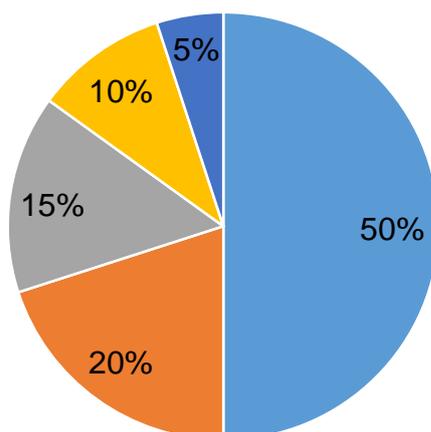
Para melhor visualização das respostas do questionário, o que resultaram, a seguir, nos apontamentos para melhorias no atendimento no Gabinete do Prefeito, serão apresentados gráficos, seguidos de uma análise de cada questão. Esta metodologia de apresentação e de discussão acerca do questionário, contribui para o mais adequado olhar em torno da problemática a que se pretende apresentar soluções.

## 4.1.1 Com que frequência você vai até o Gabinete do Prefeito?

Tabela 1 – Quantidade de visitas ao Gabinete

<b>Quantidade de visitas ao Gabinete</b>	<b>Quantidade (Pessoas)</b>	<b>Porcentagem (Pessoas)</b>
1 Vez por semana	20	50%
2 Vezes por semana	8	20%
3 Vezes por semana	6	15%
4 Vezes por semana	4	10%
Todos os dias	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: Da Autora



- 1 Vez por semana   ■ 2 Vezes por semana   ■ 3 Vezes por semana
- 4 Vezes por semana   ■ Todos os dias

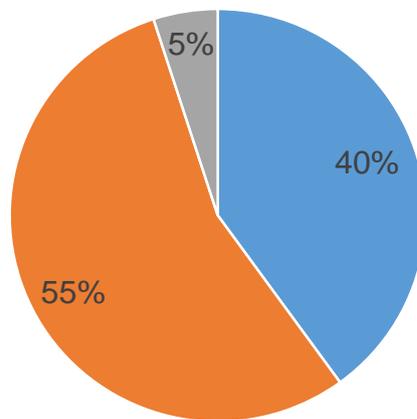
Observa-se que o Gabinete do Prefeito é procurado com grande frequência, pois 50% das pessoas vão à Prefeitura uma vez por semana para tentar falar com o Prefeito, o que nem sempre é possível, uma vez que este tem muitas outras atribuições que acabam por consumir o seu tempo, não conseguindo, portanto, atender a todos que o procuram; 20% das pessoas vão 2 vezes por semana; 15% das pessoas vão 3 vezes por semana; 10% das pessoas vão 4 vezes na semana; 5% vão todos os dias.

#### 4.1.2 O que você procura quando vai até ao Gabinete?

Tabela 2 – Motivo de visitas ao Gabinete

Motivo da visita	Quantidade (Pessoas)	Porcentagem (Pessoas)
Atendimento Pessoal	16	40%
Visitar o Prefeito	22	55%
Projetos	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: Da autora



■ Atendimento Pessoal   ■ Visitar o Prefeito   ■ Projetos

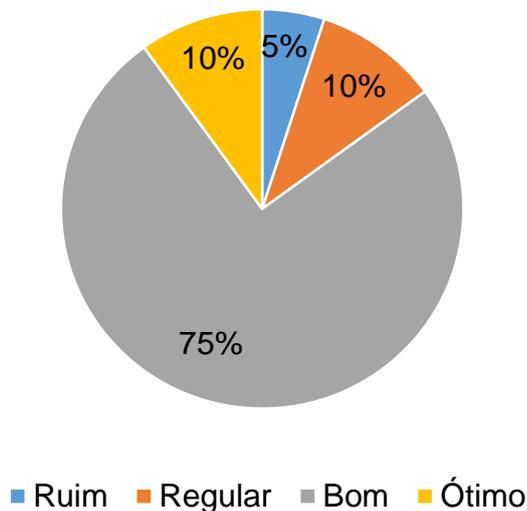
Observa-se que o Gabinete do Prefeito é procurado pelo público em geral com grande frequência, pois 55% das pessoas vão à Prefeitura para visitar o Prefeito, 40% vão até lá para atendimento pessoal, como: pedir dinheiro, remédios e moradias, 5% das pessoas vão até o Gabinete para apresentar projetos como Ong's.

## 4.1.3 Como é o atendimento no Gabinete do Prefeito?

Tabela 3 – Qualidade do atendimento

Qualidade do atendimento	Quantidade (Pessoas)	Porcentagem (Pessoas)
Ruim	2	5%
Regular	4	10%
Bom	30	75%
Ótimo	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: Da autora



