

QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE - AS PERCEPÇÕES DOS ALUNOS QUANTO AO ATENDIMENTO OFERECIDO NA SECRETARIA DA UEA DE ITACOATIARA-AM

QUALITY OF CUSTOMER SERVICE - THE PERCEPTIONS OF STUDENTS REGARDING THE ATTENDANCE OFFERED IN THE ITACOATIARA-AM UEA SECRETARIAT

Marcus Vinícius Viana Neves

Email: marcussilves@gmail.com

Pós-graduando no curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, Manaus- AM-Brasil

Márcia Ribeiro Maduro

Email: marcia.maduro@gmail.com

Doutora em Administração pela UFMG (2014), Mestre em Administração pela UFSC (2002), Especialização em Administração de Recursos Humanos (2000) e Graduação em Administração (1998), ambas pela UFAM. Atualmente é Administradora da Secretaria Municipal de Saúde - Prefeitura Municipal de Manaus e Professora do quadro efetivo da UEA.

Paulo César Diniz Araújo

Email: pcdiniz@uea.edu.br

Professor da Universidade do Estado do Amazonas-UEA, Manaus- AM-Brasil. Administrador, doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, da Faculdade de Ciências Econômicas- FACE, do Departamento de Ciências Administrativas, do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração (2014). Doutor em Sociologia pela Faculdade de Letras- FLUP da Universidade do Porto-Portugal (2011) em regime co-tutela. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas (2004). Master Business Administration - MBA Team Management, em Desenvolvimento de Competências Gerências, pela Fundação Getulio Vargas/AM (2002).

Maryângela Aguiar Bittencourt

Email: mradm@oi.com.br

Doutoranda em Administração pela Universidad Nacional de Rosario/Argentina, Mestre em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro (EBAPE/FGV) e Professora da Universidade do Estado do Amazonas (UEA)

Manuscript first received/Recebido em: 01/01/2016 Manuscript accepted/Aprovado em: 19-04-2017

RESUMO

Nas organizações governamentais a difícil tarefa de garantir a qualidade do atendimento entre os setores surge como um desafio. Considerando que a principal e mais importante é a garantia da satisfação de seus clientes, o presente estudo tem como finalidade analisar a qualidade do atendimento prestado aos acadêmicos do Centro de Estudos Superiores de Itacoatiara, da Universidade do Estado do Amazonas, pelos colaboradores funcionais da sua secretaria, conhecendo os processos de trabalho estabelecidos no centro, apresentando os principais problemas encontrados pelos alunos, identificando o grau de satisfação dos mesmos e, por fim, abordar propostas de melhorias à qualidade do atendimento desse setor. Através de um estudo de caso foram aplicados questionários, por meio de formulários com dez questões, com uma abordagem quantitativa pela qual possibilitou os resultados das amostras que indicaram como satisfatório o atendimento, no entanto alguns itens apresentaram índices que necessitam ser melhorados.

Palavras-chave: Atendimento; Satisfação; Cliente; Qualidade.

ABSTRACT

In government organizations the difficult task of ensuring the quality of attendance between sectors as a challenge. Whereas the main and most important is the customer satisfaction guarantee, the present study aimed to analyze the quality of attendance provided to students of Center for Higher Studies Itacoatiara, The Amazon State University, by employees of secretariat, knowing the work processes established at the center, presenting the main problems encountered by students, identifying the satisfaction degree of the same and finally, address proposals for improvements to the quality of attendance in this sector. Through a case study questionnaires were applied, through forms with ten questions, with a quantitative approach whereby possible sample results which indicated as satisfactory attendance, however some items presented rates that need to be improved.

Keywords: Attendance; Satisfaction; Client; Quality.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a qualidade do serviço de atendimento prestado ao público brasileiro, mais especificamente no âmbito estatal, apresenta-se como um grande desafio que aponta à necessárias transformações. Essa necessidade está relativamente ligada às falhas no sistema público que, conseqüentemente, resultam em problemas à garantia da satisfação dos clientes. Outro fator influente é o mito de que funcionário público estabilizado é projetado para fazer apenas o que seu setor define, o que o torna pouco significativo na sua prestação de serviço, ficando distante de ser um produtivo servidor de qualidade.

Em se tratando da qualidade no atendimento em setores de instituição pública, especialmente em escolas de nível superior, tema desta pesquisa, percebe-se que é indispensável essa qualidade para o bom funcionamento institucional e fundamental para o atendimento das expectativas de sua clientela, os alunos.

É nesse contexto que adotamos algumas definições de qualidade, como afirma Kotler: “a qualidade como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas” (2009 p. 65). O autor acrescenta como conceito de satisfação “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação de desempenho esperado pelo resultado em relação às expectativas da pessoa”.

Nesse sentido, elaboramos e executamos o presente estudo que contextualiza a qualidade do atendimento prestado aos acadêmicos do Centro de Estudos Superiores de Itacoatiara, interior do Amazonas, no setor da secretaria, cenário em que se dá a investigação da seguinte problemática:

Quais as percepções dos alunos, quanto à qualidade do atendimento oferecido pelos funcionários da secretaria do Centro de Estudos Superiores da UEA, em Itacoatiara-AM?

Ressalta-se a importância desse estudo, o que se justifica a necessidade de analisar a qualidade do atendimento proporcionado por esses colaboradores, conhecer seus processos de trabalho estabelecidos, apresentando os principais problemas encontrados pelos alunos, identificando o grau de satisfação dos mesmos e propor, ao fim, melhorias à qualidade do atendimento de seus serviços prestados.

