

Pós-graduação em direito administrativo com ênfase em gestão pública

Excelência no Atendimento no Serviço Público

Liliane Franco Silva

Brasília, 2009

Excelência no Atendimento no Serviço Público. Liliane Franco Silva. Servidora Pública Federal, formada em Engenharia Florestal pela Universidade de Brasília. Faculdade Albert Einstein. Brasília. 2009.

RESUMO

O serviço público presta atendimento a uma demanda social, em regra coletiva, razão pela qual é imprescindível que sua prestação satisfaça as necessidades e expectativas de seus usuários. Qualidade no atendimento ao público vem tornando-se um dos objetivos mais perseguidos por todas as organizações. Para prestar e dar continuidade a um atendimento eficaz é necessário muito mais do que oferecer um curso ou treinar, por poucas horas, os colaboradores envolvidos no processo de atendimento. Portanto, para atingir o objetivo de excelência no atendimento, os órgãos públicos devem ser gerenciados de forma empreendedora: inovando, avaliando por meio de indicadores que meçam o desempenho e quantifiquem os resultados. A avaliação periódica dos níveis de satisfação dos usuários da unidade é fator crítico para o sucesso de um empreendimento dessa natureza. Os treinamentos aplicados aos servidores deverão fazer com que os participantes reflitam sobre seus comportamentos e atitudes atuais, percebendo a necessidade de promover mudanças internas, com vistas à busca contínua da excelência no atendimento.

Palavras-chave: Atendimento. Serviço Público. Qualidade. Excelência no Atendimento.

ABSTRACT

The public service provides care to a social demand, as a collective, which is why it is essential that their provision meets the needs and expectations of its users. Quality service to the public is becoming one of the main goals pursued by all organizations. To provide and sustain an effective service is needed much more than offer a course or training, for a few hours, the employees involved in the process of care. Therefore, to achieve the goal of excellence in service, public bodies must be managed in an entrepreneurial way: innovating, evaluating by means of indicators measuring the performance and quantify the results. Periodic assessment of levels of satisfaction of users of the unit is critical to the success of an undertaking of this nature. The training applied to the server should make the participants reflect on their behavior and attitudes today, realizing the need to promote internal changes, aimed at the continuous search for excellence in service.

Keywords: Customer. Service Public. Quality. Service Excellence.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem múltiplas facetas, e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas freqüentes de usuários-consumidores.

No que se refere as instituições públicas, elas se deparam com cidadãos mais exigentes, a consciência dos direitos de cidadania cresce com a consolidação do regime democrático, e os eleitores contribuintes cobram não só a ampliação da oferta, mas também a qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

O atendimento fornecido aos cidadãos pelo setor público federal caracteriza-se, na maioria, por um grau inadequado e também heterogêneo de qualidade.

As pessoas querem ser atendidas como legítima contraparte pelo servidor: como usuários de serviços ou clientes, querem que suas necessidades e expectativas sejam plenamente atendidas. Querem respostas eficientes que atendam de verdade às suas demandas, de forma rápida e atenciosa e sem complicações.

Esperam ver do outro lado uma postura de prestação de serviço, um servidor, que além de parecer competente, bem informado e que entende do trabalho, se mostre comprometido em atender as suas necessidades, solucionando seus problemas, oferecendo um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade.

Excelência no atendimento ao público vem tomando-se um dos objetivos mais perseguidos por todas as organizações. Por esta razão, é importante buscar atualização constante das ferramentas de trabalho visando a melhoria da qualidade e da imagem da organização, promovendo o desenvolvimento de habilidades e atitudes no servidor.

O que fazer para melhorar um atendimento prestado com má qualidade que além de denegrir a imagem da organização perante a sociedade, cria um ambiente de trabalho improdutivo, gerando insatisfação pessoal dos servidores e do público externo?

Os objetivos que orientam este artigo estão direcionados a compor um conjunto de informações que proporcionem um volume de conhecimentos necessários a um atendimento de qualidade, bem como por meio das informações,

colaborar na formação de habilidades específicas que proporcionem competência no desempenho da função de atendimento.

Com um bom atendimento, o servidor deverá entender a excelência no atendimento, sabendo identificar as atitudes e comportamentos do cliente, visando a melhoria da qualidade e da imagem da organização.

O bom atendimento é indispensável para melhoria da imagem institucional perante a sociedade e contribui para a criação de um ambiente de trabalho enriquecedor e produtivo, propiciando a maior satisfação pessoal dos servidores e do cliente externo.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O estudo das situações de atendimento é por natureza interdisciplinar, em função de sua complexidade e de sua multidimensionalidade. Na literatura, o tema atendimento ao público ainda é pouco abundante e tem sido objeto de estudos e pesquisas, sobretudo, nos campos da administração (marketing), da psicologia do consumidor e da sociologia.

