

Repad

Revista Estudos e
Pesquisas em Administração

v. 6, n. 2, Maio-Agosto/2022



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



UFMT

Qualidade no atendimento aplicado a Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social do Município de Caaporã-PB

Nathália Etyenne Figueira Silva

nathallyaetyenne@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/2822546564690021>

<https://orcid.org/0000-0002-4686-9946>

Centro Universitário de João Pessoa - Unipê
João Pessoa/PB

Monara Tavares Floro

monarafloro@yahoo.com.br

<https://orcid.org/0000-0001-6442-5938>

Centro Universitário de João Pessoa – Unipê
João Pessoa/PB

Resumo

O atendimento ao cliente é essencial para manter a competitividade das organizações. Do ponto de vista do setor público, o atendimento aos usuários é uma temática relevante para compreender a satisfação e eficiência de projetos e serviços públicos oferecidos à sociedade. Assim, este artigo teve como objetivo avaliar o nível da qualidade do atendimento da Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social (SEDHIS), localizada no município de Caaporã/PB. Os dados empíricos foram coletados através de um questionário semiestruturado, elaborado com base em Sousa e Vieira (2014), que foi estruturado com 10 afirmações, nas quais as respostas foram estabelecidas com base em uma escala Likert de cinco pontos. A pesquisa adotou o método quantitativo e a amostra obtida foi composta por 112 questionários, respondidos pelos usuários da secretaria. Para apresentação e análise dos dados utilizou-se estatísticas descritivas como a média, mediana, desvio padrão e coeficiente de variância, bem como apresentação por meio de gráficos. Por meio dos resultados obtidos, foi possível identificar a percepção dos usuários dos serviços e/ou programas com relação a qualidade do atendimento da Secretaria em estudo, nos quais evidenciaram que a maioria dos usuários da secretaria estão entre totalmente e parcialmente satisfeitos com a qualidade do atendimento da Secretaria.

Palavras – Chave: Qualidade; Atendimento Público; Secretaria de Desenvolvimento Humano.

Abstract

Customer service is essential to maintain the competitiveness of organizations. From the point of view of the public sector, service to users is a relevant issue to understand the satisfaction and efficiency of projects and public services offered to society. Thus, this article aimed to evaluate the level of service quality of the Department of Human

Development and Social Inclusion (SEDHIS), located in the city of Caaporã/PB. Empirical data were collected through a semi-structured questionnaire, based on Sousa and Vieira (2014), which was structured with 10 statements, in which responses were established based on a five-point Likert scale. The research adopted the quantitative method and the sample obtained consisted of 112 questionnaires, answered by users of the secretariat. Descriptive statistics such as mean, median, standard deviation and coefficient of variance were used for the presentation and analysis of data, as well as presentation through graphs. Through the results obtained, it was possible to identify the perception of users of services and/or programs in relation to the quality of care provided by the Department under study, in which they showed that most users of the Department are between fully and partially satisfied with the quality of the service. secretariat service.

Key - Words: *Quality. Public Service. Secretary of Human Development.*

Submetido: 22/06/2022

Revisões Requeridas: 26/07/2022

Aceito: 02/08/2022

Publicado: 31/08/2022

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Antigamente o comércio voltava-se apenas para produção em massa e a maximização de seus lucros. Porém, com o crescimento da concorrência comercial os consumidores tornaram-se mais exigentes, deixando de buscar apenas um produto e/ou serviço, mas também e principalmente, almejar a qualidades destes.

Para Campos (2014), produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente. No entanto, em outras palavras, pode-se dizer que a qualidade preza por: busca da excelência, zero defeito, segurança do cliente, custo baixo e prazo de entrega atendido no local e na quantidade correta.

O real critério da verdadeira qualidade é a preferência do consumidor e baseado nesse conceito é possível perceber que a estratégia muda no mesmo instante em que é compreendido que esse conceito vai além do que a preocupação pelo produto, mas no foco direto no cliente, e a partir disso surge uma maior atenção para com a qualidade no atendimento.

Acreditar que atender a clientela faz parte desse processo de qualidade é um dos critérios básicos que devem ser adotados pelas empresas privadas em geral e inclusive pelas empresas do âmbito público, pois a qualidade no atendimento público é de grande importância e deve ser firmada através de planejamentos estratégicos e só assim será possível atender e até exceder as perspectivas dos clientes/usuários que cada dia se encontram mais sabedores de seus reais direitos.

Diante do percentual de chances das quais se pode perder um cliente, 68% refere-se à insatisfação com a atitude do atendimento e que a possibilidade de recuperar esses clientes pode custar dez vezes mais do que mantê-lo. De acordo com o Manual Técnico Formado (2006) vale ressaltar também, que quando o cliente fica insatisfeito com o atendimento ele replica essa experiência para 20 pessoas, em média. Por outro lado,

quando satisfeitos, a indicação do produto ou serviço é feita para apenas cinco pessoas, em média.

Em relação ao serviço público no Brasil, existem muitas reclamações em todas as esferas: Federal, Estadual e Municipal. De acordo com o site Poder 360 (2020), o governo brasileiro recebeu 274 mil manifestações de usuários de serviços públicos em 2019, representando um aumento de 91,2% em relação a 2018. Esses dados foram publicados das no Painel das Ouvidorias da Controladoria Geral da União.

Ressalta-se que tais manifestações ocorrem devido aos problemas existentes no atendimento público, que ocorrem principalmente pelo fato de escassez de recursos, burocratização e porque os serviços são, em sua maioria, executados por gestores e/ou funcionários que não foram treinados ou capacitados para sua atividade atual e por esta razão não conseguem entender o papel social da organização.

De acordo com Buday (2014) um dos princípios mais importantes no governo moderno é em relação a eficiência nos serviços. Ou seja, almeja-se que os serviços sejam prestados pela administração pública da melhor forma possível e que cumpram com o objetivo de atender a sociedade de maneira efetiva. Atrelado a essa questão, tem-se a qualidade no atendimento como um dos fatores indispensáveis para que essa eficiência seja atingida.