Através de um estudo de caso foram aplicadas questionários com dez questões com uma abordagem quantitativa, pela qual produziram os resultados da pesquisa. Essas amostras poderão contribuir para uma melhor realização nos processos de gestão deste Centro de Estudos Superiores, de maneira a facilitar a execução de seus procedimentos, favorecendo o desenvolvimento de estratégias e implantação de medidas organizacionais para a resolução dos problemas encontrados e, principalmente, colaborar para obtenção de uma melhoria na qualidade de seu atendimento.

2 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO CESIT/UEA

O Centro de Estudos Superiores de Itacoatiara – CESIT faz parte de um conjunto de unidades pertencentes à Universidade do Estado do Amazonas e existe desde 2003. Atualmente, atende mais de quinhentos alunos distribuídos em dez cursos de nível superior, sendo de Bacharelado, Licenciatura e Tecnológico. Está localizado na Av. Mário Andreazza s/nº, Bairro São Francisco, Cidade de Itacoatiara, Estado do Amazonas.

Os cursos, abaixo relacionados, pelos quais estão sendo ministradas aulas atualmente no CESIT estão distribuídos nos horários matutino, vespertino e noturno. São eles:

- Engenharia Florestal;
- Licenciatura em Computação;
- Bacharelado em Saúde Coletiva;
- Tecnologia em Produção Pesqueira;
- Licenciatura em Educação Física;
- Tecnologia em Construção Naval;
- Tecnologia em Alimentos;
- Tecnologia em Logística;
- Tecnologia em Petróleo e Gás;
- Bacharelado em Direito.

O CESIT possui nove salas de aulas e está dividido em vários setores, como: Laboratórios, Biblioteca, Diretoria, Sala dos Professores, Coordenação Pedagógica de Curso e Secretaria. Neste último, onde surgem as problemáticas que permeiam a investigação, é executado alguns procedimentos que são de extrema importância para o funcionamento da instituição e é vista não só como porta de entrada do público externo, mas também, parte essencial do funcionamento dos processos de trabalho relacionados aos acadêmicos da unidade. Entre os procedimentos (processos) destacam-se: Solicitação de Matrícula Institucional; solicitação de Recurso Administrativo ao Conselho Acadêmico da unidade por face a erro institucional; solicitação de Trancamento de matrícula (Total ou Parcial); Solicitação de Contagem de Crédito Integralização (para alunos finalistas); Solicitação de Aproveitamento de Estudo; e Solicitação de Correção de Notas e Frequências.

A secretaria do CESIT é o cenário desse estudo por si tratar de um setor que responde por grande parte das questões direcionadas aos clientes entrevistados, os alunos, num contexto que envolve seus colaboradores diretos, conforme cargos e descrições abaixo relacionadas, que estão distribuídos nos três turnos de trabalho diário, com exceção dos estagiários que atuam provisoriamente:

- **Secretário Acadêmico** – é o funcionário responsável pelos procedimentos referentes ao sistema acadêmico da unidade, pela criação de turmas a serem ofertadas durante o semestre, pelo acompanhamento das execuções docentes (notas e frequências), a manutenção do sistema acadêmico (Banco de dados) e finalização

do sistema (encerramento de turmas). Além de executar outros procedimentos relacionados à instituição, esse colaborador é gerido pela direção do centro e grande parte dos seus processos de trabalho é instruído e monitorado pela Secretaria Acadêmica Geral (SAG) da Universidade. Existe apenas um funcionário com essa função em cada unidade.

- **Secretário de Curso** – é o funcionário que auxilia a Coordenação Pedagógica do Curso oferecendo o suporte necessário para a execução de atividades acadêmicas. Também é responsável pelo acompanhamento das execuções docentes no sistema acadêmico (notas e frequências), na manutenção do sistema acadêmico (dados acadêmicos e outros) e expedição de relatórios relacionados ao curso. Atualmente existem dois secretários de curso na unidade, ambos auxiliando os únicos cursos regulares do centro, Engenharia Florestal e Licenciatura em Computação. Os demais, por se tratarem de cursos especiais (com Coordenação Pedagógica na capital do estado), possuem seus secretários na unidade da UEA responsável.
- **Demais Técnicos Administrativos** – dividem suas atividades em: Sistema de Gerenciamento de Documentação (SGD), protocolo de documentação física (entrada/saída – interno/externo), controle de materiais (expediente e outros) e suporte administrativo.

3 CLIENTELA – ALUNOS DO CESIT

Atualmente, segundo dados fornecidos pela instituição, pelo menos 80 alunos são atendidos diariamente na secretaria, anualmente cerca de 150 são admitidos por meio de concurso Vestibular e provas do Sistema Ingresso Seriado (SIS), sendo que a média de acadêmicos desistentes chega a 14 por ano.

Muitos acadêmicos são de municípios do Amazonas bem distantes de Itacoatiara, chegam a viajar durante cinco dias, de barco, para retornar às suas famílias nos períodos de férias, alguns saem de outros estados à procura de cursos mais atraentes e de difícil oferta no país, como é o caso de Engenharia Florestal.

É nesse contexto que surgem os diversificados clientes, de personalidades que variam de acordo com suas realidades e culturas, acarretando como consequência na

exigência da preparação do quadro de pessoal da instituição CESIT, visando melhorar as ofertas de produtos e serviços para com seus consumidores.