Em administração, os estudos abordam diferentes aspectos, entre eles a inter-relação entre ambiente físico, atmosfera, estados emocionais e a satisfação do consumidor (COELHO, 1994); e o uso de novas tecnologias no relacionamento empresa-cliente (ZINGLER, 1993). Em psicologia, um dos aspectos estudados seria, por exemplo, a relação entre atitudes dos funcionários, papéis atribuídos e supostas competências do cliente, ou ainda, os problemas emocionais provenientes da relação com o público (SOARES, 1995).

O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais. Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sob a base de regulações permanentes. (FERREIRA, 1999).

Segundo Zemke (1990), a definição de excelência no atendimento é a base de uma estratégia de atendimento: a maneira pela qual você define o que é qualidade de atendimento, porque essa qualidade é importante para o cliente, é o que está em jogo para a organização e o seu pessoal.

De acordo com Finch (1999), são sete coisas que o usuário realmente deseja no atendimento:

1. Atendimento com que se possa contar;
2. Resposta às perguntas;
3. Não ser transferido de pessoa para pessoa;
4. Informações corretas;
5. Falar com alguém que saiba o que está fazendo;
6. Atendimento consistente e cortês;

7. Resposta rápida.

Segundo vídeo palestra ministrada por Luiz Marins dez são as dicas para um atendimento excelente:

1. Só prometa o que puder cumprir e cumpra o que prometer
2. Fale a verdade em qualquer circunstância
3. Respeite e cumpra prazos e horários
4. Seja ágil. Faça o seu cliente ganhar tempo com você
5. Ouça com sentimento de escutar
6. Fale olhando nos olhos do cliente
7. Tenha calma e paciência. A ansiedade é a maior inimiga do bom atendimento
8. Dê retorno das solicitações. Informe e acompanhe os pedidos dos clientes
9. Cuidado com a arrogância. Tenha um sentimento de servir
10. Sorria

2.2 O SERVIÇO PÚBLICO

A conceituação de serviço público é tarefa de certo modo complexa, seja pelas diferentes abordagens doutrinárias, seja pelas inúmeras transformações havidas na matéria ao longo do tempo. Para realização deste artigo será adotada a definição de Maria Sylvia Zanella Di Pietro.

Serviço Público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público (DI PIETRO, 2002).

2.2.1 Eficiência no Serviço Público

A eficiência é um princípio constitucional que rege a qualidade do serviço prestado pela Administração Pública, de acordo com a Constituição Federal, no seu artigo 37. Esse conceito exige uma análise dos serviços prestados ao cidadão, provocando, no Serviço Público, uma profunda revolução no seu comportamento, pois as pessoas esperam ver no outro lado, ou seja, na Administração Pública, uma postura de prestação de serviço que, além de parecer competente e bem informada, se mostre comprometida em atender às necessidades específicas do cidadão de uma maneira criativa.

O serviço público presta atendimento a uma demanda social, em regra coletiva, razão pela qual é imprescindível que sua prestação satisfaça as necessidades e expectativas de seus usuários e consumidores.

Ao referir a eficiência como um dos deveres da Administração, Hely Lopes Meireles definiu-se como sendo aquela que exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional (MEIRELLES, 1998).

2.2.2 Qualidade no Serviço Público

O conceito de Qualidade vem se tornando, nos últimos tempos, essencial para todo e qualquer órgão. Sendo assim, as instituições públicas, por existirem para servir a sociedade, deveriam ser as primeiras a incorporar à sua gestão esses conceitos.

“Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas. Uma empresa oferece qualidade sempre que seu produto ou serviço atende às expectativas dos clientes ou as excede” (KOTLER, 2000).

Para Chiavenato (2004), a qualidade deixou de ser um atributo de um produto ou serviço para tornar-se uma estratégia de negócio em empresas bem sucedidas, promovendo simultaneamente o desenvolvimento da empresa e das pessoas que nela trabalham. Sob este prisma, qualidade passou a ser um processo de desenvolvimento organizacional e gerencial, modificando profundamente a forma de gestão da empresa – e isso é possível na administração pública.

A qualidade significa uma revolução no pensamento administrativo. Mas ela não acontece sozinha, precisa ser administrada. Para isso é necessário treinar intensamente os servidores e confiar-lhes o cuidado pela qualidade, proporcionando aos funcionários as habilidades e a autoridade para tomar decisões que tradicionalmente eram dadas aos gerentes, habilitando-os para resolver os problemas do cliente sem consumir tempo destinado à aprovação superior.

Para Kotler (2000), satisfação é o resultado percebido pelos clientes que experimentam o desempenho de uma empresa que responde a suas expectativas. Eles ficam satisfeitos quando suas expectativas se cumprem e ficam encantados quando elas são esperadas.

2.2.3 Atendimento Pessoal no Serviço Público

A prestação do serviço público de forma adequada e voltada à realização da dignidade da pessoa humana compreende a obrigatória disponibilização ao usuário da possibilidade do contato direto e pessoal com o prestador do serviço público.

Para que o serviço público seja adequado, também devem ser disponibilizados meios de acesso ao mesmo, à sua efetiva e necessária prestação, o que também deverá ser procedido por intermédio do atendimento pessoal.