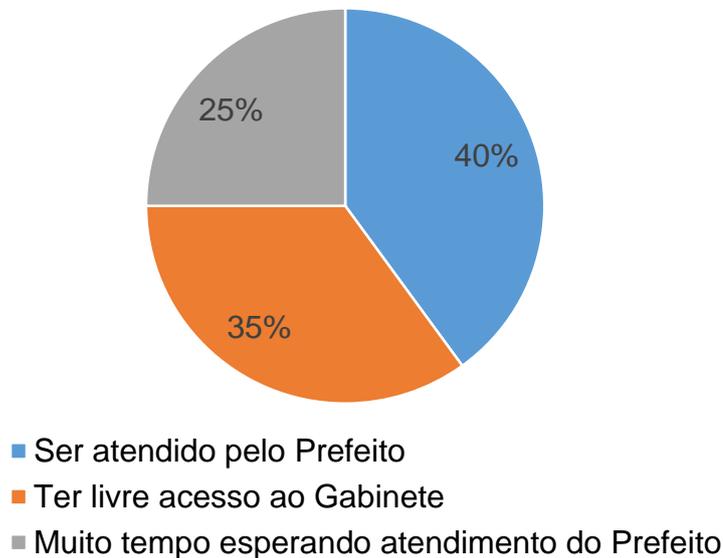
Observou-se 75% das pessoas disseram que o atendimento está bom da maneira como está, 10% das pessoas acham que o atendimento obtido está ótimo, 10% das pessoas consideram que está regular, 5% das pessoas acha que está ruim. O atendimento analisado em questão não é o da função da secretária e sim do Prefeito, que não atende as expectativas do cidadão que vai até o Gabinete.

#### 4.1.4 O que você melhoraria no atendimento que obtém no Gabinete?

Tabela 4 – Melhorias no atendimento

Melhorias no atendimento	Quantidade (Pessoas)	Porcentagem(Pessoas)
Ser atendido pelo Prefeito	16	40%
Ter livre acesso ao Gabinete	14	35%
Muito tempo esperando atendimento do Prefeito	10	25%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: Da autora



Com base nos dados apresentados no questionário, 40% das pessoas gostariam de ser atendidas diretamente pelo Prefeito o que nem sempre é possível pelos seus compromissos fora da Prefeitura; 35% das pessoas querem ter o livre acesso ao Gabinete, podendo entrar sem qualquer impedimento; 25 % das pessoas disseram que leva muito tempo para serem atendidos, mas isto é uma reclamação que não depende de atendimento e sim da agenda do Prefeito.

## 5 CONCLUSÃO

Atualmente um dos pontos mais importantes em qualquer empresa ou órgão público é o atendimento ao público, seja este atendimento à pessoa de dentro da organização ou órgão ou aos clientes externos.

O atendimento é realizado de diversas maneiras, pode ser por telefone, chat, e-mail entre outros, todos estes possuem suas boas práticas e suas expectativas de atendimento. O método abordado foi o atendimento presencial, pois este é o atendimento mais realizado no Gabinete do Prefeito.

Para obter melhores respostas sobre o atendimento prestado foi aplicado um questionário com 40 pessoas no período de julho a agosto de 2013, após análise do mesmo foram levantados os pontos que mais necessitam de melhorias.

As informações obtidas com o questionário também possibilitaram que os objetivos fossem alcançados, pois com aplicação do mesmo foi possível identificar quais os pontos devem ser melhorados no atendimento do Gabinete do Prefeito. Após análise das informações obtidas com a execução do questionário, obtiveram-se as seguintes informações e pontos a serem melhorados: 50%, que equivale a 20 pessoas, vão ao menos uma vez por semana ao Gabinete do Prefeito; 55% que equivale a 22 pessoas, vão ao Gabinete para visitar o Prefeito; 75% que equivale a 30 pessoas, acham o atendimento do Gabinete bom; e 40%, que equivale a 16 pessoas, gostariam de ser atendido pelo Prefeito, porém não conseguem, para isto seria necessário o Prefeito agendar horários específicos para atender a todos.

Conclui-se, de forma positiva melhorias para um bom atendimento ao cidadão que vai até o Gabinete, mas também que o atendimento deve estar presente em todos os lugares, começa até com um “bom dia”. Deve-se tratar os outros da maneira como se gostaria de ser atendido.

## REFERÊNCIAS

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. **Prática de secretariado:** recepção, telefonia, correspondência, arquivística, reprografia. 2ed, São Paulo: Atlas, 1991.

DESATNICK, Robert L.; DETZEL, Denis H. **Gerenciar bem é manter o cliente.** 1ed, São Paulo: Pioneira, 1995.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva.** 1ed, São Paulo: IOB Thomson, 2005.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho.** 10ª Edição, São Paulo: Atlas, 2006.

**APÊNDICE(S)**

## APENDICE A – Questionário

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA**

**Este questionário tem o intuito de saber como está o atendimento no Gabinete do Prefeito**

---

**1. Com que frequência você vai até o Gabinete do Prefeito?**

- ( ) 1 Vez por semana                      ( ) 2 vezes por semana  
( ) 3 Vezes por semana                    ( ) 4 vezes por semana  
( ) Todos os dias
- 

**2. O que você procura quando vai até ao Gabinete do Prefeito?**

- ( ) Atendimento pessoal                    ( ) Visitar Prefeito  
( ) Projetos                                    ( ) Reclamações
- 

**3. Como está atendimento obtido no Gabinete do Prefeito?**

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

**4. O que você melhoraria no atendimento que obtém no Gabinete?**

- ( ) Atendimento do Prefeito                    ( ) Ter livre Acesso ao Gabinete  
( ) Muito tempo esperando atendimento do Prefeito

**ANEXO(S)**

## ANEXO A – Prefeitura Municipal de Criciúma



Fonte: Da autora

## ANEXO B – Entrada Gabinete



Fonte: Da autora

### ANEXO C – Recepção Gabinete



Fonte: Da autora

### ANEXO D – Gabinete do Prefeito



Fonte: Da autora