Diante do fato surge a necessidade de verificar, através desse estudo, a opinião desses consumidores dos serviços prestados pelos funcionários da secretaria do centro, de maneira a colaborar para a busca da melhoria dos trabalhos pelos quais estão envolvidos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por se tratar diretamente do estudo da qualidade do atendimento de uma escola de nível superior, a pesquisa realizou um estudo de caso pelo qual visou explorar o setor da secretaria do Centro de Estudos Superiores de Itacoatiara, da Universidade do estado do Amazonas (CESIT/UEA).

Os colaboradores envolvidos para amostragem foram os alunos do CESIT/UEA, que somaram 174 num universo de 532. Para calcular o tamanho das amostras foi utilizado um intervalo de confiança de 95% e um erro de estimação de 3%. O cálculo de desvio padrão foi realizado através de uma amostra piloto com 40 elementos, tendo em vista o não conhecimento de amostra da população. Este fato é baseado no teorema do limite central, o qual garante que amostras maiores de 30 são normais.

O presente trabalho foi feito através de pesquisa de campo de caráter descritivo e procurou utilizar uma abordagem quantitativa, buscando levantar informações sobre a qualidade do atendimento no setor e descrevendo os principais problemas encontrados.

Kotler e Keller (2006, p. 144) afirmam que:

O atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio.

A técnica utilizada para coleta de dados foi o questionário. O autor GIL (1999), define questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas e etc.

Com a pesquisa foi possível analisar a opinião dos alunos com relação ao atendimento dos funcionários do setor; suas formas de tratamento (cordialidade); o tempo de espera para o atendimento; o entendimento do procedimento a ser realizado; os prazos estabelecidos para a divulgação do resultado desse procedimento; a disposição do atendente

em ajudar e sua confiabilidade; e se o atendimento atendeu a expectativa do cliente. A partir daí surge a possibilidade de propor melhorias para o setor.

Para Fonseca (2002, p. 20) “as amostras são geralmente grandes e consideradas representativas da população, os resultados são utilizados como se fossem feitos com toda a população”.

Resultado da análise

De modo geral, podemos afirmar que em média o atendimento na secretaria do CESIT é visto como satisfatório pelos entrevistados (Figura 1). Exceção observa-se no sentimento relacionado ao encaminhamento para outro setor para resolução do problema (Figura 7).

Em relação ao pronto atendimento e a cordialidade dos servidores, a maioria dos entrevistados considerou que frequentemente esses itens são satisfatórios. Ressalta-se, entretanto, a maior propriedade em se conhecer a variabilidade de percentual dos dados dentro de cada uma das questões a fim de que se busque a melhoria daqueles necessários para a melhoria contínua do setor em questão. Neste mister, apresentamos a seguir o percentual das opiniões em relação a cada uma das perguntas.

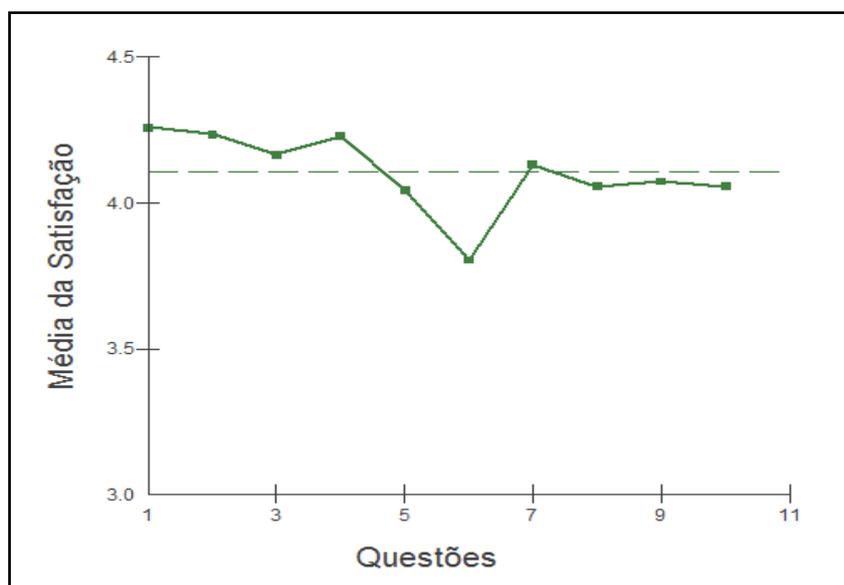


Figura 1. Média da qualidade no atendimento.

Estratificando-se os dados sobre o pronto atendimento, verifica-se que 81% dos entrevistados (142) afirmaram que sempre e frequentemente foram prontamente atendidos na sua solicitação, enquanto, que apenas 10% (17) afirmam que nunca ou raramente foram atendidos (Figura 2).

