

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS
FACULDADE AMADEUS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

GILSILANNY DA CONCEIÇÃO BISPO DOS SANTOS

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COM ÊNFASE NO
RECONHECIMENTO PROFISSIONAL**

**Aracaju-SE
2015**

GILSILANNY DA CONCEIÇÃO BISPO DOS SANTOS

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COM ÊNFASE NO
RECONHECIMENTO PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Administração pela Faculdade Amadeus
como parte do requisito para obtenção do grau do
título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. MSc. Maurício Cajazeira

**Aracaju-SE
2015**

GILSILANNY DA CONCEIÇÃO BISPO DOS SANTOS

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COM ÊNFASE NO
RECONHECIMENTO PROFISSIONAL**

**Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para
aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração.**

Prof. MSc. Paulo Sérgio Melo dos Santos
Coordenador do Curso

Prof. MSc. Mauricio de Oliveira Cajazeira
Orientador
Avaliador I

Prof. Esp. André Vinícius Fontes Vieira
Avaliador II

Prof. Esp. Pedro Amado de Oliveira Nunes
Avaliador III

Prof. MSc. Wirlan Fábio Bernardo dos Santos
Avaliador IV (Externo)

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

DEDICATÓRIA

Dedico primeiramente a Deus por permitir chegar onde estou profissionalmente e segundo lugar aos meus pais Gilson Bispo dos Santos e Zulimá dos Santos por estarem sempre ao meu lado nesta árdua jornada, referenciando e pautando a minha historia.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço à meu Deus obrigado por me dá sempre coragem, confiança em meio as dificuldades a cada etapa superada é chegada a hora de meus objetivos com muito afinho ser alcançado foram dias de muita luta mais sempre acreditei em mim porque é de batalhas que se vive na vida tendo sempre fé . Em segundo lugar aos meus pais Gilson Bispo dos Santos e Zulimá dos Santos pessoas muito importantes em que agradeço sempre até hoje em minha vida pelo apoio e principalmente por acreditarem neste grande sonho que está se tornando realidade pelos princípios que me passaram como : dignidade, humildade, lealdade , aos meus irmãos Júnior e Ricardo e demais familiares .

Aos amigos por estarem sempre me motivando dentro da minha jornada universitária que são muito importantes até hoje , principalmente aos meus professores que ao longo da minha vida acadêmica pelo conhecimento repassado com muita atenção , aos meus colegas que sempre me apoiaram .

Quero escrever na minha história de forma sistemática o que aprendi na teoria de forma prática ser uma administradora de sucesso sendo reconhecida profissionalmente pela minha eficiência aplicando as minhas habilidades de forma competente e principalmente pelas minhas ações imediatas e planejadas estrategicamente, no entanto, com Deus sempre tudo é possível pois, tudo posso naquele que me fortalece.

A arte da administração, não se limita apenas em ser um ótimo gestor, mas também um excelente líder”.

Gustavo Santana da Rocha

RESUMO

O presente trabalho analisa de forma ampla sobre a qualidade do atendimento ao público no Arquivo Geral Publico Municipal de Aracaju, neste trabalho de pesquisa foi utilizado questionário ao qual aborda a ênfase nas questões pertinentes ao atendimento nesta repartição publica, onde a partir do estudo tenta confrontar as opiniões no sentido de um resultando em bons serviços a aquele que necessita utilizar o acervo. A exigência em atender cada vez melhor leva a crer que a melhoria do relacionamento, experiência no tratamento com o público e comunicação são fatores que exigem cada vez mais do corpo de colaboradores da repartição municipal e serão abordados de forma explicita baseados em autores que respaldam sobre a temática como objetivo deste estudo. Saber que hoje o atendimento e a motivação de quem vai atender o cliente ou usuário deste órgão segue as formas e padrões que cada vez mais são trabalhados para sua melhoria. Abordada em quatro capítulos aos quais formulam questões e auxiliam a desencadear conhecimento aqueles que necessitam deste tipo de assunto para o conteúdo e destinando a todos que são estudiosos da área de administração e cursos equivalentes. Além do público em geral que poderá ter como acesso aos tópicos que formam argumentos a discussões e sugestões para cada vez haja melhoria no atendimento a todos que frequentam o acervo e aos que constituem como parte integrante do capital humano daquele órgão.

Palavras chaves: Administração, motivação, qualidade no atendimento, comunicação.

ABSTRACT

This paper analyzes broadly about the quality of customer service in Aracaju Municipal Public General Archive, this research was used questionnaire which deals with the emphasis on issues related to public service in this division, where from the study attempts to confront the views towards a good result in services that you need to use the collection. The requirement to better serve suggests that the improvement of the relationship, experience in dealing with the public and communication are factors that increasingly require developers body of the municipal division and will be addressed explicitly based on authors that support on the thematic aim of this study. Know that today the service and the motivation of those who will serve the customer or user of this body follows the forms and patterns that are increasingly worked to improve it. Covered in four chapters which formulate questions and help to trigger knowledge those who need this kind of subject for content and destined to all who are scholars of the administration area and equivalent courses. In addition to the general public who may have access to as threads that form arguments to discussions and suggestions for getting there is improvement in service to all who attend the collection and constituting an integral part of the human capital that body.

Key words: management, motivation, quality of care, communication

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 -	Gênero.....	28
Gráfico 02 -	Grau de Escolaridade.....	29
Gráfico 03 -	Faixa Etária.....	30
Gráfico 04 -	Motivação aos funcionários.....	30
Gráfico 05 -	Atendimento aos usuários.....	31
Gráfico 06 -	Fatores de maior importância na qualidade ao atendimento.....	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 REFERENCIAL TEORICO.....	12
2.1 Qualidade no Atendimento: Histórico e Conceitos.....	12
2.2 A Importância da Motivação e da Liderança no Ambiente Organizacional.....	15
2.3 Eficiência e Reconhecimento Profissional.....	17
2.4 Qualidade do Atendimento Público.....	19
3 METODOLOGIA.....	24
3.1 Escolha do Objeto de estudo.....	24
3.2 Tipos de Pesquisas.....	24
3.3 Sujeitos de Pesquisa.....	25
3.4 Universo ou População.....	25
3.5 Plano Amostral da Pesquisa.....	25
3.6 Técnicas de Coletadas de Dados.....	26
3.7 Pré-teste.....	26
3.8 Variáveis de estudo.....	26
3.9 Técnicas Estatísticas Utilizadas.....	26
3.10 Caracterização da Amostra.....	26
4. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	27
4.1 Questões norteadoras.....	27
5 Análise dos gráficos.....	27
5.1 Questionário com os Funcionários	27
5.2 Questionário com os Usuários.....	31
6. RESULTADOS.....	33
7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	34
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICES.....	40

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais o tratamento com o usuário é fator primordial, desde a sua chegada à organização até a finalização dos serviços onde o funcionário deve ser ágil para merecer o reconhecimento. A qualidade no atendimento é importante por meio de profissionais capacitados para que as informações sejam passadas com mais confiança dentro de uma organização em qualquer setor seja público ou mesmo privado. O importante é que por meio de alguns fatores para o melhor atendimento o profissional possa contribuir no ambiente organizacional pelo seu diferencial competitivo no cenário atual através da sua atitude e dedicação pela sua motivação e eficiência com qualidade.

Sendo o reconhecimento profissional também importante pela iniciativa que os funcionários precisam ter para conseguirem ser valorizados pelo seu conhecimento e envolvimento para trabalhar em grupo. No entanto, com empenho nas atividades com esforço torna-se um estímulo a ser recompensado.

A realização deste trabalho se justifica pela importância de mostrar que o profissional deve ser reconhecido e valorizado pela sociedade que vem em busca de informações com qualidade no atendimento. No entanto, com cursos e palestras os funcionários no seu ambiente de trabalho estabelecem que por meio de avaliações diárias e direcionamento mudanças acontecem na qualidade no atendimento aos usuários.

O objetivo geral é verificar as transformações que podem ser feitas com a máxima eficiência em relação à qualidade no atendimento e também com maior reconhecimento ao profissional que deve desempenhar as suas habilidades e competências.

São definidos como objetivos específicos: avaliar que a motivação para o profissional seja a solução para qualidade no atendimento; verificar que a capacitação profissional auxilia no atendimento para os usuários; reconhecer que com valorização os funcionários numa organização se sentem motivados.

Neste contexto, os problemas que fazem parte da qualidade no atendimento estão relacionados à falta de motivação no ambiente organizacional como também no interesse do profissional em desempenhar seu trabalho ocasionando em mudança de comportamento e falta de iniciativa. Sendo assim, é necessário que o profissional tenha o seu reconhecimento merecido com o apoio do grupo para que as decisões sejam imediatas na organização e assim, através da sua capacidade com eficiência e foco tendo como benefício uma remuneração salarial melhor.

Assim o presente trabalho apresenta como questões norteadoras que correspondem aos problemas anteriores: É possível que o reconhecimento profissional seja a solução para a qualidade no atendimento? Quando há motivação, o profissional tem foco para trabalhar com qualidade? Com a falta de desempenho e iniciativa é possível que o profissional tenha mudanças de comportamento com um atendimento ineficiente?