Diante disso, surge o questionamento que norteia essa pesquisa: qual a percepção dos usuários da Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social (SEDHIS) do município de Caaporã em relação a qualidade do atendimento? Nesse sentido, este estudo teve como objetivo avaliar a qualidade do atendimento da SEDHIS do município de Caaporã-PB através da ótica dos usuários de todos os serviços e/ou programas, com intuito de medir e avaliar o atendimento percebido.

A escolha por este local de estudo se deu pela razão de que o público atendido por esta secretaria são, em sua grande maioria, pessoas que vivem à margem da sociedade, ou seja, indivíduos ou famílias que passam por processos de exclusão social, principalmente por fatores econômicos. Por esta razão, destaca-se a relevância de prestar principalmente a esses, população fragilizada e em vulnerabilidade social, um atendimento de qualidade. Desse modo, a relevância desse tema dar-se pelo motivo do grande quantitativo de queixas relacionadas ao atendimento do setor público e diante deste fato, procedeu-se uma análise destas informações na Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social do Município de Caaporã.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Teoria da qualidade

A qualidade é algo fácil de ser notado, porém não tão simples de ser definido, e isso dar-se ao quantitativo de opiniões e a evolução que esse conceito sofreu. Segundo Gomes (2004), a qualidade é ponderada globalmente como algo que atinge a vida das organizações e a vida de cada ser humano de uma forma positiva e que um produto é de qualidade se este tem a desenvoltura almejada e relacionando-se a um serviço, se o mesmo possibilita atingir ou superar expectativas.

Porém, esse conceito de qualidade não é recente, fazendo uma análise retrospectiva da história, é possível verificar uma grande atenção com a qualidade dos produtos desde o início da humanidade. A procura por materiais mais resistentes para desenvolver seus projetos e armas, fez com o homem primitivo desenvolvesse novos

métodos e habilidades para a sua própria evolução. Desde a antiguidade, a qualidade possui diferentes formas de acordo com o tipo de negócio.

Sobre isso, Oliveira (2004 p.3) afirma:

Por volta de 2.150 a.C., o código de Hamurabi já demonstrava uma preocupação com a duração e funcionalidade das habitações produzidas na época, de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse sólido o suficiente para atender à sua finalidade e desabasse, ele, construtor seria imolado. [...] Os Fenícios amputavam a mão dos fabricantes de determinados produtos que não fossem produzidos, segundo as especificações governamentais.

Os consumidores sempre tiveram o cuidado de inspecionar os serviços ou produtos que recebiam em uma relação de troca. Dessa forma, o conceito de qualidade foi evoluindo e hoje os teóricos chamam esse leque da administração de História da Qualidade. Oliveira (2004) afirma que o progresso da qualidade aconteceu em três marcantes fases: Era da Inspeção, Era do Controle Estatístico e Era da Qualidade Total.

Na primeira era, considerada a era da inspeção, o produto era examinado pelo fabricante e pelo cliente, época que pouco antecede a Revolução Industrial, momento em que alcançou o seu ápice. Os maiores responsáveis pela inspeção eram os próprios “artesãos”. Nesse período, a principal atenção estava voltada à constatação de possíveis defeitos de fabricação, sem haver metodologias pré-estabelecidas para executá-la (OLIVEIRA, 2004).

Após certo tempo, se inicia a era do Controle Estatístico, onde o comando da inspeção foi aperfeiçoado através do uso de técnicas estatísticas. Na proporção do aumento da demanda mundial por produtos manufaturados, tornou-se inviável executar a inspeção produto a produto, como na era anterior, e o método utilizado passou a ser a técnica da amostragem. Em um novo sistema, que acatava cálculos estatísticos, certa quantidade de produtos era escolhida de modo aleatório para serem inspecionados, de modo que os resultados obtidos nessa amostra representassem o todo e, a partir deles, a qualidade do lote sofresse análise, caso fosse necessário (GARVIN, 2002).

Segundo Maximiano (1995), a intenção no momento era realizar a separação dos produtos em perfeito estado dos defeituosos, por meio da amostragem estatística. Esta era iniciou com a produção em massa e atingiu sua culminância durante a segunda guerra mundial, que motivou a precisão de controlar com perfeição a qualidade dos milhões e itens produzidos para o esforço bélico.

A quantificação dos custos de qualidade, a engenharia da confiabilidade, o controle total da qualidade e o zero defeito, foram elementos novos que surgiram, os quais compõem e marcam a história da qualidade. Neste mesmo momento, surgem importantes pessoas que marcaram essa história, tais como, Crosby com o zero defeito, Fengerbaum popular pai do controle da qualidade total, entre outros, este movimento pela qualidade surge após a segunda guerra mundial e se estende até a qualidade tornar-se vista como importante elemento nos gerenciamentos estratégicos das organizações (MAXIMIANO, 1995).

Conforme afirma Paladini (2004), com o veloz crescimento na área industrial da época e o uso da mão-de-obra despreparada e pela razão de urgência ao acréscimo da produção, essa atitude comprometeu os níveis de qualidade dos produtos e serviços. Por esta razão houve um aumento e uma maior preocupação com os métodos de controle e

inspeção; onde foi gerada a precisão de estrutura para formalizar programas de qualificação pessoal.

Já na era da Qualidade Total essa definição engloba um pensamento mais abrangente, deixando de preocupar-se apenas com a qualidade do produto ou serviço e passa a levar em consideração todos os membros que compõe a organização. Já se buscava uma eficiente visão com relação aos prováveis problemas, por esta razão a necessidade de juntarem-se todos no apoio pela qualidade para evitar possíveis falhas, esta era da qualidade é definida como garantia da qualidade.

Na era da qualidade total o foco e o destaque são os clientes, pois passam a ser a principal atenção das empresas que buscam somar forças para realizar suas necessidades e desejos. Onde o mais importante atributo dessa era é que “a qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação” (LONGO, 1996, p. 8). Ou seja, todos colaboradores de todos os departamentos responsabilizam-se pela qualidade. No entanto, é necessário que haja um pensamento e visão de forma sistemática para todos os processos relacionados à gestão da qualidade. Os colaboradores de todos os níveis e setores considerem e apliquem a qualidade, (OLIVEIRA, 2004).