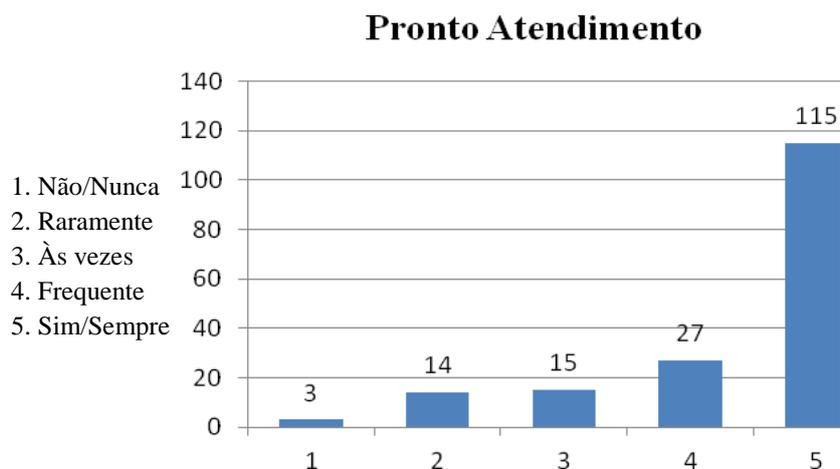


Figura 2. Percentual quanto ao pronto atendimento.

Por outro lado, em relação à cordialidade e o tratamento no atendimento, o resultado mostrou-se similar, onde 78% (135) relataram terem sido atendidos sempre ou frequentemente com cordialidade (Figura 3). Um percentual, entretanto, um tanto alto (22%) informaram que às vezes ou raramente foram atendidos com cordialidade. Este é um dos gargalos que devem ser verificados para aplicações de ações/procedimentos que possam a vir a diminuir esse percentual.

Segundo Carvalho (1999), o tratamento está diretamente ligado ao atendente, sendo ele o responsável por desenvolver um trabalho de conquista da confiança e simpatia do cliente, mesmo que não esteja interessado no serviço ou produto. Portanto, a cordialidade se insere nesse contexto que deve ser discutido pelo gestor da unidade e colaboradores do setor, em busca de uma melhoria na qualidade desse fator.

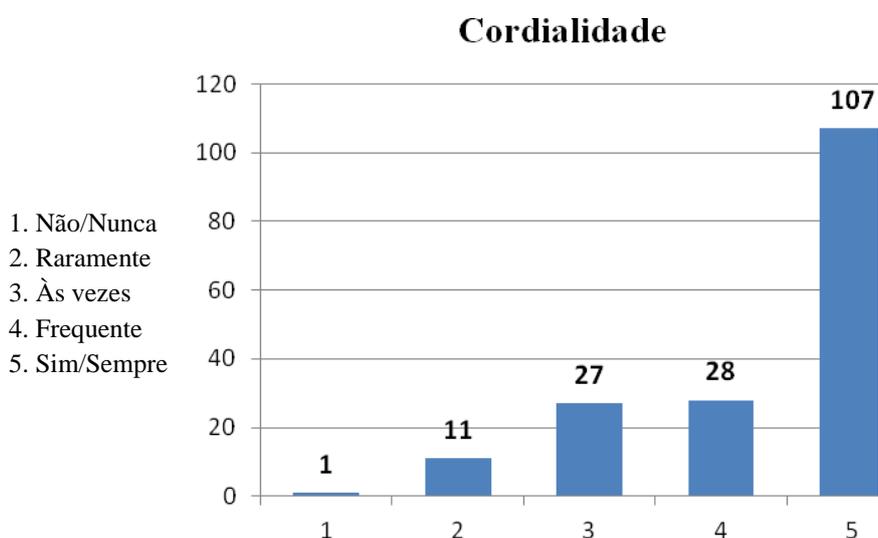


Figura 3. Percentual quanto ao tratamento cordial apresentado.

Quanto ao entendimento do procedimento informado, com um gráfico bastante parecido com o anterior, 78% (135) informaram que sempre ou frequentemente conseguiram entender os procedimentos informados (Figura 4), enquanto que 22% (39) informaram que às vezes ou raramente entendiam o procedimento.

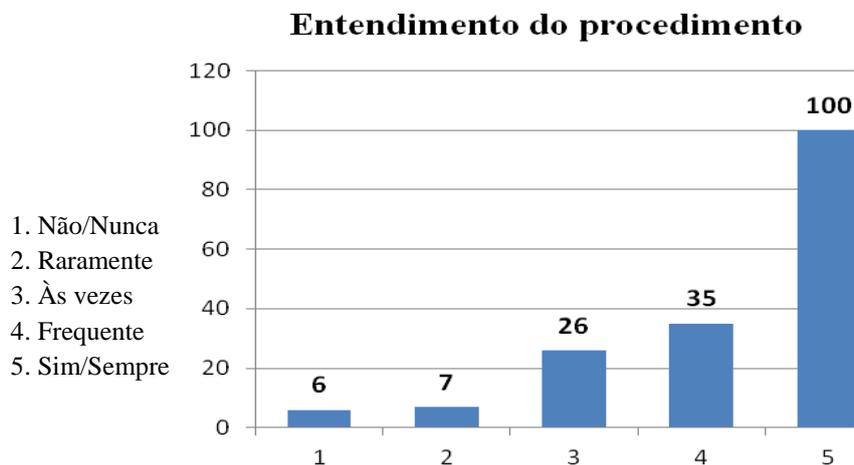


Figura 4. Percentual dos usuários que dizem entender sobre o procedimento.

O emprego de formulário em relação aos procedimentos foi considerado por cerca de 81% (141) dos entrevistados como frequentemente simples e direto (Figura 5). Ao contrário 9% (15) deles discordaram que as informações nos formulários eram necessárias e 18 alunos escolheram a opção que não define se sim ou se não sobre o formulário.