Este trabalho está dividido em dez capítulos. O primeiro refere-se à introdução e o segundo, o terceiro, quarto e quinto a revisão bibliográfica sobre o tema. Sexto, por sua vez, contém a metodologia da pesquisa. O sétimo refere-se à apresentação das considerações finais, às limitações, à contribuição do estudo e as sugestões de melhoria à organização e para estudos futuros. Finalizando, oitavo, nono e décimo capítulos referem-se aos anexos e à bibliografia consultada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tem como objetivo fazer uma revisão crítica da literatura existente sobre a Qualidade no Atendimento com ênfase no Reconhecimento Profissional. Para tanto, os seguintes tópicos seguintes tópicos serão abordados:

- A História da Qualidade no Atendimento
- A Importância da Motivação e da Liderança no Ambiente Organizacional
- Eficiência e Reconhecimento Profissional
- Atendimento Público

2.1 Qualidade no Atendimento: Histórico e Conceitos

Nos dias atuais a qualidade no atendimento é vista numa organização através de vários fatores principais. De acordo com (Bee & Frances, 2000) citados abaixo, são:

Atendimento ao cliente oferece dentro do processo produtivo de uma organização uma das etapas de suma importância, atender com qualidade requer estratégias e formato que possam respaldar serviços e produtos que a empresa oferece.

Para o cliente, o atendimento bom é necessário e também é importante que todos os profissionais sejam treinados para poder passar boas informações com qualidade de maneira satisfatória. No entanto, é preciso que haja um envolvimento tanto do cliente com dos profissionais que fazem parte de uma organização e assim, o produto adquirido seja confiável não acarretando em prejuízos. É interessante prestar um bom atendimento aos clientes e que todos os profissionais façam a sua parte com credibilidade e responsabilidade. Pois, numa organização tem que ter sempre a participação de todos dando opiniões a respeito do produto com alternativas sempre melhores. E assim, por meio de treinamentos, os profissionais procuram um melhor gerenciamento de todos os produtos com qualidade para os clientes. Mesmo assim, os clientes ficam muitas vezes preocupados em não ter seu produto como foi solicitado pois, se ocorrem problemas fica ruim para o profissional que trabalha numa organização buscar soluções. O importante é que o produto com qualidade atenda sempre aos padrões estabelecidos para isso, um acompanhamento com verificações diárias é necessário com profissionais capacitados.

O gerenciar com qualidade é prestar um bom atendimento, onde a satisfação do cliente seja garantida através da dedicação dos profissionais e pelo seu conhecimento que contribua com mudanças que possam melhorar ainda mais numa organização. Sendo importante no mercado competitivo e necessário que o profissional tenha desempenho e iniciativa numa organização pois, conquistar o cliente garante o seu retorno tendo a certeza que o produto vendido atenda às suas expectativas num curto prazo de tempo de forma significativa (CARVALHO E PALADINI, 2012).

O mercado atual é dinâmico, altamente competitivo e globalizado, exigindo um refinado conceito de estratégia para que as empresas possam buscar o melhor posicionamento dentro de sua área de atuação. Empresas de qualquer porte, especialmente as pequenas e médias, são mais eficientes quando realizam planejamento estratégico e, em decorrência, oferecem serviços personalizados a seus clientes.

Em relação à história da qualidade no atendimento, já era estabelecido através de padrões principais que o profissional deve procurar melhorar as formas de atendimento, conforme (Campos, 2010) :

O artesão ou trabalhador especializado da época tinha que ter um desempenho melhor hoje do que era antes no final do século 19, para que o produto oferecido aos clientes fossem atendidos a partir da década de 20. No entanto, o artesão tinha que procurar manter as características do produto para que o cliente tivesse a certeza que mesmo com várias possibilidades existentes, o produto fosse garantido com qualidade. Mesmo com várias características do produto a ser adquirido pelo cliente, um bom atendimento prestado com qualidade para que em meio há problemas o artesão ou trabalhador especializado procure soluções. Em busca do que for necessário para melhorar o atendimento, o artesão através de benefícios a ser oferecido dentro da organização para os clientes, em relação aos produtos solicitados. Mesmo com todo o empenho do artesão ou trabalhador especializado e também com dedicação aos custos quanto ao produto, numa organização fica muito evidente para os clientes que precisam ter a certeza que, com satisfação o retorno é garantido. Essa satisfação é um estímulo para mostrar que o cliente precisa ter mais confiança em relação aos produtos adquiridos com custo menor. Com qualidade, o produto para o cliente com um custo acessível é viável tendo a certeza que, no mercado atual o artesão seja um profissional com confiança e dedicação, mesmo diante das dificuldades empregadas. E assim, o produto fabricado para ser vendido ao cliente possa ser resistente, e o retorno torne-se imediato mesmo com análises periódicas e o custo do produto torne-se cada vez mais atraente.

Mesmo que o produto tenha qualidade é necessário que o artesão ou trabalhador especializado tenha consciência em garantir aos clientes o melhor atendimento das melhores opções, tendo a certeza que seu conhecimento é importante para determinar através de um processo, por padrões estabelecidos manter a satisfação do cliente e também se prontificar com mais agilidade. Sabendo da necessidade e expectativa dos clientes, a preocupação dos artesãos era surpreender com qualidade em relação ao produto, conforme fosse solicitado (FERNANDES, 2011).

Esta solicitação perante o cliente se faz de extrema importância para balizar a satisfação do cliente, seja o produto serviço ou produto material. A qualidade para Moraes (2010, p.139), as características importantes da qualidade em uma organização são definidas abaixo, através de vários fatores importantes em relação a padrões estabelecidos em relação ao produto que tratam de um conjunto intrínseco que caracteriza todas situações a que o cliente possa analisar e qualificar:

Qualidade: É o conjunto de características, intrínsecas ou extrínsecas, concretas ou abstratas que fazem com que o consumidor ou usuário prefira determinado produto ou serviço. Não é a simples ausência de defeitos (não- conformidades) ou adequação ao uso. A qualidade do produto ou serviço deve ser garantida em todas as fases de seu desenvolvimento: projeto, produção, distribuição e assistência pós – venda.

Por ser subjetiva e pessoal, a qualidade carece de medição, além da preferência do cliente. Como a reclamação ou rejeição do cliente vem sempre depois do produto estar no mercado, é necessário estabelecer indicadores que meçam as dimensões da qualidade: qualidade, custo, atendimento moral, e segurança que serão conceituadas mais adiante.

Total: O Controle da Qualidade é denominado de “Total” por envolver todas as pessoas nos diversos níveis hierárquicos e ser exercido em todos os níveis da empresa.

Atendimento: O atendimento pode ser medido em termos de quantidade, local e prazo de entrega.

Diante de um cenário de alta competitividade e intensas mudanças as organizações precisam, continuamente, alinharem suas políticas de Gestão de Pessoas, aos objetivos estratégicos delineados, no sentido de garantirem sua sobrevivência e perpetuidade. Este preceito pode ser aliado importante diante ate o produto fabricado.

Bentes (2012, p. 56) relata sobre o produto fabricado com qualidade é viabilizado por um processo para que não ocorram defeitos por falta de conhecimento do profissional que deve observar o que for necessário para que o produto que se espera atinja todas as expectativas sendo assim, torna-se necessário observar o produto como um diferencial no mercado competitivo, através de duas principais características: as especificações e a confiabilidade e assim, o que for solicitado pelos clientes sejam atendidos com mais responsabilidade e com condições seguras que possam garantir a qualidade do produto.

Analizando o produto como serviço publico ou particular requer padrões dentro das ações desenvolvidas pela Área de Gestão de Pessoas está incluso o processo de seleção e inclusão no quadro de especialistas clínicos que irão contribuir para facilitar o alvo dos objetivos estratégicos definidos pela clinica, uma vez que, através desse processo a clinica atrai, identifica e seleciona talentos que podem fazer diferença num mercado altamente competitivo.

Em virtude do pressuposto de que a administração é uma prática social, portanto humana, que se configura crescentemente na contemporaneidade pelo avanço do conhecimento produzido enquanto área de conhecimento chegar ao campo de estágio com uma revisão prévia da literatura de modo a fundamentar cientificamente as análises da realidade.

2.2 A Importância da Motivação e da Liderança no Ambiente Organizacional

O Clima de uma organização pode ser sentido no ar, não apenas com a execução ou omissão de um trabalho, mas com atos e expressões transmitidas pelos funcionários, o que requer alto grau de sensibilidade para proceder à leitura de tais sinalizações, tais como: comportamento, motivação, dentre outras.

O envolvimento das pessoas com seus trabalhos; o tempo médio de permanência nas organizações; o absenteísmo, a qualidade e eficiência dos trabalhos realizados; os humores e ruídos; a participação nos eventos promovidos pela empresa, às greves, a apatia; a integração; o turn-over; os conflitos; o entusiasmo; a cooperação entre indivíduos ou grupos, são alguns indicadores da “temperatura” do ambiente interno, do clima de uma organização, que atribuem à mesma a sua forma de ser, agir e atingir seus objetivos.

A palavra motivação não é somente ter um líder competente com personalidade, mais ter conhecimento e inspirar confiança nos demais membros que fazem parte da equipe diminuindo possíveis conflitos que possam ocorrer devido à falta de bom senso. No entanto, é preciso ter um raciocínio lógico para buscar ter êxito, motivando com decisões imediatas, proporcionando uma sensação de bem-estar, permitindo que os resultados possam ser atingidos de maneira significativa (JUBRAN, 2012, p. 91).