Nas intervenções pela garantia da qualidade surgiram inúmeros movimentos com o objetivo de nortear essa ação, tais como, o zero defeito que foi a última influência relevante na era qualidade. Todavia, demais movimentos de grande relevância também fizeram parte dessa história, como por exemplo, o controle da qualidade. Sendo assim, ambos contribuíram para alargar as fronteiras da qualidade.

Segundo Maximiano (1995, p. 160):

A Qualidade é um problema de todos e abrange todos os aspectos da operação da empresa, ou seja, a qualidade é uma questão sistêmica. Garantindo-se a qualidade do sistema, garante-se a qualidade dos produtos e serviços. Esta mudança de filosofia significa a evolução para a era da qualidade total.

A visão dessa era abrange uma preocupação que anteriormente era restrita apenas para um único produto ou lote como também a compreensão de que o setor responsável pela qualidade era apenas o da produção, trazendo o entendimento mais abrangente de que o foco maior da qualidade são os clientes e todos os departamentos da organização são responsáveis pela qualidade do produto/serviço final. Isto é, a evolução da qualidade passa a considerar a importância do cliente e assim surge a preocupação com a qualidade no atendimento.

2.2 Qualidade no atendimento

A evolução constante e o fácil acesso à informação aumentam constantemente a exigência dos níveis de qualidade em relação aos produtos e serviços. Fidelizar clientes é tarefa árdua para as empresas. Esta posição está obrigando as organizações à revisão de seus processos produtivos para garantir sua subsistência no mercado e atender cada vez melhor seus clientes.

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475) “atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”. Diante desta afirmação, o tema qualidade do atendimento ao cliente é de extrema relevância para o crescimento de qualquer

organização, uma vez que, por meio dessa qualidade é que as empresas enaltecem a sua imagem, aproximam e preservam clientes.

A gestão de uma determinada organização, ao escolher pela constante melhoria da qualidade, busca fidelizar seus clientes, fazendo o uso de estratégias destinadas a cultivá-los e atraí-los, adquirindo uma proteção contra a concorrência, isto é, trilha-se um caminho para o sucesso e a lucratividade.

Conforme Passos, Nascimento, Souza e Silva (2015), com relação à competitividade, as organizações devem centralizar sua força naquilo que seus clientes ponderam importante, especialmente no que tange ao serviço prestado, pois se a argúcia de qualidade no atendimento do fornecedor do serviço se distinguir da argúcia do cliente resultará numa possível insatisfação.

Diante de um cenário onde anseio diário das organizações pela preferência de um mesmo cliente só aumenta, a qualidade do atendimento e a busca por identificar os legítimos desejos dos clientes são fundamentais, ou seja, buscar incansavelmente a qualidade no atendimento épossuir um importante diferencial que iráerguer a empresa ou um determinado empreendimento ao sucesso. O excelente atendimento passa a ser uma das forças fundamentais para quem trabalha com a oferta de serviços e produtos neste mercado demasiadamente disputado.

De acordo com Costa, Santana e Trigo (2015), na atualidade que se vive com uma maior evolução e o desenfreado aumento da tecnologia, os clientes estão tornando-se cada vez mais minuciosos, inflexíveis, requintados e com uma elevada expectativa com relação ao atendimento prestado. Nesse sentido, percebe-se que os clientes estão cada vez mais apreensivos para que suas dificuldades sejam imediatamente atendidas.

Por esta razão, a pessoa responsável pelo atendimento deve conhecer bem o produto ou o serviço prestado, precisa estar devidamente capacitado e deve representar a organização junto aos clientes, esclarecendo dúvidas, fornecendo informações e solucionando problemas. Dessa forma, estará proporcionandoum tratamento que gere satisfação, segurança e calma ao cliente.

Segundo Brito (2005) proporcionar um relacionamento de prazer e confiança aos clientes é um grande investimento na lealdade e conquista. Fazendo assim, os clientes pensarem várias vezes antes de provarem outro produto ou serviço. Pois a fidelização é um processo contínuo da lealdade, pela razão da qual não existe meio termo na fidelidade. Ou cliente decide ser fiel ou decide ser infiel.

Diante dessa afirmação entende-se que o cliente torna-se leal à uma empresa quando alcança prazer e confiança naquela marca ou serviço prestado no entanto se o atendimento ao cliente não transmite essa uma informação de confiança muito provavelmente este cliente será perdido para concorrência. Consumidores insatisfeitos disseminam sua insatisfação para inúmeras pessoas e o resultado dessa ação deve preocupar as organizações em relação a sua sobrevivência no mercado. O poder pertence aos clientes, a empresa que não atender suas expectativas e desejos, certamente perderá o seu cliente para concorrência.

Corroborando com estes argumentos, Kotler e Keller (2006) afirmam que a organização deve sempre acompanhar os níveis de satisfação de seus clientes, pois a chave para fidelização e retenção é o cliente estar satisfeito com os produtos ou serviços adquiridos. Os autores ainda complementam, mencionando que geralmente, clientes com altos níveis de satisfação permanecemfies por mais tempo, e continuam realizando compras à pedida que a empresa lança novos produtos ou atualiza os existentes.

Percebe-se que é necessariamente qualquer organização ter um cliente satisfeito, pois é uma das garantias da volta do cliente a consumir produtos/serviços da empresa. O bom atendimento deve ser realizado com presteza, inclusive pelos servidores públicos. Nesse sentido, a qualidade no atendimento não se volta apenas para empresas privadas, mas também para órgãos que oferecem serviços públicos à população.

No setor público não se tem a figura do cliente/consumidor, mas sim a figura do usuário. Em países desenvolvidos como Estados Unidos, Suécia, Suíça, a quantidade de impostos pagos são compatíveis com a qualidade dos serviços públicos prestados (FERNANDES, 2016). Já na realidade brasileira, sabe-se que muitos serviços precisam ser melhorados.

A baixa qualidade de atendimento ao público é o motivo principal pelo qual as organizações perdem seus clientes. Para alcançar um bom atendimento as empresas devem investir gradativamente na progressão dos seus recursos humanos, ou seja, para atingir a qualidade é necessário ter colaboradores experientes e organizados, dispostos a ofertar um serviço que proporcione encanto no cliente. É de fundamental importância que todos os colaboradores tenham um bom relacionamento com os clientes da organização.