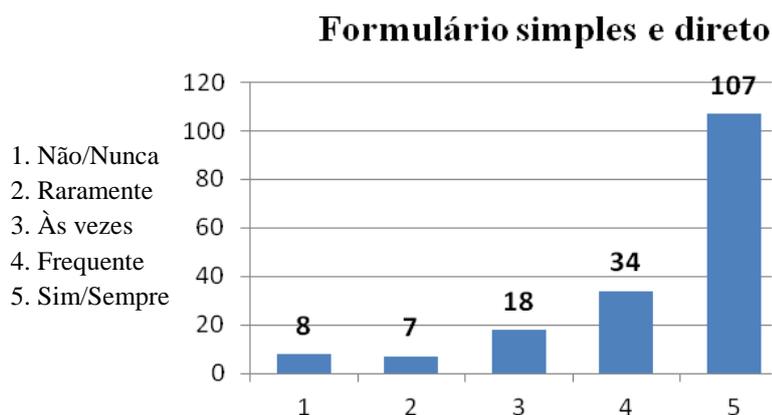


Figura 5. Distribuição dos usuários que dizem que o procedimento é simples.

O sentimento dos usuários em relação ao cumprimento do prazo está explicitado na figura 6. De modo geral, cerca de 76% (143) atestam que os prazos estabelecidos são obedecidos. Por outro lado, 18% (31) atestam que o prazo é cumprido às vezes ou raramente

ou mesmo nunca (6%) somando 10 alunos. Considerando que esse percentual é pronunciado, surge a necessidade de enfatizar um plano de ação para melhor o item.

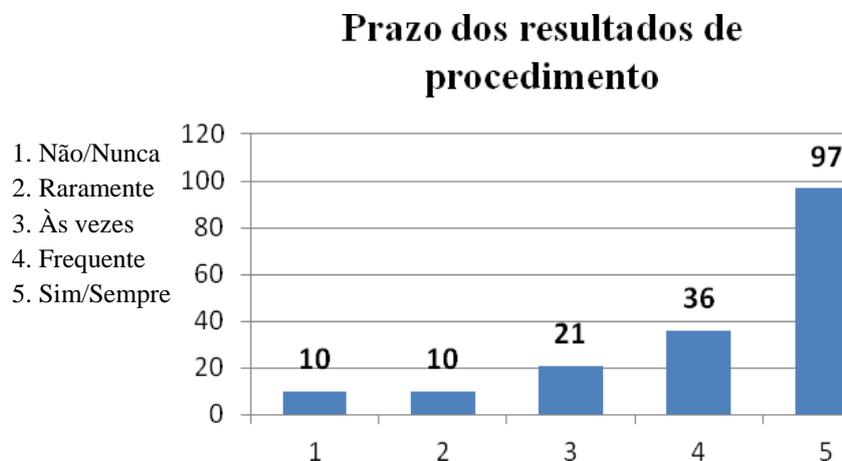


Figura 6. Distribuição dos usuários em relação ao sentimento do cumprimento do prazo.

O não encaminhamento por parte do servidor à outra pessoa para uma melhor solução do problema foi um dos itens que apresentou resultado mostrando a insatisfação do tomador de serviço (Figura 7). Embora 45% atestem que sempre é encaminhado para outra pessoa para melhor resolver o problema um percentual de 25% atesta que às vezes ou raramente tal procedimento é executado. Surge então mais uma questão a ser trabalhada para melhorar a qualidade do serviço.

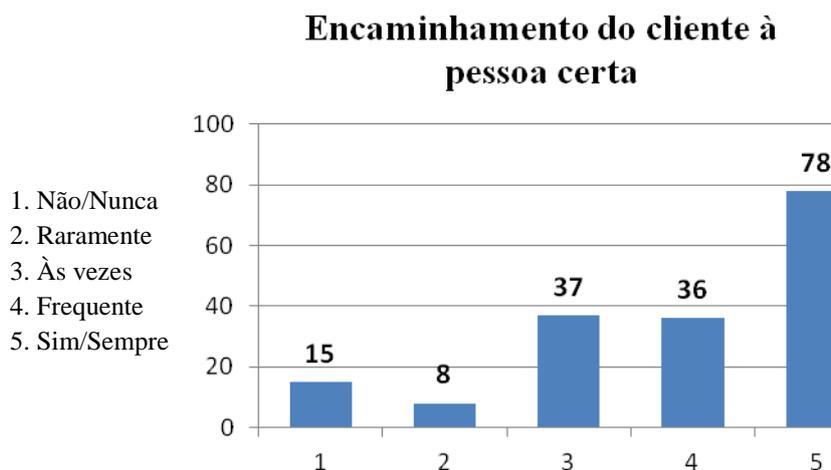


Figura 7. Distribuição dos usuários que dizem que o atendente encaminha o aluno à outra pessoa para uma melhor solução do problema.

Estratificando-se os dados sobre a disposição do atendente, verifica-se que 75% dos entrevistados afirmaram que sempre e frequentemente o atendente mostrou-se disposto a

ajuda-los durante o atendimento, enquanto, que apenas 8% afirmam que nunca ou raramente houve essa disposição (Figura 8).