Os valores no ambiente organizacional são comprometidos pela motivação profissional e mudanças como estratégias para o envolvimento e desenvolvimento através de características como: a personalidade, atitude, problemas pessoais que não possam influenciar em insatisfação no trabalho e com os colegas também. Sendo assim, é preciso ter ações imediatas para solucionar os problemas que interferem numa organização (Andrade et al, 2011, p. 34). Para desenvolver uma perspectiva da pesquisa, impõe-se um processo participativo no sentido crítico da clientela ativa dentro da própria comunidade.

As pessoas costumam ir ao seu médico por rotina ou necessidade. Desta forma, foi estabelecido um diálogo entre paciente e amigos dentro da própria comunidade, condicionaram-se, opiniões e sugestões para ampliação do quadro clínico de atendimento da clínica, com maior grau de interação predispostas a novas melhorias ao atendimento, como também oferecendo novos clínicos especialistas, que possibilitará a comunidade a ser consultada, dependendo das necessidades, específicos de cada cidadão para que tenham uma melhor qualidade de vida.

Mesmo que se tenham valores e atitudes além de iniciativas, é preciso que o profissional tenha desenvolvimento e principalmente personalidade para garantir que, em seu ambiente de trabalho tenha recompensas no entanto, através de alguns fatores definidos por (BERGAMINI, 1994):

O rendimento do profissional torna-se insustentável numa organização ocorrendo mudanças de comportamento refletindo de forma negativa numa organização e assim, para o gestor não adianta somente avaliar. Mais também é preciso que se tenham opções de forma estratégica numa organização onde o profissional possa se motivar com mais esforço sendo através de um incentivo e também dando sua opinião que produza efeitos positivos numa organização. No entanto, é preciso que todos os profissionais não mude seu comportamento mais se motivem sempre pois, mesmo que possam surgir vários problemas numa organização devido ao apoio constante das demais pessoas que estão no ambiente de trabalho mudanças devem ocorrer. O importante é que o gestor tome as decisões mais coerentes para que o profissional não se sinta desestimulado para fazer suas tarefas com mais empenho e dedicação numa organização. Com vários questionamentos a respeito de vários problemas que podem ocorrer no ambiente de trabalho com o profissional acometido de doenças como o estresse por exemplo, por falta de apoio por causa de muitas tarefas que tem que ser feitas ao mesmo tempo. No entanto, é preciso que o profissional seja tratado da mesma forma como as demais pessoas que fazem parte de um grupo no ambiente de trabalho é sua maneira de raciocinar mais com a emoção do que com a razão.

Ivancevich (2011, p.57), ressalta que todos os indivíduos tanto na vida profissional e pessoal devem ter atitude que é muito importante para cada pessoa com mudanças que vão interferir no ambiente de trabalho por meio da:

Personalidade é a maneira característica de uma pessoa pensar e se comportar para se adaptar ao ambiente inclui os traços, os valores, os motivos, a formação genética, as atitudes, a reação emocional, as habilidades, a auto – imagem e a inteligência da pessoa bem como os padrões de comportamento individual visíveis. Cada funcionário é dotado de personalidade única. Por isso é pouco provável que um único conjunto de atividades de gestão de RH ou de abordagens de liderança tenha o mesmo êxito com todos os funcionários.

O ambiente de trabalho torna-se cada vez mais estimulante à medida que há a união da equipe de trabalho com mais envolvimento e comprometimento de todos com desempenho numa organização torna-se cada vez mais gratificante para tomar decisões e dar prosseguimento em avaliar mais o profissional. Sendo assim, de forma estratégica através do desempenho e responsabilidade de cada profissional tomar decisões com mais motivação com confiança e dedicação além de personalidade para cada pessoa torna-se mais fácil mesmo que seja no setor de recursos humanos (SILVA, 2008, p. 89).

Um líder tem que se sentir motivado para pode contribuir numa organização para que os resultados apareçam já que torna-se uma questão de desafios diários que reflete na forma de cada profissional em trabalhar com mais autoconfiança. No entanto, torna-se necessário dentro de uma organização que o profissional pelo seu potencial se motive para proporcionar

mudanças no ambiente de trabalho pelas suas atitudes e competências de forma estratégica (LOPES, 2013, p.76).

Segundo Gil (2012, p. 200), “as empresas estão valorizando cada vez mais o comprometimento das pessoas”. Os funcionários comprometidos é que vêm sendo convocados para fazer parte das soluções e é exatamente neles que as empresas mais tendem a investir ”.

O importante é que o profissional tenha que agregar valores através da motivação e da sua confiança, podendo mudar seu desempenho com responsabilidade numa organização (JONES et al, 2012). No entanto, com flexibilidade e competência de um líder, compartilhando o seu conhecimento, o profissional torna-se mais empenhado e dedicado para desempenhar melhor suas atividades numa organização (BLANCHARD, 2010).

A motivação para um líder é o que ele precisa ter mais com autoconfiança para desempenhar bem o seu papel com potencial, sendo importante aceitar críticas e também elogios para ter uma expectativa de mudanças comportamentais e também resolver conflitos no ambiente. Mesmo assim, com a união do grupo para trocar ideias em um determinado setor como o de recursos humanos, o desempenho acontece (WEBER, 2010).

Não adianta ter somente conhecimento, é preciso ter capacidade para distinguir se o profissional tem a mesma ideia para conseguir não somente se adaptar ao ambiente de trabalho, mais conseguir que a mesma seja inconsequente para mudar e conseguir o sucesso (ZANELLI et al, 2014).

No entanto, mesmo com vários questionamentos se repudia que somente o profissional precise somente de seu conhecimento para poder assumir riscos numa organização que torna -se necessário de forma competente para um líder (RUAS et al, 2005).

Mesmo com as adversidades numa organização, o ideal é buscar soluções através das pessoas que precisam ter apoio e assim definir as melhores formas para avaliar como o colaborador precisa de apoio para se adaptar ao ambiente (MULLINS, 2008). No entanto, a força que um líder deve ter vai além de ter disciplina é saber se suas decisões são as mais coerentes mesmo se as suas escolhas não sejam aceitas para o grupo (TADEUCCI, 2011).

2.3 Eficiência e Reconhecimento Profissional

A pesquisa do clima organizacional consiste em trabalho cuidadoso, que tem por objetivo identificar as imperfeições existentes na relação entre a empresa e o funcionário com

o intuito de corrigi-las, buscando o alcance da percepção das atitudes dos membros, com relação a vários aspectos ligados ao trabalho.

Sendo elaborada de forma eficiente e bem fundamentada, a pesquisa do clima organizacional possibilita benefícios para a empresa, entre eles a melhoria do ambiente de trabalho, proporcionando aos funcionários maior envolvimento e cumprimento de suas obrigações.

Conforme o autor mencionado anteriormente, o método para se analisar e avaliar um clima organizacional é o levantamento do clima organizacional ou da cultura de determinada organização. Este método também conhecido como Pesquisa de Clima Humano e Pesquisa de Atitudes. Essa pesquisa busca identificar pontos de vista pessoais, reações, atitudes e padrões de comportamento das pessoas em relação ao seu ambiente de trabalho, com vistas a detectar os possíveis problemas nele existentes que afetam o bem-estar dessas pessoas e a manutenção de um favorável clima organizacional. A pesquisa se propõe a orientar políticas de ação e correção de problemas e imperfeições existentes nas relações onde empresa e empregado.

Algumas empresas costumam recompensar os seus funcionários incentivando-os a trazer novas ideias e/ou inovações em seus trabalhos. Neste trabalho destacam-se a importância do acompanhamento para obter parâmetros que possam estimular os seus participantes e faz crescer aqueles que oferecem grandes idéias e/ou freqüentes contribuições.

A competência do profissional visa o desempenho através do seu desenvolvimento, pois, para que possa ser reconhecido através de sua dedicação, tem o objetivo de tentar diminuir os conflitos que possam surgir. E assim, o profissional não tem sua eficiência esperada para atingir o sucesso merecido mesmo assim, repudia-se através de pontos negativos transformando-se os em pontos positivos que numa organização é muito importante (D' Elia et al, 2013).

Mesmo que o profissional consiga ser reconhecido de forma merecida numa organização a responsabilidade deve acontecer fazer com que mesmo com competências o profissional precise se adequar com coragem através das suas competências. No entanto, para qualquer profissional é preciso propor numa organização avaliações internas e externas e assim os conflitos possam ser diminuídos de forma abrangente pela capacidade de cada pessoa em busca de resultados através de seus conhecimentos e também pelas competências (LOPES, 2013).

Muitas empresas tem profissionais que são muito dedicados em seu ambiente de trabalho e também pelo seu conhecimento e ainda, assumem várias tarefas com a máxima eficiência. Essa eficiência é percebida através da capacidade do profissional em se empenhar cada vez mais no seu trabalho mostrando que tem confiança e atitude, pois independentemente do profissional ter o seu reconhecimento merecido vários fatores como : a criatividade por exemplo podem influenciar no rendimento de qualquer pessoa em qualquer setor como o de recursos humanos (SILVA, 2008).

Existem várias características que reforçam os fatores em que os profissionais se submetem numa organização mesmo sendo do setor de recursos humanos como revela (Mullins, 2008, p. 347) :

integração das metas organizacionais e metas pessoais; estrutura organizacional mais adequada, com base nas demandas sociotécnico; funcionamento democrático da organização, com oportunidades totais de participação; reconhecimento e das expectativas das pessoas no trabalho , diferenças individuais e atributos; preocupação com a qualidade de vida do profissional e com as contingências do cargo;

Realizando um amplo processo que dê aos empregados a oportunidade de manifestar os seus sentimentos de satisfação ou insatisfação em relação aos seus cargos/ambiente de trabalho, e outras variáveis de interesse da alta administração, se estará contribuindo para a formação do clima organizacional.