2.3 Qualidade no atendimento público

É sempre recorrente ouvir que os servidores públicos estão decisivamente estabilizados e diante desta afirmação, são configurados para realizá-lo adequadamente o que é definido pelo setor e nada, além disso. Tornando-se por diversas vezes incerto e não eficaz no serviço prestado. Tal atitude é refletida no contribuinte que gradativamente torna-se mais longe da qualidade que almeja dos serviços públicos.

Este argumento repercute como verdade, levando em consideração a insatisfação coletiva que é cada vez mais presente no Brasil. Compreender que é necessário aperfeiçoar o desempenho da Gestão Pública, assim como o atendimento prestado, tem sido uma questão notória e de extrema urgência em nossos departamentos.

Matias-Pereira (2007, p. 42) no tocante à necessidade de uma melhoria no serviço público alega: “é preciso procurar a forma como os serviços de atendimento ao público vêm sendo prestados, buscando sua realização com maior eficiência, mudando o comportamento da cultura das organizações públicas, tendo o cidadão como foco.” Percebe-se, por conseguinte, que atendimento ao público vai muito além do que unicamente facilitar documentos, abrir protocolos ou direcionar pessoas. É buscar entender o usuário, agir com prontidão e segurança nas informações em um ambiente cômodo, organizado e apreciável, a fim de atingir os anseios e necessidades dos usuários dos serviços.

De acordo com Costa, Nakata e Calsani (2013) não existe cliente idêntico a outro. Isso, dar-se pela razão dos diferentes modos pelos quais esses clientes se comportam, a observação a cada movimento ou as palavras ditas é de suma importância para uma compreensão melhor do cliente, há pessoas que tem dificuldades em externar o que de fato elas almejam.

No atendimento ao público, a função principal do profissional é a de ajudar as pessoas a resolver os seus problemas ou ter suas necessidades atendidas. No contexto da oferta dos serviços públicos, a administração pública tem o dever de tratar com decência o cliente-cidadão no exercício do Estado Democrático. É também da conveniência do governo atender bem seus usuários, porque são nos guichês e nas filas das repartições públicas que o governo é avaliado diariamente julgado.

Paladini (2000) menciona que a área de prestação de serviços envolve a produção de serviços e a estruturação de métodos. Portanto, no ambiente de prestação de serviços são as interações dos usuários que constituem a gestão da qualidade, e através desse processo de interação, a qualidade torna-se concreta. As fraquezas do atendimento público devem ser pontos reconhecidos pelos gestores públicos, com o intuito de realizar uma avaliação das ambições dos contribuintes, demonstrando desse modo sua preocupação e comprometimento pela prestação de um serviço de qualidade.

O êxito de uma instituição está sujeito ao nível da qualidade dos serviços prestados com o objetivo de satisfazer as exigências da população. Essa conquista só será aceitável a partir da atuação e interesse dos responsáveis, emprestar serviços com um bom nível de qualidade, uma vez que, abrange a satisfação das expectativas humanas das pessoas que prestam o serviço e dos demais com as quais se relaciona (MOLLER, 1993). Ou seja, para que exista uma radical mudança nas percepções e opiniões da população com relação ao serviço público é preciso que os estatutários estejam motivados para que exerçam suas atividades com um bom nível de qualidade ao ponto que essa qualidade seja notada.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que se refere aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é classificada como bibliográfica e quantitativa. A pesquisa bibliográfica é feita baseada em material anteriormente publicado (GIL, 2002). De acordo com a tradição, essa modalidade abrange material impresso, mas, em virtude do avanço tecnológico e diferentes formatos de acesso às informações, essas pesquisas passaram a ter outros tipos de fontes como, por exemplo, a internet. Já com relação à pesquisa quantitativa, a natureza desses dados resulta em uma apresentação em termos numéricos e não nas afirmações verbais.

O objetivo de estudo deste trabalho está rotulado como pesquisa descritiva. As pesquisas definidas como descritivas, têm o objetivo de descrever as particularidades de uma determinada população ou acontecimento, em sua maioria as pesquisas realizadas com intuito profissional se adequam a essa categoria. Dentre as pesquisas descritivas, sobressaem as que têm como foco estudar características de um grupo como, por exemplo: idade, sexo, nível de escolaridade, renda etc. Outras pesquisas desta categoria são as que estudam o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade objetivando buscar as opiniões desde público (GIL, 2002).

Com relação à abordagem do problema, este será de cunho prático e empírico e quanto ao objeto de estudo da pesquisa, serão todos os usuários dos serviços oferecidos na Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social do município de Caaporã-PB. A população da pesquisa é qualificada como infinita, devido a muitas pessoas usarem os serviços. Entretanto devido ao tempo disponível para a realização da pesquisa, a amostra foi estabelecida por conveniência e acessibilidade, de modo não probabilístico.

Para avaliar essa percepção na qualidade do atendimento da secretaria mencionada foram aplicados questionários diários como instrumento de coleta de dados, em todos os atuais serviços e programas em pleno funcionamento geridos por esta Secretaria que são eles: Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e no Programa do Bolsa Família (PBF). O questionário foi elaborado com base em Sousa e Vieira (2014).

As afirmações mencionadas trouxeram à tona a opinião sobre a qualidade atual do atendimento assim como sugestões e críticas para a melhoria dessa qualidade. O questionário foi estruturado com 10 afirmações, utilizando uma escala de respostas feita pelo modelo de escala Likert. De acordo com Amaro, Póvoa e Macedo (2015) A escala Likert, exibe uma série de cinco hipóteses, das quais o investigado deve selecionar uma, podendo estas serem: concorda totalmente, concorda parcialmente, indiferente, discorda parcialmente, discorda totalmente. É importante dar atenção quando a proposição é negativa. Nestes casos a pontuação imposta deverá ser inversa.