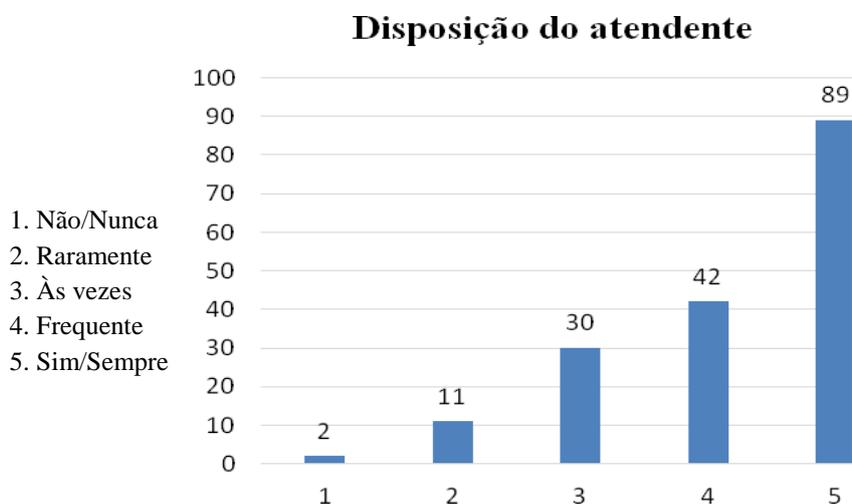


Figura 8. Percentual dos usuários quanto à disposição do atendente em ajuda-los.

Sobre a questão da confiança transmitida pelo atendente, verifica-se que 74% dos entrevistados afirmaram que sempre e frequentemente existiu essa transmissão de confiança durante o atendimento e, que apenas 10% afirmam que nunca ou raramente houve esta por parte do atendente (Figura 9).

Sabe-se que todo atendimento deve ser acompanhado de um bom tratamento, para que se chegue à confiança do cliente, caso contrário o insucesso trará como consequência sua frustração, principalmente nos casos em que o atendente age de forma precipitada e/ou antecipada.

Para Marques (1997), não é possível atender o cliente sem antes saber o que ele deseja. O autor diz que é necessário ouvir o que ele tem a dizer para estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações, para não correr o risco de frustrá-lo. Dessa forma, para autor, o tratamento e confiança são fundamentais para um bom atendimento, de forma que é necessário saber esperar o momento certo para falar, utilizando linguagem clara e objetiva, estabelecendo o processo de comunicação e garantindo o sucesso da conquista da confiança do cliente.

Transmissão de confiança ao cliente

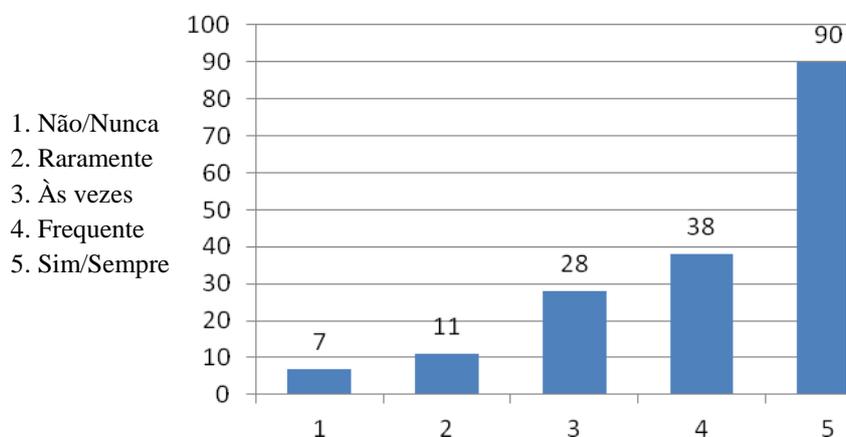


Figura 9. Percentual dos usuários quanto à confiança passada pelo atendente.

No quesito que analisa se o atendimento foi feito com conhecimento ao que era pretendido pelo cliente, 76% dos entrevistados afirmaram que sempre e frequentemente existiu conhecimento dos colaboradores do setor e apenas 10% afirmaram que nunca ou raramente houve conhecimento com relação ao procedimento por parte do atendente (Figura 10).

Conhecimento do atendente no serviço

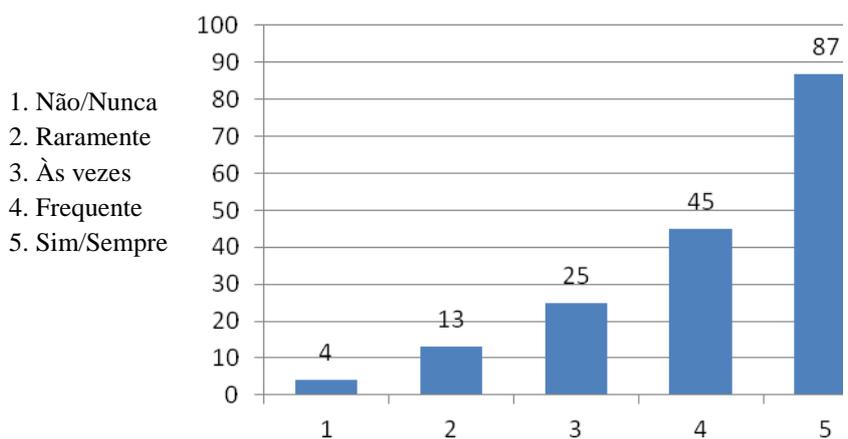


Figura 10. Percentual dos usuários quanto ao item.