De acordo com Santos (2003), o princípio norteador de um bom atendimento ao usuário é garantir que este seja impessoal, cortês, sereno e sempre com muita disposição do servidor em acolher e atender com alegria e agilidade.

Ter iniciativa é um pré-requisito para um bom atendimento. A forma como o funcionário aborda seu cliente e demonstra interesse em solucionar o seu problema, mesmo que não lhe diga respeito, simplesmente encanta, ao mesmo tempo que tem o poder de desarmar um possível conflito.

Padrões de qualidade do atendimento são compromissos públicos assumidos por uma organização para com os cidadãos. Por meio dos padrões, a organização comunica e divulga amplamente aos cidadãos os compromissos que passa a assumir. (SABINO & FREITAS & FERREIRA, 2002).

O objetivo principal na definição desses compromissos é que as organizações públicas sejam capazes de definir os seus padrões de qualidade do atendimento, fazê-los chegar ao conhecimento de seus usuários e da população em geral, monitorar o cumprimento dos padrões e divulgar os resultados da avaliação.

Conforme Ferreira (1999), padrão é aquilo que serve de base ou norma para a avaliação de qualidade ou quantidade. E atendimento significa: acolher, receber com atenção ou cortesia.

Para construir um padrão de atendimento, inicialmente a organização necessita definir o que ela considera como excelência no atendimento.

Existe uma crescente conscientização das gerências sobre o papel estratégico do servidor público quanto à manutenção e melhoria da imagem do órgão junto à opinião pública, o que remete à necessidade de promover o desenvolvimento de habilidades e atitudes no servidor voltado ao atendimento ao público e com foco no cliente, através da realização de atividades como: cursos, workshops, criação de premiação para os servidores com melhor atendimento ao público, realização de pesquisa de opinião com os clientes externos, realização de palestras de conscientização dos Diretores, Secretários e Supervisores para que

estês tenham um papel atuante no desenvolvimento dos servidores, permitindo que estes possam utilizar o que aprenderam no ambiente de trabalho e atuem como multiplicadores do conhecimento.

3 CONCLUSÃO

O servidor público deve ter consciência de que justamente por ser público é que o serviço deve ser obrigatoriamente realizado com maior qualidade. Ou seja, o serviço público deve, necessariamente, ser “melhor” prestado que os outros.

Todos sabem que a diferença entre as organizações é a qualidade no atendimento do serviço a clientes. Por esta razão é importante buscar o aprimoramento dos canais de comunicação com a clientela, atualizar as ferramentas de trabalho a fim de melhorar o atendimento, trabalhar para melhorar a aproximação entre servidor/cliente, e, principalmente, ampliar a competência de suas pessoas para criação de uma imagem positiva da organização de seus usuários.

A utilização de técnicas comportamentais de comunicação e de relacionamento pode facilitar a interação com clientes, colegas, superiores e subordinados, fazendo com que o servidor procure valorizar mais o trabalho e a empresa, tomando-se, assim, mais comprometido e responsável.

O Estado hoje atende muito melhor os usuários de seus serviços, mas num futuro breve este atendimento será melhor ainda. Isto será sentido pelo cidadão. É a idéia da melhoria constante sendo colocada em prática.

Para atingir o objetivo de excelência no atendimento, os órgãos públicos devem ser gerenciados de forma empreendedora inovando, avaliando por meio de indicadores que meçam o desempenho e quantifiquem os resultados. Os treinamentos aplicados aos servidores deverão fazer com que os participantes reflitam sobre seus comportamentos e atitudes atuais, percebendo a necessidade de promover mudanças internas, com vistas à busca contínua da excelência no atendimento.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 6. ed, Rio de Janeiro, 2004.
- COELHO, A.R.R. *Ambiente físico, atmosfera, estados emocionais e satisfação do consumidor: Uma abordagem ecopsicológica ao atendimento em agências bancárias*. Dissertação de mestrado, FEZ, USP, 1994.
- SABINO, C.C.; FREITAS, J. W. C.; FERREIRA, S. M. *A Qualidade no Atendimento ao Usuário do Serviço Público*. Monografia, 2002.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Dicionário Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- FINCH, L. C. *Cortesia ao telefone e atendimento ao cliente*. Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark, 1999.
- JOELCIRNEY, S.K. *O atendimento no serviço público*. Artigo. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/politica/2117222/artigo-o-atendimento-no-servico-publico>>
- KOTLER, Philip. *Administração de Marketing: a edição do novo milênio*. 10ª Ed.. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- MARINS, Luiz – DVD – Vídeo Palestra- 10 Dicas para um Atendimento Excelente.
- MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 1998.
- SOARES, A. (1995). *Lês (mês) aventures dès caissières dans lê paradis de la consommation: Une comparaison Brésil-Québec*. Thèse de doctoral, Québec. Université de Laval.
- ZEMKE, R.; DICK, S. *A nova fronteira do marketing: atendimento ao cliente*. São Paulo: Harbra, 1991.
- ZINGLER, I.E. (1993). *O papel do home banking no relacionamento banco-cliente*. Dissertação de mestrado. ECO/UFRGS.