Em meio há divergências que possam surgir para que o profissional ser reconhecido surgir através de várias possibilidades que podem gerar um certo desconforto no ambiente de trabalho causando uma insatisfação.

Já que devido a falta de comprometimento em que uma organização que precisa ter através do profissional e também a diminuição de conflitos gerados pela insatisfação e capacidade que cada pessoa precisa ter além, das oportunidades que possam surgir para melhorar na carreira e assim subir de cargo (NASCIMENTO, 2008).

2.4 Qualidade do Atendimento Público

Mesmo com vários interesses em organizações públicas em relação a documentos, há um desejo em que todas as tarefas sejam atendidas com mais agilidade para que as informações facilitem o andamento de todos os processos com mais empenho e desenvolvimento dos funcionários num curto prazo de tempo.

Contudo, saber que todo ser humano tem suas necessidades fisiológicas e afetivo-sociais, como por exemplo: fome, sede, salário, aposentadoria, amor, prestígio, entre outros... deve levar o gestor observar todo processo que leva a desmotivação dos funcionários, criando meios que estimulem a superá-lo, pois os mesmos gostam de serem respeitados, reconhecidos e de se sentirem auto-realizados.

Contudo, observar que o homem não se separa dos seus sentimentos, esteja ele em casa ou no trabalho, pois ao realizar uma atividade, o mesmo coloca suas emoções, raciocínio, capacidade e desejo, se quer ou não efetua-las, partindo da premissa que produtor e produto não se separam. A possibilidade de informações sobre um determinado documento para os usuários através dos funcionários é garantida (ZANELLI et al, 2014).

Agilizar nos procedimentos de várias ações para colocar o que for necessário em relação aos conteúdos em relação ao que for mandado numa empresa pública em relação a todas as empresas é proporcionar mais agilidade nas informações com cumprimento de regras. E assim, estabelecer que com responsabilidade a qualidade no serviço público em tudo que for solicitado qualquer documento seja garantido (VERRI, 2009).

No setor público, deve ser sempre priorizado que os profissionais através da sua capacitação com responsabilidade por meio de métodos e técnicas utilizadas de maneira eficiente deve atingir sempre o melhor resultado na qualidade do atendimento sendo importante o apoio. No entanto, torna-se necessário que os profissionais tenham a certeza de que mesmo com cumprimento de regras todos que fazem parte de uma organização devem procurar passar as informações de forma adequada com qualidade no atendimento para os usuários (JACOBI E PINHO, 2006).

Segundo Las Casas (2008), há a necessidade que em uma empresa pública os funcionários tenham um bom desempenho em relação aos serviços prestados aos usuários com qualidade além de pontualidade. Esses serviços devem ser feitos com qualidade e de forma positiva com boas expectativas não gerando uma certa imparcialidade para merecer que o trabalho seja reconhecido.

Segundo Carrapatoso (2010), a qualidade nos serviços públicos deveria ser mais estruturada, pois os gestores por não pode conter a fragilidade de resolver problemas quanto a valorização dos funcionários públicos acabam piorando mostrando uma certa ineficiência para resolver os problemas. Com ineficiência os resultados em relação a prestação de um serviço de qualidade aos usuários que deveria ser de curto prazo e não de longo prazo não acontece.

De acordo com Marques (2010), empresas públicas tem que mostrar eficiência em relação a qualidade nos serviços prestados aos usuários para alcançar o seu objetivo que é a

satisfação no atendimento em meio aos problemas. Além disso, é preciso que os usuários e os servidores públicos além de procurar se comunicar mais se sintam mais valorizados para que os resultados tornem-se melhores através de avaliações diárias que possam contribuir para melhorar a qualidade no atendimento mostrando que os gestores devem sempre ter compromisso.

Quando se fala em atendimento público é difícil não cometer erros, pois, os funcionários estão submetidos às pressões do dia a dia para realizar bem suas tarefas sempre procurando buscar soluções, com responsabilidade e organização. Sendo assim, é importante mudanças para garantir a qualidade para os usuários através de funcionários que precisam passar sempre as informações adequadas para colaborar com um atendimento eficiente em meio aos riscos onde o tempo é essencial mesmo que ocorram reclamações pela falta de espera em relação ao que foi solicitado (RIBEIRO, 2012).

Todavia, o processo que demanda a qualidade do atendimento público, deve ser de maneira constante, pois, é preciso buscar caminhos viáveis que possibilitem de maneira positiva as mudanças. No ambiente de trabalho cabendo principalmente de forma positiva, detectar possíveis mudanças que auxiliem os profissionais a atenderem com mais qualidade aos usuários sem alterar os objetivos a serem alcançados dentro de uma organização.

No entanto, como a maior parte do tempo, os funcionários ficam no trabalho, e se deparam com preocupações frequentes em relação às suas atividades, cabe ao gestor observar, ouvir e ficar mais presente, pois é neste momento da escuta e troca de opiniões que o líder irá identificar possíveis inquietações que o mesmo possa ter, e que possa atrapalhar suas tarefas. Em meio às dificuldades em que um setor público passa pelas mudanças que ocorrem diariamente todos os funcionários devem sempre dar sua opinião para transformar o que for necessário para uma organização e também para os usuários que necessitam de um atendimento com qualidade. No entanto, mesmo com riscos fica difícil não tomar decisões em relação aos serviços prestados aos usuários em meio aos caos pelo número de reclamações decorrentes de uma gestão que não se preocupa em garantir a qualidade dos seus serviços visando sempre a transparência com responsabilidade e iniciativa de forma mais planejada com informações mais adequadas (CARVALHO E PALADINI, 2012).

A desmotivação tem se tornado uma realidade também no cenário público. De forma geral os servidores públicos estão condicionados a trabalhar desmotivados pela falta de condições de trabalho e por falta de perspectiva profissional. Na visão de Chiavenato (2005), o que ocorre é que cada trabalhador carrega consigo alguns objetivos, os chamados objetivos pessoais, mais, lá chegando, se depara com outros novos objetivos que não são aqueles.

Então quando seus objetivos pessoais não são atingidos, surge o sentimento de frustração e sua permanência na empresa já não é mais ideal . Daí perde-se de vista a possibilidade de alcance da eficácia por parte da empresa, uma vez que isto, se dá através da participação ativa e satisfatória de cada profissional que dela faz parte.

De outro modo, diz Chiavenato (2005), que a motivação extrínseca tem relação direta com os fatores externos ao indivíduo que, se deixar de existir, a pessoa vai parar de existir, a pessoa vai parar de se mobilizar e de se motivar ,visto que este tipo de motivação ,segundo estudos realizados, está diretamente ligado às recompensa e é inconstante. É inegável o fato de que cada indivíduo que é admitido numa empresa, inclusive numa repartição pública, cria algumas expectativas que, quando atendidas, eleva o nível de satisfação do colaborador e isso vai ser revertido em motivação. Este conjunto, quando segue um curso normal geralmente resulta em lucro ,crescimento e desenvolvimento mútuo. Assim, quando a liderança preza esses fatores em relação aos seus colaboradores, favorece o clima organizacional e melhorando consideravelmente o comportamento das pessoas, percebendo que pelos esforços os retornos sejam significativos.

Os gestores insistem cada vez mais em buscar novas estratégias para melhorar a prestação seus serviços com qualidade para atender de forma adequada os usuários que precisam diariamente de mais coragem para buscar os novos desafios que possam surgir como o número insuficiente de profissionais uma das dificuldades. No entanto, é preciso que se tenha coragem numa organização para poder melhorar á falta de profissionais e também garantir que o compromisso de atender a todos os usuários com qualidade torne - se cada vez mais frequente (Costin, 2011). Ao adquirir informações o presente trabalho desenvolve dentro de um processo metodológico, que será descrito em partes ao qual se destina a melhor compreensão de como o capítulo a seguir se descreve:

- Escolha do objeto de estudo
- Tipos de pesquisa
- Sujeitos de pesquisa
- Universo ou população
- Plano Amostral
- Técnica de coleta de dados
- Pré-teste
- Variáveis de estudo
- Técnicas de estatísticas utilizadas

- Caracterização da amostra

3 METODOLOGIA

Este capítulo está dividido nos seguintes tópicos, que abordaram o processo metodológico usado no trabalho o qual divide-se da seguinte forma:

3.1 Escolha do objeto de estudo

O Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju foi fundado em agosto de 1979, funciona na Rua Acre, Nº 1804, no Bairro Siqueira Campos, cuja chefe de divisão é Zulimá dos Santos que exerce o cargo há 35 anos com mais nove funcionários na área administrativa. Divididos em: diretor geral, chefe de divisão citada anteriormente, dois agentes administrativos, uma assistente administrativa II, um assistente administrativo, cinco assistentes administrativas, dois auxiliares de serviços gerais.

No entanto, por meio de pesquisas foi constada que no arquivo geral os usuários atendidos são de setenta e cinco por cento e cerca de aproximadamente duzentos e vinte e cinco por semana, tem como missão melhorar em relação a conservação da documentação e fazer de forma permanente um levantamento dos documentos para que não ocorra um descarte sem a devida avaliação. Tendo como visão proporcionar através de uma política de gestão mais eficiente um atendimento com qualidade ao público em geral que vem em busca de informações .