O último ponto a ser estudado, pelo qual se mede a qualidade do serviço prestado no atendimento às expectativas do cliente, mostrou que a maioria dos entrevistados considerou que sempre e frequentemente foi satisfatório (71%). Ressalta-se, entretanto, um alto percentual (29%) dos estudantes que apontaram que às vezes, raramente ou nunca suas

expectativas foram atendidas, algo preocupante para os conceitos de qualidade no atendimento ao público. Surge então, a necessidade da aplicação de ações/procedimentos que possam sanar o problema ou, pelo menos, reduzir esse percentual apresentado.

Kotler (2000) afirma que a satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação às expectativas daquela compra. Para o autor, focar no cliente e atender as suas necessidades e expectativas é contribuir para a conquista de um trabalho satisfatoriamente completo e tornar ainda mais competitiva a imagem da empresa. Essa ligação entre satisfação e qualidade também é lembrada por Falconi (1990, p. 15) que afirma: "a qualidade de um produto ou serviço está diretamente ligada à satisfação total do consumidor". Para este autor, a satisfação total do consumidor sustenta a sobrevivência de uma empresa, que deve ser buscada de forma a preocupar-se em eliminar os fatores que desagradam o consumidor.

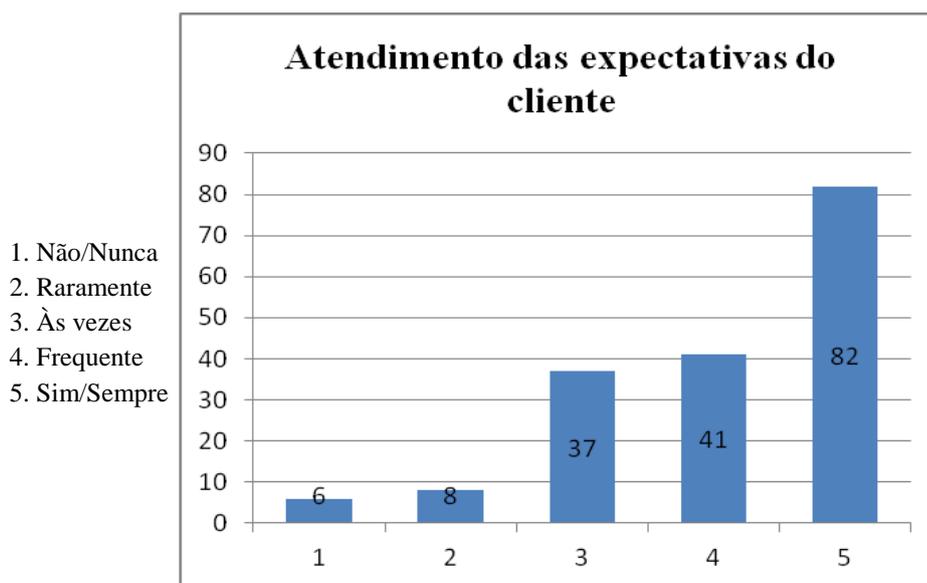


Figura 11. Percentual dos usuários quanto ao item.

Kotler (2000) afirma ainda, que o atendimento ao cliente envolve todas as atividades que facilitam seu acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. Para tanto é necessário que o atendente conheça os requisitos básicos para um bom atendimento, pois sua qualidade será impressa como porta de entrada da empresa.

5 POSSÍVEIS SOLUÇÕES

Pensando nas soluções dos problemas apresentados durante esta pesquisa, buscou-se estudar as ações/procedimentos a serem adotadas para se trabalhar na busca da qualidade do atendimento realizado pelos funcionários da secretaria da instituição CESIT/UEA. Dessa forma, destacamos inicialmente a execução dos programas de capacitação destinados aos funcionários públicos do Amazonas, através da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD), pela qual são oferecidos inúmeros cursos e treinamentos a seus colaboradores.

Associamos também à ideia de ações internas de gestão como forma integrante e importante para o progresso desses processos de qualidade, que podem envolver reuniões periódicas (podendo ser bimestrais ou trimestrais) e/ou através de treinamento de pessoal, no intuito de que os mesmos busquem melhorias em suas funções, de forma que estes utilizem em seus cotidianos.

Treinando e motivando os colaboradores do CESIT

Para realizar um melhor trabalho de atendimento e satisfação das necessidades dos clientes das organizações públicas é importante a realização da preparação de seus colaboradores. A responsabilidade de atender alunos de cursos superiores se torna tarefa difícil para alguns funcionários.

Nas instituições públicas os desafios aumentam quando se pretende treinar os funcionários. Grande parte dos funcionários públicos se nega a participar de treinamentos em prol do desenvolvimento da empresa e seus objetivos. Alguns não conseguem obter motivação e/ou dedicação às atividades, pois já estão acostumados com a mesma rotina e seguem seus trabalhos cotidianos sem visão de crescimento profissional.

O atendimento ao público é uma tarefa difícil e requer um treinamento correspondente às diferenças do comportamento das pessoas. O tratamento adequado é um desafio necessário e fundamental para um desenvolvimento melhor dos funcionários públicos diante de seus clientes.

Chiavenato (1999) afirma que treinamento é uma experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo. Também é um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos.

De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), o treinamento procura definir métodos e procedimentos que possibilitem maximizar o desempenho profissional e elevar os níveis de motivação para o trabalho, esses níveis que dependem também do fator ambiental da organização.