Após o período destinado a coleta que durou 10 dias, obteve-se o total de 112 questionários, formando dessa maneira, a amostra da pesquisa. Em relação a técnica de apresentação e análise de dados, foi utilizado estatística descritiva e gráficos.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção destina-se a apresentar os resultados e análise da pesquisa, buscando responder ao objetivo anteriormente proposto que foi avaliar a qualidade do atendimento na SEDHIS do município de Caaporã-PB através da ótica dos usuários de todos os serviços e/ou programas. A amostra foi formada por 112 questionários e os resultados estão apresentados a seguir. Os Gráficos 1,2,3,4,5e 6 apresentam os resultados referentes a caracterização da amostra quanto ao gênero, idade, renda, escolaridade e estado civil, respectivamente.

Gráfico 1: Gênero

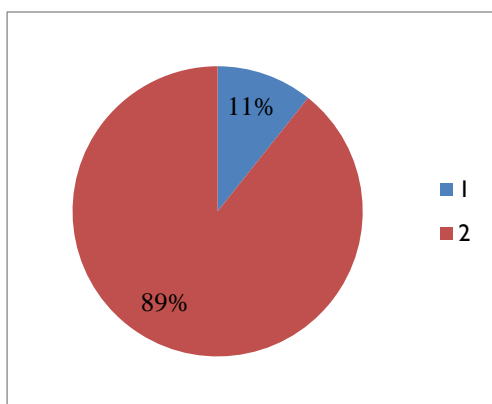
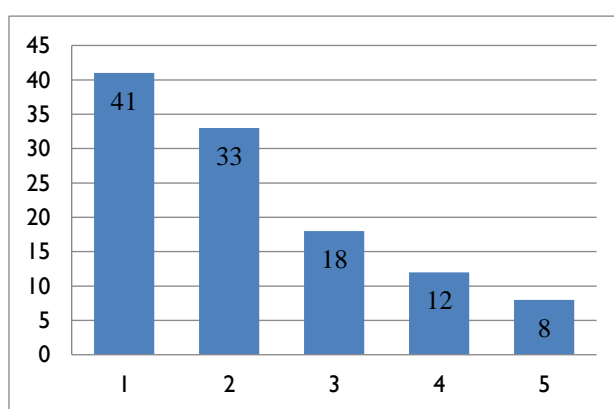


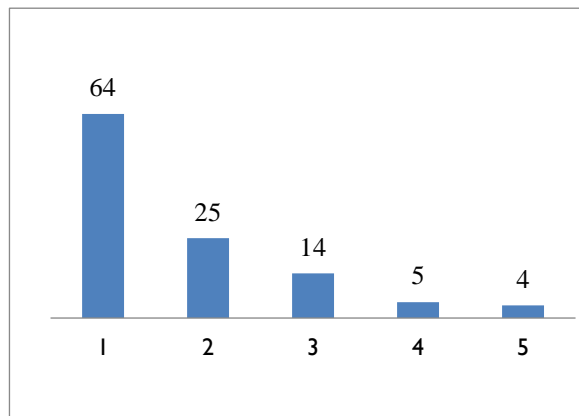
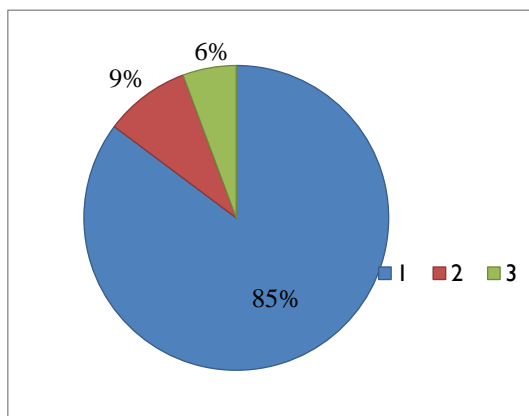
Gráfico 2: Idade



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Gráfico 3: Renda

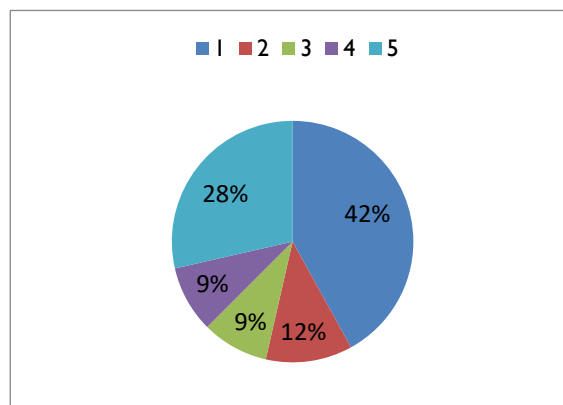
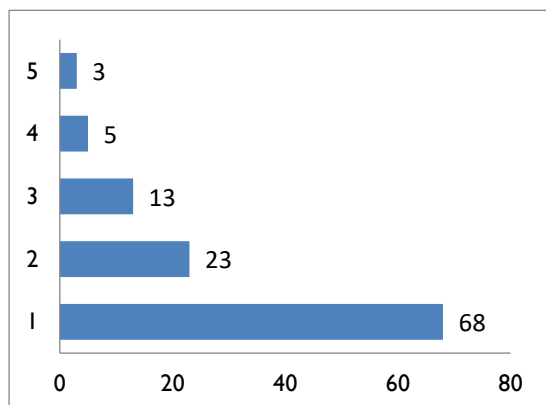
Gráfico 4: Escolaridade



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Gráfico 5: Estado Civil

Gráfico 6: Tempo de Uso dos Serviços



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo como primeiro gráfico identificou-se que 89% das pessoas que utilizam os serviços da SEDHIS são do sexo feminino e 11% do sexo masculino, acredita-se que esse significativo percentual de mulheres ocorre pela razão da Lei 10.836/2004 que rege um do mais abrangente programa da SEDHIS que é o Programa Bolsa Família. No qual, sua lei define que as mulheres devem ser as titulares preferenciais do benefício. No Gráfico 2, é possível perceber quarenta e três respondentes possuem idade entre 18 e 28 anos, dezoito deles dos 40 aos 50 anos, doze dos 51 aos 61, oito possuem acima de 61 anos e que a maioria da amostra, ou seja, quarenta e um respondentes têm idade entre 29 e 39 anos.