A partir de valores como: organização, responsabilidade, comprometimento, eficiência, desempenho dos seus funcionários que torna-se importante num órgão público para que os profissionais sejam ainda mais reconhecidos, possui como serviços processos diversos desde licença de construção, pregão eletrônico, folha de pagamento, documentação da junta médica entre outros documentos.

3.2 Tipos de Pesquisa

O presente trabalho constitui de pesquisas qualitativas e quantitativas que são usadas de acordo com a pesquisa. Assim trata-se de uma pesquisa qualitativa que vai analisar determinadas pessoas através de fatores comportamentais e consequentemente motivacionais

que levem de forma infundada a um processo objetivo visando a resolução de problemas contínuos metodológicos (Flick, 2008).

Na pesquisa quantitativa é onde os autores exploram suas conjecturas para baseamento do conteúdo explanado, segundo Rampazzo (2005) a pesquisa fornece subsídios para a fundamentação teórica nas fontes secundárias por meio de vários dados .

3.3 Sujeitos da pesquisa

Em relação ao trabalho pesquisado consiste em pesquisas realizadas no arquivo geral onde o diretor geral com 72 anos e a chefe de divisão com 61 anos foram os entrevistados . Assim como os demais funcionários (as) cuja à faixa etária entre 24 a 66 anos no entanto, foram entrevistados usuários(as) entre 30 a 60 anos de idade que também dependem do arquivo geral para terem acesso as documentações, é preciso também ressaltar que o trabalho apresentado no meio acadêmico é bem qualificado para ser reconhecido por todos pelo valor que se tem á agregar.

3.4 Universo ou população

O universo pesquisado foi no Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju constituído por funcionários ao total de 10 (dez) que fazem parte do setor responderam de forma objetiva e subjetiva ao questionário aplicado, onde foram observados fatores como faixa etária, gênero, grau de instrução, tempo de serviço na instituição, entre outros fatores ao qual este universo se restringiu a colaboradores envolvidos como também aos usuários e gestores.

3.5 Plano Amostral da pesquisa

Este estudo optou pela pesquisa descritivo-exploratória quantitativa, analisando as transcrições do instrumento de pesquisa, dos dados coletados. O material de coleta foi distribuído pela pesquisadora com prévia autorização da organização no dia 17 de maio onde foram aplicados questionários objetivos e subjetivo para os funcionários , usuários e gestores.

3.6 Técnicas de coleta de dados

Foram utilizados tanto métodos quantitativos e qualitativos para a coleta de dados que foi de grande importância para que fossem analisados os resultados para a pesquisa. Assim como onde opiniões para formulação das questões abordadas. A partir da coleta de dados é sempre uma atividade subsequente à escolha do método de abordagem e de procedimento de um tema de pesquisa a ser investigado, mas que requer também rigor e sistematicidade na concepção dos instrumentos e sobretudo no tratamento do material que foi coletado. (SANTOS E CADELORO, 2006,p.74).

3.7 Pré-teste

Contou com a participação dos funcionários que fazem parte da área administrativa, juntamente com o público que utiliza do arquivo durante determinado período para pesquisa além de gestores proporcionando durante a visita ao local o melhor entendimento sobre o atendimento mais qualificado pelos profissionais que fazem parte do setor pelo compromisso e eficiência comprovados pelos instrumentos de pesquisas utilizados.

3.8 Variáveis de estudo

Está sendo desenvolvida uma pesquisa bibliográfica explicativa, seguida de um estudo de caso, pois visa proporcionar não só o conhecimento do tema, mas analisar as características da qualidade no atendimento com ênfase no reconhecimento profissional no Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju em relação aos usuários.

3.9 Técnicas estatísticas utilizadas

A tabulação de dados é por meio de representação de gráficos, aplicado nos dados coletados dentro de técnica descritiva sendo organizado através de análise para alcançar metas e objetivos descritos para o melhor desempenho dos colaboradores e todos que usufruem das instalações da repartição.

3.10 Caracterização da amostra

A abordagem usada através da pesquisa no Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju, foi por meio da técnica de entrevista aos indivíduos (colaboradores) que lá estavam e no total de 75 (setenta e cinco) usuários e 10 (dez) colaboradores formulando a amostra para a pesquisa. Onde todos tiveram sua representatividade na pesquisa através das respostas abordadas.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados encontrados junto ao Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju, bem como a análise e interpretação estatística dos dados. De modo que serão apresentadas as percepções acerca das variáveis da satisfação com a Qualidade no Atendimento com ênfase no reconhecimento profissional.

4.1) Questões Norteadoras e Resultados

- a) É possível que o reconhecimento profissional seja a solução para a qualidade no atendimento ?
- b) Quando há motivação, o profissional tem foco para trabalhar com qualidade?
- c) Com a falta de desempenho e iniciativa é possível que o profissional tenha mudanças de comportamento com um atendimento ineficiente?

4.2) Resultado:

- a) Sim
- b) Sim
- c) Não

5 Análise dos gráficos

Os dados tabelados significam que 60% foram do sexo feminino e 40% do sexo masculino, em relação ao nível de escolaridade, 6 funcionários possuem nível médio sendo uma chefe de divisão, 4 assistentes administrativos, sendo dois do sexo feminino e dois masculinos, 02 auxiliares de serviços gerais um de cada sexo; nível superior completo dois funcionários, sendo um diretor formado em economia e uma assistente administrativa II; dois

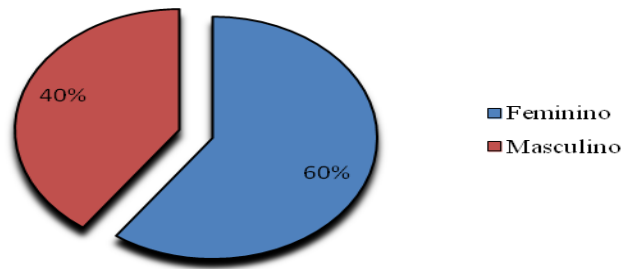
ensino fundamental incompleto sendo um agente administrativo e um auxiliar de serviços gerais; em relação ao tempo de serviço. Um assistente administrativo tem apenas 5 meses de serviço do gênero masculino e a assistente administrativa II tem 4 meses de serviço formada em direito, a outra assistente administrativa tem 2 meses; no que concerne as tarefas executadas, seis responderam possuir motivação e quatro não. Relacionando-se a idade média dos funcionários, existe uma variação entre idade e sexo, indo de 24 anos a 72 anos, respectivamente. Relacionando-se ao reconhecimento dos funcionários, dos 10 entrevistados, 5 pessoas, a motivação como estímulo pelo seu desempenho 3 pessoas responderam a qualidade com eficiência nas informações para os usuários e 2 pessoas, em atender o chefe cumprindo as regras da organização.

Em relação as atitudes, 5 pessoas não são reconhecidas profissionalmente, 2 pessoas mudam o comportamento para agradar a chefia e 2 pessoas não tem um comportamento agradável com o grupo. Em relação a influência exercida pela concorrência acirrada, dos 10 entrevistados, 7 acreditam existir e 3 não existir. Relacionando aos benefícios oferecidos pelo chefe da organização, do total de 10 entrevistados, 8 recebem benefícios e 2 não recebem.

Na questão aberta, que cita o desempenho de seus funcionários na motivação de suas tarefas, o chefe respondeu que sim, pois para desempenhar com afinco suas tarefas é necessário se capacitar mais e valorizá-lo, e na última questão também é aberta, respondida pelo diretor, diz respeito a falta cometida pelo funcionário não vai influenciar no atendimento visto que os outros exerceram o mesmo papel pois são treinados para isso.

5.1 Questionário com os funcionários

Em relação aos dados pesquisados no arquivo geral a maioria dos funcionários entrevistados foi do gênero feminino sendo 60 % e a minoria do gênero masculino 40 % é o que se pode constatar entre os funcionários entrevistados .

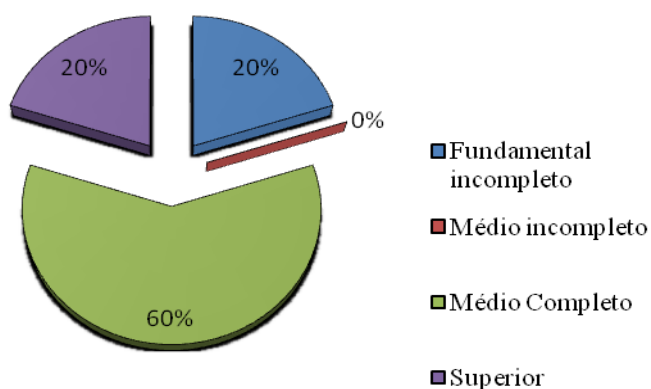
Gráfico 01: Gênero

Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

Nesta situação expressa pelo gráfico nº 01 e dados coletados dos entrevistados percebe-se que o sexo feminino é predominante e em diversas situações o atendimento ao cliente é destinado a esta categoria de gênero, as empresas em um contexto geral usam o sexo feminino para a parte de atendimento ao cliente por fatores estéticos e psicológicos, na questão comportamental.

Segundo Freemantle (2006, p. 89) reporta que neste caso o atendimento positivo não tais como a percepção e a empatia. De forma bastante simples pode-se dizer que a percepção é a maneira como avaliar uma pessoa, e a maneira adequada de tratar os clientes é deixar de lado as impressões pessoais e os preconceitos, sejam eles do sexo masculino ou feminino, mas a disposição para o atendimento na organização foi beneficiada pelo tratamento a que vem sendo observado pela clientela.