Destaca-se, dessa forma, o clima organizacional da empresa que afeta diretamente na motivação dos funcionários e influencia nos resultados que levam ao alcance da qualidade do atendimento aos clientes. É necessário, com isso, ratificar que esses colaboradores são de extrema importância à instituição, pois aumenta o nível de confiança destes e promove cada vez mais a qualidade do que produzem.

Maximiano (2000) destaca o clima da organização que, segundo ele é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho. Para ele, sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho e sentimentos positivos exercem impacto positivo.

Nesse sentido, ressalta-se não só a finalidade de satisfazer o cliente, mas também, satisfazer todos que contribuem para o funcionamento de uma organização, seja através de treinamentos, ou com outros recursos e soluções que resultam na qualidade da instituição.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A boa qualidade no atendimento resulta na satisfação do cliente, é esse o resultado esperado por qualquer empresa que busca o seu melhor a cada dia. Os investimentos aplicados nesse assunto, que embora mostre muitas vezes uma realidade diferente através de pesquisas, parecem ter aumentados ao longo das décadas, afinal é necessário que as organizações mantenham suas credibilidades e isso é desafiador num mundo cada vez mais globalizado.

A clientela está mais exigente em suas escolhas e é nesse sentido que Chiavenato (2007) afirma que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado, e destaca que um dos aspectos mais importante no negócio é o seu atendimento. Para Carvalho (1999), o atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. Para ele, esse é o fator determinante para uma relação entre o profissional, a instituição e o cliente, criando uma reciprocidade nos negócios.

Além dessa relação criada entre os sujeitos envolvidos no negócio destaca-se a atuação do gestor, que é essencial para os processos de negócios, o mesmo precisa realizar

Qualidade do atendimento ao cliente - as percepções dos alunos quanto ao atendimento oferecido na secretaria da UEA de Itacoatiara-AM

Marcus Vinícius Viana Neves, Márcia Ribeiro Maduro, Paulo César Diniz Araújo, Maryângela Aguiar Bittencourt

uma análise organizacional que atenda, de acordo com as necessidades, os anseios e expectativas dos seus consumidores, sempre diferenciando o que precisa ser melhorado e o que deve ser mantido na empresa.

Portanto, o presente estudo mostra, além do resultado da pesquisa realizada, a importância e responsabilidade do gestor de qualquer organização, na sua reflexão pela busca de estratégias que focam diretamente no cliente, de maneira a contribuir para um trabalho de excelência, de forma a colaborar com o pessoal de sua equipe, orientando para um serviço correto, mas principalmente, oferecendo toda motivação necessária a essa equipe, enfim, compreender que a responsabilidade pelo bom atendimento abrange a todos na empresa e que é fundamental investir na qualidade do atendimento para ter sucesso na satisfação de seus clientes e colaboradores.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Pedro Carlos de (1999). **Administração mercadológica**. Campinas: Alínea.

CHIAVENATO, Idalberto (2007).. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva,

CHIAVENATO, Idalberto. (1999). **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Atlas.

FALCONI, V. C. **Gerência da qualidade total**. (1990). Belo Horizonte: Bloch.

FONSECA, J. J. S.(2002). **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, Apostila.

GIL, Antonio. C. (1999). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas.

KOTLER, Philip. (2000). **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. Tradução Bazán Tecnologia e Linguística. 10ª edição. São Paulo: Prentice Hall.

KOTLER, Philip e KELLER, Kevin Lane. (2006). **Administração de Marketing**. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,

KOTLER, Philip. (2009) **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5 ed. São Paulo.

MARQUES, Fábio. (1997) **Guia Prático da qualidade total em Serviços**. São Paulo: APMS, 1ª ed.

MAXIMIANO. A.C.A. (2000) **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. Ed. São Paulo: Atlas,

Qualidade do atendimento ao cliente - as percepções dos alunos quanto ao atendimento oferecido na secretaria da UEA de Itacoatiara-AM

Marcus Vinícius Viana Neves, Márcia Ribeiro Maduro, Paulo César Diniz Araújo, Maryângela Aguiar Bittencourt

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. (2001) **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas,

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS. Site oficial: www.uea.edu.br/, acessado em 06 de maio de 2016.

APÊNDICE

Questionário

A resposta deverá ser direcionada exclusivamente ao atendimento prestado pelos funcionários da secretaria do CESIT.

Data: ____/____/____.

➤ Informações do entrevistado

Idade: Menos de 20 anos de 20 a 40 anos Mais de 40 anos

Sexo: Masculino Feminino

Período do curso: 1° 2° 3° 4° 5°
 6° 7° 8° 9° 10°

Possui emprego: Não Sim

Se sim, a empresa é: Pública Privada Sou autônomo

➤ Opções de respostas à pesquisa:

1	2	3	4	5
Não/ Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sim/ Sempre

1. Você foi prontamente atendido?	
2. O (a) atendente falou de maneira cordial e agradável?	
3. O procedimento pelo qual precisou realizar ficou entendido?	
4. O formulário do procedimento foi simples e direto? (As informações solicitadas no formulário foram realmente necessárias)	
5. O resultado do procedimento saiu dentro do prazo estabelecido?	
6. O (a) atendente encaminha o aluno à outra pessoa para uma melhor solução do problema?	
7. O (a) atendente mostrou-se sempre disposto a ajudar?	
8. O (a) atendente transmitiu confiança?	
9. O atendimento foi feito com conhecimento ao que pretendia?	
10. A qualidade do serviço prestado no atendimento atendeu sua expectativa?	

Observações:

Muito obrigado pela colaboração!