Conforme apresentado no Gráfico 3, é possível afirmar que 85% dos usuários da SEDHIS possui renda baixa, variando de R\$ 0,00 até R\$ 954,00 (um salário mínimo vigente), 9% possui renda de R\$ 954,00 e 6% possui renda acima de R\$ 954,00. Esses resultados a respeito da renda, confirmam que de fato essa secretaria existe para garantia de direitos do público de maior vulnerabilidade econômica do município de

Caaporã. Ressalta-se também no Gráfico 4, um baixo nível de escolaridade, onde 64 respondentes possuem o Ensino Fundamental Incompleto, 25 Ensino médio completo, 14 Ensino Médio Incompleto, 5 são analfabetos e 4 deles possuem o Ensino Fundamental Completo.

No que concerne ao estado civil, à maioria, ou seja, 68 respondentes são solteiros, 23 casados, 13 definiram-se como outros, 5 são viúvos e 3 divorciados. Com relação ao tempo de uso dos serviços e programas da SEDHIS, mencionados no Gráfico 6, a maioria dos respondentes, representados por 42% utilizam programas e/ou serviços de 0 a 2 anos, 12% dos respondentes de 2 a 4 anos, 9% de 4 a 6 anos, outros 9% 4 a 6 anos e 28% a mais de 8 anos que utilizam-se dos serviços e programas da SEDHIS, os quais são: Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e no Programa do Bolsa Família (PBF).

A Tabela de número 1 apresentada abaixo, expõe as estatísticas descritivas referentes à média, mediana, desvio padrão e coeficiente de variação de todas as afirmativas mencionadas no questionário em apêndice.

Tabela 1: Estatísticas Descritivas

Variável	Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Coeficiente de Variação
Bom Atendimento	1	4,78	5,00	0,68	14,25%
Tempo de Espera	2	4,41	5,00	1,03	23,29%
Cordialidade e Empatia dos Funcionários	3	4,82	5,00	0,41	8,45%
Êxito nas resoluções dos Problemas	4	4,30	5,00	1,04	24,13%
Dificuldades para resoluções dos Problemas	5	1,97	1,00	1,33	67,50%
Estrutura Física da Secretaria	6	4,66	5,00	0,80	17,17%
Acesso a informações	7	4,72	5,00	0,76	16,13%
Horário de Atendimento	8	4,38	5,00	1,23	28,14%
Melhoria no Atendimento	9	2,09	1,00	1,52	72,84%
Experiências com o Atendimento	10	4,80	5,00	0,63	13,17%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Os dados obtidos resultam das opiniões dos usuários que utilizam um ou mais dos cinco atuais serviços e/ou programas da secretaria, onde a ênfase maior é no programa

Bolsa família, por ser o de maior abrangência e significativamente mais utilizado dentre os respondentes dessa amostra representado por 84%. Porém, vale ressaltar que o resultado final será gerado com base em percepções pontuais que quando somados refletem a real percepção do todo, isto é, da SEDHIS.

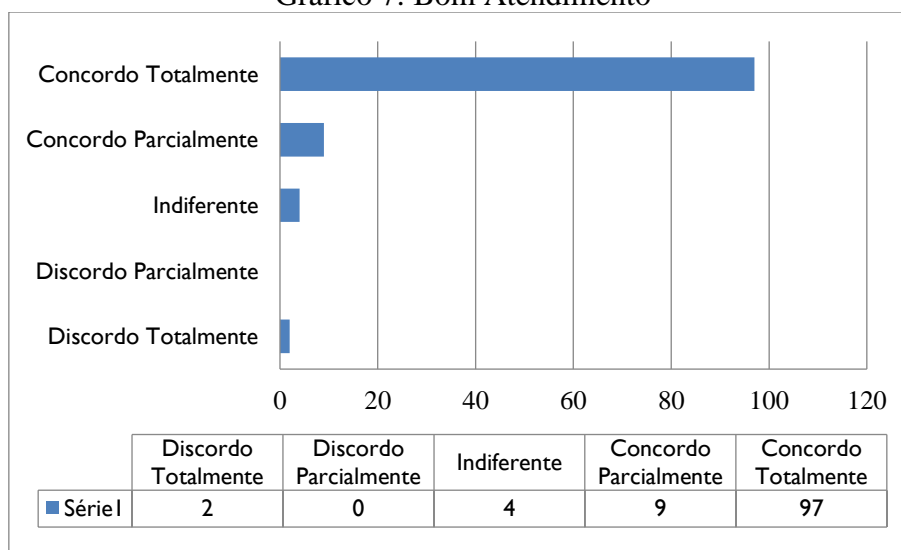
Conforme apresentado na Tabela 1, a maioria dos resultados obtidos demonstraram que em geral, a qualidade do atendimento da SEDHIS é considerada satisfatório, apresentando média acima de 4 em todas as afirmações apresentadas. Dentre todas as médias exibidas, observa-se que a maior média é 4,82 que se refere ao atendimento com cordialidade e empatia dos funcionários e a menor é de 4,30 que diz respeito ao êxito nas resoluções dos problemas.

As afirmativas 5 e 9, julgam dificuldades e melhorias no atendimento, onde o resultado positivo é 1 (discordo totalmente). Dessa forma, ambas apresentam bons resultados. As respostas mais próximas de 1, neste caso, são consideradas mais positivas em relação a pergunta em questão. A variável 5 apresentou resultado de 1,97 fazendo menção ao grau de dificuldades para resoluções de problemas, que vai ao encontro do resultado apresentado na afirmativa 4. Em relação a afirmativa 9, a média foi de 2,09 que compete à necessidade de melhoria no atendimento, os respondentes em sua maioria discordaram parcialmente que a secretaria necessita de melhorias, podendo ser confirmado com o resultado da afirmativa 1. Percebe-se também que a mediana mostrou-se compatível com todas as médias, apresentando os resultados mais satisfatórios da escala de 1 a 5.

Com relação ao desvio padrão, as dispersões dos resultados mostraram-se baixas, onde o maior desvio foi de 1,52 referente à questão de número 9 e o menor foi de 0,41 relacionado à questão de número 3. Os coeficientes de variação também apresentaram bons resultados e confirmamos resultados apresentados na dispersão.

O Gráfico 7 revela dados das respostas com relação à percepção do bom atendimento da Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social em todos os serviços e programas existentes.