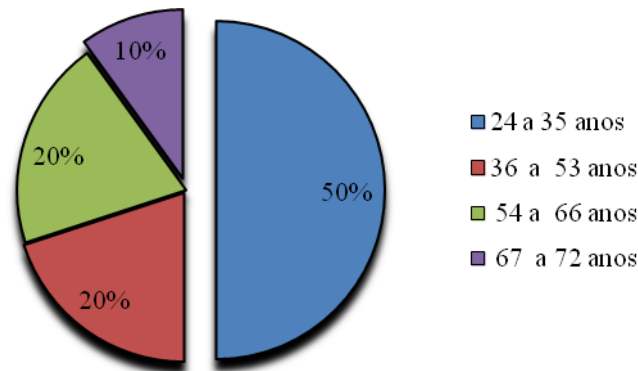
De acordo com o nível de escolaridade pode se constatar no gráfico nº 02 que com relação ao ensino fundamental incompleto não foi constatado, no entanto com ensino médio incompleto 20 % correspondem também a 20% médio completo e 60 % de nível superior.

Gráfico 02: Grau de Escolaridade

Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

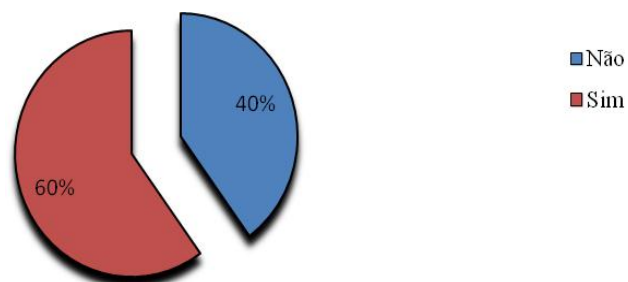
A instrução é fator preponderante para fidelização e tratamento para com o usuário, perceber que a instrução traz consigo experiências que possam melhorar o conhecimento com a parte da administração é sem duvida fator decisivo no atendimento ao cliente de forma satisfatória. Uma pessoa só se torna excelente profissional de vendas se conseguir combinar experiência e capacitação.

Dessa maneira, é preciso debater a questão “atendimento” com muita frequência, pois muitas vezes, mesmo inconscientemente, nos acostumamos com procedimentos que não são os mais adequados para atender aos clientes. Falhas não podem ocorrer. Pode até ser o décimo cliente do dia para um atendente, mas para o cliente é a primeira experiência na loja e ela tem que ser perfeita. Isso significa preparo em vários fatores. Segundo Freemantle (2006, p. 103) comentando sobre grau de instrução e conhecimentos sobre o conteúdo são dados facilitam através de treinamento específico para atendimento a clientes deve abordar aspectos de comunicação e também de produtos e serviços. É inconcebível que nos dias competitivos de hoje alguém tente vender algo sem conhecer o que está comercializando. Pode parecer óbvio, mas essa é uma dificuldade presente em muitas empresas em trabalhar pro-atividade e fatores que promovam o melhor atendimento ao cliente.

Gráfico 03: Faixa Etária

Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

A faixa etária recai como outro ponto explorado nas gestões, pois o fator experiência tem parte menor no corpo da empresa, ressaltando a faixa etária de 24 a 35 anos são de maior incidência, pois na liderança escolhem normalmente aqueles que tem mais experiência e conhecimento de fatores a quem já vivencia dentro de toda a gestão da empresa. Isto poderá atuar de forma benéfica no relacionamento com o cliente. Freemantle (2006, p. 142) confirma que as empresas devem obter informações preciosas de diversos tipos, como vontades, hábitos, possibilidades e, principalmente, expectativas do cliente em relação ao produto/serviço oferecido. Essas informações podem ser conseguidas de diversas maneiras: através de pesquisas formais, do contato diário, de literatura e também de informações disponíveis em entidades relacionadas aos setores da empresa ou organização.

Gráfico 04: Motivação dos Funcionários

-

Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

A motivação é o combustível para que a empresa tenha um desempenho considerável dentro dos seus objetivos e metas. O profissional não assume mais seu trabalho como algo

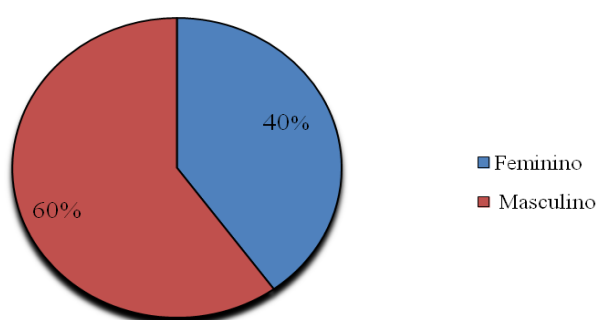
desgastante e sem sentido, nas empresas que investem na motivação das equipes. Ele gosta, vê sentido e acredita naquilo que faz. Para a manutenção destas atitudes, a empresa deve ter uma boa saúde no clima organizacional e profissional.

O funcionário que não é reconhecido pelo seu trabalho na empresa trabalha e esta sem ânimo. Ao ser motivado e elogiado são formas de deixar o funcionário satisfeito desenvolvendo um trabalho com mais qualidade. De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), somente o indivíduo motivado estará disposto a se comprometer com os objetivos da empresa. Elogiar a forma que foi desenvolvida um trabalho é uma maneira de agradar o funcionário, valorizando seu trabalho, resultando em funcionários motivados.

5.2 Questionário com os usuários

Com relação aos dados pesquisados durante a semana dos usuários atendidos no Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju são do gênero feminino 40% e 60% do gênero masculino dos entrevistados é o que se pode comprovar no gráfico 05 abaixo .

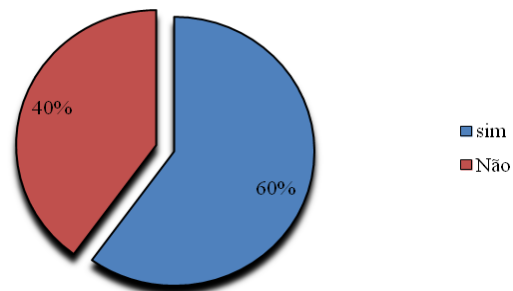
Gráfico 05: Atendimento aos usuários(gênero)



Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

Segundo Carrapatoso (2010), a qualidade nos serviços públicos deveria ser mais estruturada, pois os gestores por não pode conter a fragilidade de resolver problemas quanto a valorização dos funcionários públicos acabam piorando mostrando uma certa ineficiência para resolver os problemas. Com ineficiência os resultados em relação a prestação de um serviço de qualidade aos usuários que deveria ser de curto prazo e não de longo prazo não acontece.

Gráfico 06: Fatores de maior importância na qualidade ao atendimento



Fonte: Elaborado pela autora (pesquisa de campo, 2015).

Na análise deste ponto foram observados que o conhecimento técnico em conjunto com a experiência torna fator mais solicitado dentro do Arquivo Geral Público do Município de Aracaju. Ribeiro (2012) comenta que o segredo do bom atendimento é interessar-se sinceramente pelas pessoas, por que a qualidade do seu atendimento vai depender somente de você, talvez o cliente nem sempre tenha razão, mas sempre estará em primeiro lugar. E a qualidade no conhecimento das habilidades da profissão, neste caso as experiências vivenciadas formam um aparato de grande fundamento para a excelência no atendimento. E assim notar que fácil atender as pessoas, exige um alto grau de maturidade, porque se engana quem pensa que atender pessoas é uma função fácil, há vários fatores que podem levar ao um fracasso no atendimento.

6 RESULTADOS

É interessante abordar que os dez funcionários como os usuários num total de setenta e cinco entre homens e mulheres afirmaram na pesquisa que nas questões respondidas objetivas e subjetivas quanto ao gênero, aptidões de conhecimento, qualificação, altruísmo e outros fatores abordados demonstram que nem sempre se fazem presentes na definição de qualidade. Notadamente que casos normais é sempre bom estar atualizando os conhecimentos, sejam eles de graduação, bem como conhecimentos para a área de atendimento ao público. Na qualidade de funcionário público e da gestão do serviço de atendimento ao público que frequenta e se utiliza os serviços o arquivo público percebe-se diante dos questionamentos e do embasamento teórico de autores que mostram que vem sendo um dos maiores diferenciais competitivos em relação á atendimento ao público. Por que a primeira impressão é a que fica, é o impacto principal, portanto é essencial uma abordagem e um comportamento positivo, além da boa aparência e higiene e no caso de um atendimento ao público, isso é de importância vital para a qualidade do serviço prestado.

Um fator que estimula os funcionários para prestar um serviço de qualidade no seu setor, não é somente através de elogios mais pela remuneração pelo seu desempenho de forma competente no atendimento. A remuneração é fator estimulante para o funcionário, pois todos que trabalham trocam seus serviços por uma remuneração justa.

A percepção do diante da experiência do entrevistado notou-se interesse em situações que lhe trazia amplo poder de solucionar as adversidades inerentes ao acervo da recepção e do atendimento. (E6, Mulher 34 anos cursando graduação em Arquitetura).

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A compreensão do mundo moderno e sua concepção de homem tornam-se imprescindível para se compreender a visão que se tem da Empresa e conseqüentemente os novos desafio da gestão. O Clima Organizacional é vista como o meio, pelo qual se analisa o universo interno e externo na busca de alternativas para melhoria da qualidade dos serviços prestados. É claro que a tarefa não é e nem será fácil, contudo, apesar das dificuldades, percebe-se que é o caminho a ser percorrido para ambas as empresa e associados buscarem aprimorar seus conhecimentos, em pro da qualidade dos serviços oferecidos.

O que norteou foi a constatação dos resultados obtidos deste trabalho foi a importância da qualidade no atendimento em relação ao reconhecimento dos profissionais da área pública no arquivo geral com os pontos negativos e positivos quanto ao atendimento. Foi feito um questionário com questões objetivas e subjetivas em relação aos funcionários, dentre as perguntas respondidas muitos responderam que se algum funcionário precisar faltar o desempenho a qualidade no atendimento não é influenciada .

O gerenciar com qualidade é prestar um bom atendimento, onde a satisfação do usuário seja garantida através da dedicação dos profissionais e pelo seu conhecimento que contribua com mudanças que possam melhorar ainda mais numa organização. Sendo importante no mercado competitivo e necessário que o profissional tenha desempenho e iniciativa numa organização pois, conquistar o cliente garante o seu retorno tendo a certeza que o produto vendido atenda às suas expectativas num curto prazo de tempo de forma significativa (CARVALHO E PALADINI, 2012).

Portanto, através desta análise o clima organizacional depende muito da maneira como os associados estão sendo tratados e informados, sendo que a busca do resultado depende muito do grau de satisfação de todos que compõem a empresa, desde o diretor ao menor cargo, não podemos pensar em empresa competitiva sem antes refletir sobre a satisfação dos funcionários em seu trabalho, visto que são eles que estão diretamente representando a empresa, cabendo assim ao gestor obter uma postura que possa identificar possíveis inquietações, procurando deixar sempre a equipe motivada e orientada sobre os resultados alcançados ou não.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relação com a qualidade no atendimento com ênfase no reconhecimento profissional, pelo fato dos servidores públicos não estarem satisfeitos com sua remuneração salarial, não atendendo os usuários com mais atenção há um número insuficiente de funcionários pois as expectativas quanto as melhorias no atendimento tornam-se ainda piores, pois não passam por treinamento em sua área específica, não prestando um bom atendimento e conseqüentemente o reconhecimento profissional não é de forma merecida para todos que fazem parte do setor público. Os resultados deste trabalho demonstraram que o comportamento dos profissionais da área administrativa em relação à qualidade, para as seguintes variáveis investigadas: a motivação, atendimento, eficiência e satisfação.

O objetivo geral do trabalho foi avaliar como é importante a qualidade no atendimento e quais os caminhos para melhoria dessa qualidade no Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju. Para alcançar este objetivo foi necessário que, em um primeiro momento, dados primários fossem levantados e analisados. Assim as conquistas deste trabalho podem ser assim resumidas:

Resumiu e analisou a literatura sobre o tema;

Descreveu o comportamento tanto de um grupo de funcionários, quanto de usuários e de gestores .

Constatou que, em relação às variáveis tais como motivação, a liderança e reconhecimento profissional, originando numa pesquisa um comportamento específico;

Obteve um quadro descritivo sobre semelhanças e diferenças dos posicionamentos relativos a funcionários entre o grupo de usuários e o grupo de gestores.

Comprovou que a maior parte dos comportamentos, conceitos, posicionamentos descritivos no referencial teórico foi semelhante àqueles realizados pelos elementos da amostra.

De modo geral, a literatura apresentada nesse trabalho está estruturada nos seguintes eixos: a descrição do comportamento da direção (administradores) e a comparação deste comportamento com o comportamento das pessoas da área administrativa e os usuários, concluindo que tais comportamentos apresentavam semelhanças e diferenças, mas que o comportamento dos membros da direção destacava-se como um comportamento a ser seguido, influenciando o comportamento dos membros das demais áreas.

A amostra é representativa da cidade de Aracaju, do Estado de Sergipe, nem do Brasil. Uma das principais diferenças refere-se às classes sociais em que são abordadas a pesquisa. De modo geral, eles são originados dos funcionários, usuários e gestores. As faixas etárias, grau de escolaridade, tempo de serviço, não foram levadas neste estudo. Tendo em mente tais limitações, em nenhum momento se pretendeu generalizar os resultados desta pesquisa para a população brasileira. Contudo, apesar das limitações acima citadas, um dos principais fatores que revelam o rigor científico utilizado no estudo em questão é o claro conhecimento das restrições que os resultados apresentam. Ciente das limitações em todas as análises realizadas, elas foram consideradas.

O objetivo desta investigação era identificar a melhor maneira para avaliação, no arquivo dos documentos de maneira rápida e eficiente. Ao se dar voz aos entrevistados foi possível apreender o fenômeno em análise. Assim, identificou-se que os entrevistados compreendem que avaliar a organização dos processos e identificar pontos de melhoria para dar o suporte necessário a outros setores que deixam por um determinado tempo documentos confiando na responsabilidade dos profissionais do arquivo. A literatura em administração de empresas no Brasil está repleta de estudos sobre como as organizações atualmente se preocupam com a qualidade no atendimento com ênfase no reconhecimento profissional. Entretanto, este estudo tem certas limitações e dessa forma os resultados e conclusões devem ser analisados segundo as opções de pesquisas feitas. Existem várias oportunidades de pesquisas a serem realizadas a partir do setor público. Sugere-se para estudos futuros a investigação sobre a percepção dos membros da direção, usuários e pessoal da área administrativa para fortalecer os resultados alcançados.

Este estudo pretendeu contribuir para o devido reconhecimento dos profissionais que fazem parte da área administrativa do Arquivo Geral Público Municipal de Aracaju. Outra contribuição deste trabalho é ressaltar que com eficiência e desempenho dos profissionais o atendimento para os usuários com qualidade é garantido.

Apesar da crescente importância da Qualidade no Atendimento com Ênfase no Reconhecimento Profissional, parece inexistir ou ser muito raro, estudos mais aprofundados em português específico sobre o tema assim, este trabalho procurou contribuir para o conhecimento nesta área por meio do referencial teórico sobre o tema pela pesquisa empírica desenvolvida no Brasil. O presente trabalho traz subsídios tanto para o meio acadêmico como para o setor público. A análise crítica de pesquisas e artigos sobre o atendimento com pontos negativos e positivos reunidos em único trabalho representa um referencial teórico importante ao estado de Sergipe.

Todavia, a leitura contribuiu para compreender, como deverá ser encaminhado o processo participativo entre diretor, gestores, funcionário e clientes.

Nesta perspectiva, pôde-se chegar ao entendimento de que somente com a participação entre diretor, funcionários e usuários, é que a mesma conseguirá obter uma melhor aceitação por todos aqueles que convivem no ambiente interno ou externo, onde está situada, visto que com a criação, mudança e inovações nos serviços, os clientes obtêm confiança e começa a contribuir e participar mais da vida da organização.

Por outro lado, no que tange às implicações de ordem prática, os administradores da área administrativa terão informações, por meio deste trabalho, sobre o comportamento e expectativas dos funcionários e dos usuários e gestores por meio de informações ao qual serão úteis para a formulação de estratégias de atendimento mais eficientes, possibilitando assim, que os administradores do setor público possam contribuir para as mais acertadas decisões de gestão, garantindo o desenvolvimento organizacional de maneira sustentável.

Como sugestões de melhoria a capacitação dos colaboradores para um melhor atendimento a aquele que adentra o recinto para usufruir do espaço. No tocante uso do 5 “s” a responsabilidade com a matéria e verbas do serviço público também pode ser empregado para melhorar e economizar sustentavelmente ações na repartição.

Aumento do número de colaboradores também pode ser fator preponderante para o atendimento ao maior numero de usuário em momento de pico. Como visita de autoridades e organizações (escola, universidade e grupo em geral).

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de et al. **Fundamentos de Administração para cursos de Gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

BEE & FRANCES, Roland. **Fidelizar o cliente: Da conquista à Fidelidade dos clientes, A Busca da Excelência, Técnicas para um Atendimento Eficiente**. São Paulo: Nobel, 2000.

BENTES, Otávio Morand. **Atendimento ao Cliente**. Curitiba: Brasil, S.A, 2012.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Liderança: administração do sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.

BLANCHARD, Ken. **Liderança de alto nível: como criar e liderar organizações de desempenho**. Bookman, 2010.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: guia prático do estudante**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CAMPOS, Wemerson. **ISO 9001: 2008 interpretando e implementando**, Clube dos autores, 2010.

CARRAPATOSO, António. **Desatar o nó: reflexões e propostas para Portugal**. Dom Quichote: Portugal, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro & PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade : teoria e casos**. 2º.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COSTIN, Claudia . **Administração pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

D' Elia Bete et al. **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Ser Mais, 2013.

FERNANDES, Waldir Algarte. **O movimento da qualidade no Brasil**. Inmetro, Editora Essential Idea Publishing, 2011.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. São Paulo: Bookman, 2008.

FREEMANTLE, David,. **O que você faz que agrada seus clientes?: agregando valor emocional positivo**. Rio de Janeiro: Pearson / Prentice Hall, 1º ed. 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1ª ed, 12ª Reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

IVANCEVICH, John M. **Gestão de Recursos Humanos**. 10ª ed, Porto Alegre : AMGH, 2011.

JACOBI, Pedro. PINHO, José Antonio. **Inovação no campo da gestão pública local : novos desafios, novos patamares**. 1ª ed. Rio de Janeiro : FGV ,2006.

JONES, Gareth R. et al. **Fundamentos da Administração Contemporânea**. 4ª edição. São Paulo: McGraw Hill, 2012.

JUBRAM, Renata. **Autonomia 360º graus saberes aplicáveis na liderança atual**. São Paulo: DVS, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008 .

LOPES, Carlos Eduardo Mota. **Mais de 1001 palavras que você deveria conhecer antes de ser um líder: estratégias e ferramentas para atingir a excelência no dia – dia**. 1ª ed. Manaus: Clube dos autores, 2013.

MARQUES, Wagner Luiz. **Qualidade no atendimento**. 1ª ed. Paraná, 2010.

MORAES, Giovanni. **Elementos do sistema de Gestão de SMS QRS: Sistema de gestão integrada vol.2** , 2ª ed, 2010.

MULLINS, Laurie J. **Gestão da Hospitalidade e Comportamento Organizacional**. 4ª ed. São Paulo: Bookman, 2008.

PADILHA, Enio. **Marketing para engenharia e Arquitetura** – 8ª ed. – Balneário. 2012.

PASCARELLI, Mário Filho. **A nova administração pública: Profissionalização, eficiência e governança**. São Paulo: DVS, 2011.

RAMPAZO, Lino – **Metodologia Científica**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2002.

RIBEIRO, Karina. **Excelência no atendimento público: um diferencial competitivo**. Action treinamentos, 2012 <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/excelencia-no-atendimento-ao-publico-um-diferencial-competitivo/67199/>. Acesso em 13 de maio de 2015 às 17 horas e 6 minutos.

RUAS, Roberto et al. **Os novos horizontes de gestão: Aprendizagem Organizacional e Competências**. Bookman, 2005.

SANTOS, Vanice dos. J. CANDELORO **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas** / Vanice dos Santos; Rosana - Porto Alegre : RS : AGE,2006 .

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA V. C . P; FORTUNA A. A. M. **Gestão com Pessoas: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

VERRI, Lewton Burity. **Faça você o sistema da qualidade auto gerido**. Clube dos autores, 2009.

WEBBER, Antônio Celso Mendes. **Afinal, onde estão os líderes?** Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Virgílio Bitencourt: **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2^a ed, Mc Graw Hill, 2014.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO SOBRE O ARQUIVO GERAL PÚBLICO MUNICIPAL DE ARACAJU PARA OS FUNCIONÁRIOS

1º) Em relação aos funcionários entrevistados (as) no arquivo geral da prefeitura de Aracaju a maioria é do sexo :

- a) Feminino () b) Masculino ()

2 °) Quanto ao nível de escolaridade dos funcionários entrevistados (as) do arquivo geral da prefeitura de Aracaju?

- a) Ensino fundamental incompleto () b) Ensino médio completo ()
c) Nível superior completo ()

3) Quanto tempo de serviço os funcionários do arquivo tem ?

- a) Entre 2 meses à 5 meses de serviço () b) Entre 3 anos à 32 anos de serviço ()
c) Entre 33 anos à 35 anos de serviço ()

4) Em relação as tarefas executadas no arquivo geral vocês funcionários tem motivação ?

- a) Sim () b) Não ()

5) Qual a idade média em que os funcionários se enquadram ?

- a) Entre 24 à 35 anos () b) Entre 50 à 53 anos ()
c) Entre 53 à 61 anos () d) Entre 61 à 66 anos ()
e) Entre 66 à 72 anos ()

6) Quanto ao reconhecimento dos funcionários deve se ?

- a) A qualidade com eficiência nas informações para os usuários ()

b) A motivação como estímulo pelo seu desempenho ()

- c) Em atender o chefe cumprindo as regras da organização ()

7) Quais são atitudes que você como funcionário não gostaria de ter numa organização ?

- a) Não ser reconhecido profissionalmente ()
b) Mudar o seu comportamento para agradar a chefia ()
c) Não ter um relacionamento agradável com o grupo ao qual pertence ()

8) Com a concorrência acirrada do dia – dia em ser o melhor numa organização a experiência influencia ?

- a) Sim () b) Não ()

9) Vocês funcionários recebem algum benefício pelo seu desempenho no trabalho?

- a) Sim () b) Não ()

10) Através do seu conhecimento vocês funcionários do arquivo geral desempenham bem suas tarefas com motivação? E se algum funcionário ou funcionária precisar faltar no arquivo geral vai influenciar no atendimento ?

QUESTIONÁRIO PARA OS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL PÚBLICO MUNICIPAL DE ARACAJU

1) Em relação aos usuários atendidos no arquivo geral público municipal de Aracaju a maioria é do sexo ?

a) Feminino ()

b) Masculino ()

2) Qual a sua faixa etária ?

a) () 18 a 30 anos

b) () 31 a 42 anos

c) () 43 a 65 anos

3) O que você acha em relação aos funcionários do arquivo para prestar um atendimento com qualidade?

a) bom ()

b) ótimo ()

c) regular ()

4) Qual a importância para os usuários em relação a capacidade dos funcionários ?

a) Conseguir resolver seus problemas com satisfação ()

b) Resolver seus problemas com satisfação e eficiência ()

c) Reconhecer que seus problemas com satisfação foi resolvido ()

5) Em relação ao tempo de espera para ser atendido pelos funcionários torna-se um ambiente?

a) Agradável e um fator que motiva ()

b) Desagradável e um fator desmotivador ()

C) Pela falta de empenho o setor é ineficiente ()

6) Você usuário quando esta numa organização e os funcionários não se comprometem com conhecimento e dedicação exigem ser atendido por outro profissional ?

a) Sim, mesmo que suas solicitação não seja atendida ()

b) Não, tanto faz suas solicitações ser atendida ()

c) O importante é que sua solicitação seja resolvida ()

7) É possível que com iniciativa mudanças possam ocorrer para vocês usuários que precisam resolver com tranquilidade o que precisa num curto prazo de tempo por meio de recursos que proporcione mais agilidade com qualidade ?

a) () Através de mais organização e eficiência.

b) () Confiabilidade e segurança nas informações.

c) () Responsabilidade e pontualidade dos funcionários.

8) Qual seria a melhor forma de ter acesso a um documento com agilidade no arquivo geral para você usuário?

- a) () Consultar através da internet com precisão.
- b) () Consultar por meio de telefone .
- c) () Consultar pessoalmente as informações.

9) Em meio as dificuldades que se encontra num setor público como é a falta de uma infraestrutura adequada com qualidade vocês usuários conseguem ter acesso ao documento com rapidez ?

10) Quais são as sugestões que vocês usuários tem para melhorar o acesso aos documentos para ter qualidade no atendimento no arquivo geral onde também os funcionários possam ser reconhecidos e valorizados numa gestão?

QUESTIONÁRIO DO ARQUIVO GERAL PÚBLICO MUNICIPAL DE ARACAJU PARA OS ADMINISTRADORES

1) Você como gestor avalia os seus funcionários no seu ambiente de trabalho ?

- a) () pela sua capacidade e desempenho .
- b) () através da sua capacidade e envolvimento com a equipe.

2) As contribuições em que você gestor procura para o reconhecimento dos seus funcionários deve – se ?

- a) () Através das suas habilidades e valores numa organização .
- b) () Pelas suas habilidades e suas atitudes.
- c) () Buscando soluções através das habilidades e competências .

3) Quais os pontos fortes que você gestor mais analisa em seus funcionários ?

- a) () muita confiança e iniciativa .
- b) () muito comprometimento e organização .
- c) () muita eficiência e desempenho .
- d) () saber trabalhar em grupo .

4) Consultar todos da equipe de trabalho torna –se gratificante e é fundamental para o gestor por que ?

- a) () Pelo bom atendimento e também pelo reconhecimento.
- b) () Pelo bom atendimento e conhecimento .
- c) () Mal atendimento e não ter responsabilidade .

5) Com todos os métodos que você gestor pode avaliar os seus funcionários quais atendem mais as suas expectativas ?

- a) () Se adaptar ao ambiente de trabalho e ser motivado.
- b) () Ter atitudes no ambiente de trabalho que agradem a todos .
- c) () Saber separar a vida pessoal e profissional .

6) O que você como gestor acha que deveria ser mudado para agilizar o atendimento com mais eficiência e qualidade ?

- a) () Aumentar a quantidade de funcionários
- b) () Mudar o horário do atendimento

c) () Informatizar os documentos

7) Você como gestor está satisfeito com o desempenho dentro das normas de trabalho através da responsabilidade que cada funcionário precisa ter ?

a) () Sim b) () Não

8) Com os recursos que se tem hoje em dia para agilizar nas informações do que for solicitado vocês gestores estão preparados para assumir riscos mesmo que seus funcionários não desempenhem bem suas funções com motivação e eficiência ?

a) () Através da organização e da capacidade dos seus funcionários.

b) () Através da conhecimento e desempenho dos funcionários em ser o melhor.

c) () Nenhuma das alternativas

9) No ambiente de trabalho você como diretor aceita sugestões dos seus funcionários referente a organização das tarefas a serem executadas ?

10) Os fatores psicológicos dos funcionários influenciam no desempenho das tarefas que para o gestor torna - se um problema a ser resolvido com a união de todos que faz parte de uma organização ?

.