Gráfico 7: Bom Atendimento

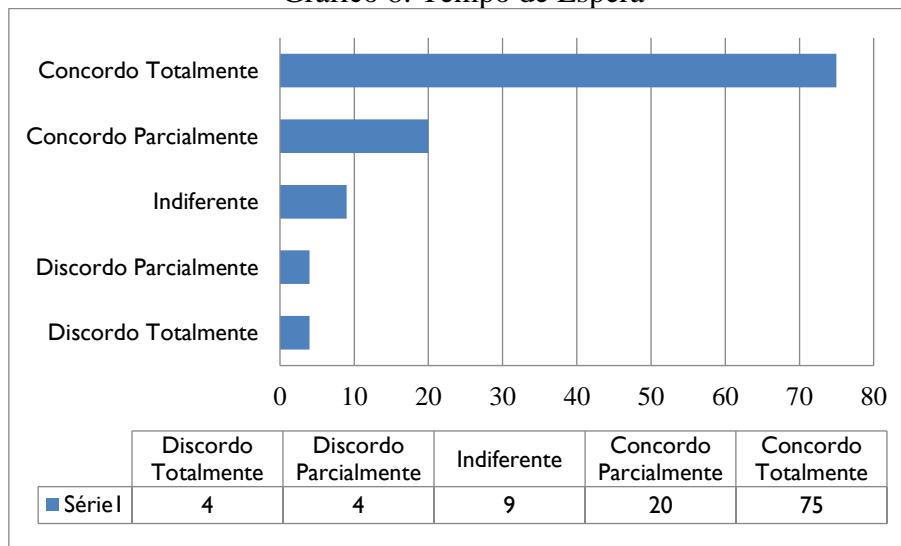


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

O Gráfico 7 apresenta o resultado referente a afirmativa 1 do questionário, que se refere ao bom atendimento da secretaria. Assim, quando questionados sobre a qualidade prestada pela secretaria quando necessitaram de atendimento, 97 pessoas responderam que concordam totalmente com a afirmação. Esse resultado pode ser observado na Tabela 1, onde a média da afirmativa 1 foi 4,78, representando a resposta concordo totalmente da escala utilizada.

Entender que prestar um atendimento com qualidade não se limita apenas a um tratamento com gentileza, é essencial. Pela razão de que, vai além disso, atendimento com qualidade é adicionar benefícios a serviços ou produtos, com o intuito de exceder qualquer expectativa gerada pelo consumidor (COSTA, SANTANA E TRIGO, 2015). No entanto, é possível entender que para que um atendimento seja considerado bom e com qualidade é necessário superar a cortesia e surpreender o usuário, conhece-lo, ouvi-lo com atenção, responde-los prontamente e sempre manter um bom relacionamento. De acordo como Gráfico 8, é possível perceber o grau de satisfação dos usuários com relação ao tempo de espera e agilidade do atendimento da Secretaria.

Gráfico 8: Tempo de Espera

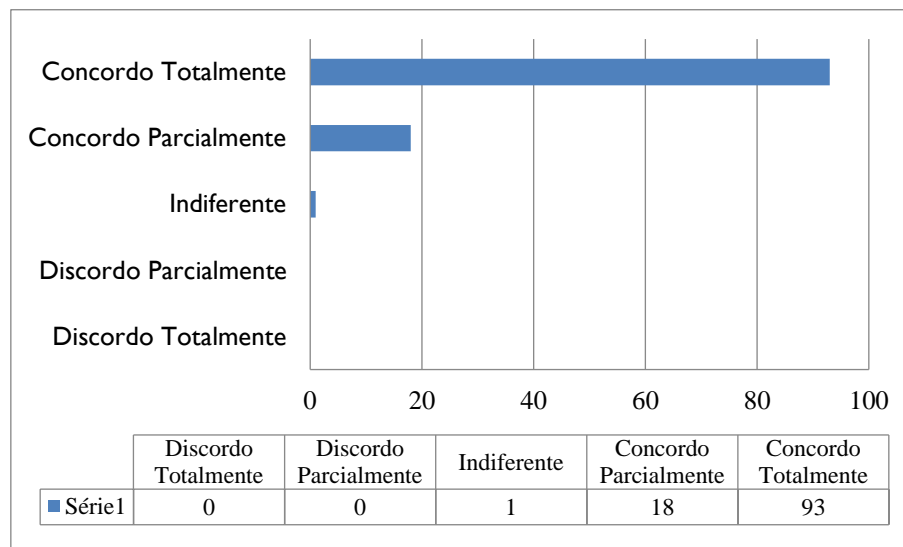


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

O Gráfico 8, demonstrou percepção dos usuários com relação à segunda afirmativa do questionário, que faz menção a agilidade e ao tempo de espera para a realização do atendimento. A partir dos dados obtidos, a maioria dos usuários, ou seja, 75, concordam totalmente com essa afirmação. Podem-se observar também esses dados na Tabela 1, onde a média da alternativa 2 foi 4,82. Inclusive, a maior dentre as médias de todas as alternativas e que representa a resposta concordo totalmente da escala em uso.

O Gráfico 9, viabiliza a opinião dos usuários da SEDHIS com relação a cordialidade e empatia dos funcionários que prestam o atendimento:

Gráfico 9: Cordialidade e Empatia dos funcionários

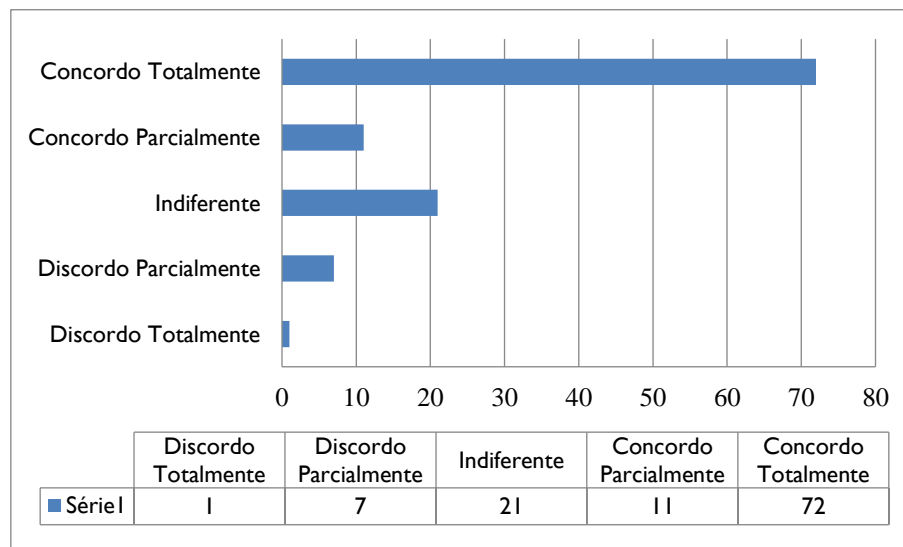


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Em conformidade com o Gráfico 9, quando questionados se são tratados com cordialidade e empatia pelos funcionários da SEDHIS, 93 respondentes concordam totalmente com essa afirmação, 18 concordam parcialmente, apenas 1 apresentou-se indiferente e pontualmente nessa afirmativa, não houve nenhum usuário que discordou totalmente ou parcialmente. É possível avaliar esse resultado também na Tabela 1 onde se obteve uma média de 4,82, a maior média dentre todas as outras questões com resultado concordo totalmente, a questão também apresenta o menor desvio padrão de 0,41, como também o menor coeficiente de variação de 8,45%.

Segundo Gomes (2004), a empatia está relacionada com o anseio e sentimento dos clientes que recebem atenção particular, os funcionários preocupam-se com as situações expostas pelos clientes. Ou seja, no atendimento a empatia é de suma importância, pois a mesma preza por compreender emocionalmente os clientes colocando-se no lugar deles. Avaliando especificamente a SEDHIS, por ter um público de alta vulnerabilidade em vários aspectos é essencial que os funcionários possuam essas características para que possam somar esforços, realizar encaminhamentos e dar a devida importância a cada caso. Abaixo, no Gráfico10, será exposta a opinião dos usuários com relação ao êxito nas resoluções dos problemas.

Gráfico 10: Êxito nas Resoluções dos Problemas



Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Fazendo menção ao Gráfico 10, que trata da opinião dos respondentes com relação ao êxito nas resoluções dos seus problemas, pode-se observar que 72 respondentes são totalmente de acordo, 11 parcialmente de acordo, 21 colocaram-se indiferentes, 7 deles discordam parcialmente e 1 discordam totalmente. Na Tabela 1, observa-se que a média foi de 4,30 embora seu resultado nos indique que a maioria dos respondentes concordam parcialmente, essa foi a menor médiadentre os 8 gráficos onde a resposta mais positiva seria a 5 (Concordo Totalmente).

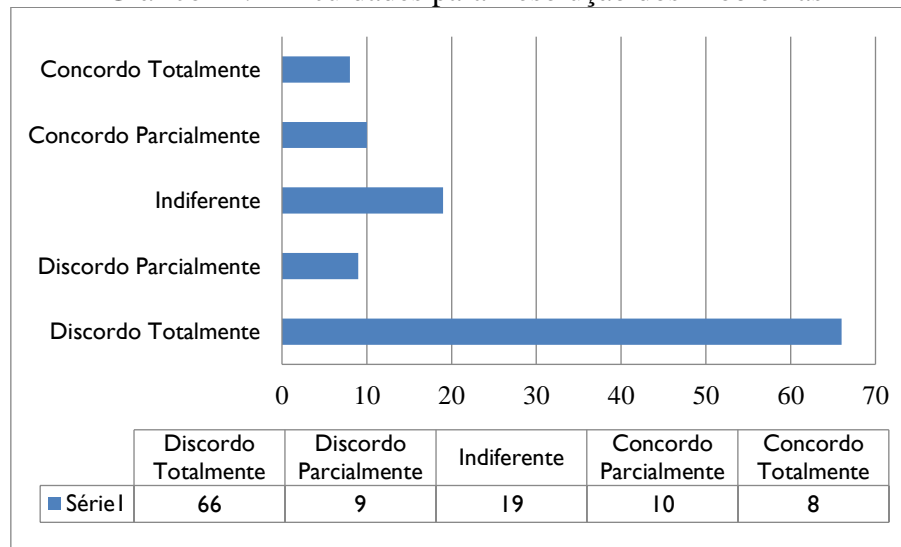
Acredita-se que a média apresentou-se dessa forma pela razão de que alguns usuários desejam resolver situações que foge da lei, das possibilidades e regras de certos programas, como por exemplo, uma família que recebe o benefício do Programa Bolsa Família que é concedido conforme regimento do programa para famílias que possuem renda per capita de 0 até R\$85,00 reais ou de 0 até R\$ 170,00 que possuam nessa composição crianças, adolescentes ou gestantes. E, a partir do momento que essa situação financeira muda para melhor e as famílias caem no processo de fiscalização e averiguação do Ministério de Desenvolvimento Social que identifica que aquela família não possui apenas a renda declarada, segundo cruzamento de bases de dados com INSS, CNPJ, RAIS dentre outros.

No entanto, se de fato a família possui renda fora do perfil estabelecido durante aquele momento essa família fica fora do programa, neste caso, por sinal corriqueiro, não são resolvidos com êxito segundo algumas famílias.

A partir do momento que o cliente surge com alguma reivindicação, não se deve encarar isso como um problema, e sim, como uma grande oportunidade (MANUAL TÉCNICO FORMADOR, 2006). Ou seja, é preciso encarar as reclamações como chance para mostrar conhecimento, prontidão no atendimento e esforço para resoluções dos problemas. Sabe-se que no setor público, e em específico na secretaria avaliada, os funcionários se deparam a cada minuto com sérios problemas dos mais diversos assuntos e é necessário aproveitar essa oportunidade para mostrar a razão de existir da SEDHIS, que é a garantia dos direitos básicos, desenvolvimento e inclusão social.

No Gráfico 11, serão apresentados resultados referentes ao grau de dificuldades para resoluções dos problemas nos serviços de programas da Secretaria. Onde o melhor resultado é apresentado na opinião 1 (Discordo Totalmente).

Gráfico 11: Dificuldades para Resolução dos Problemas

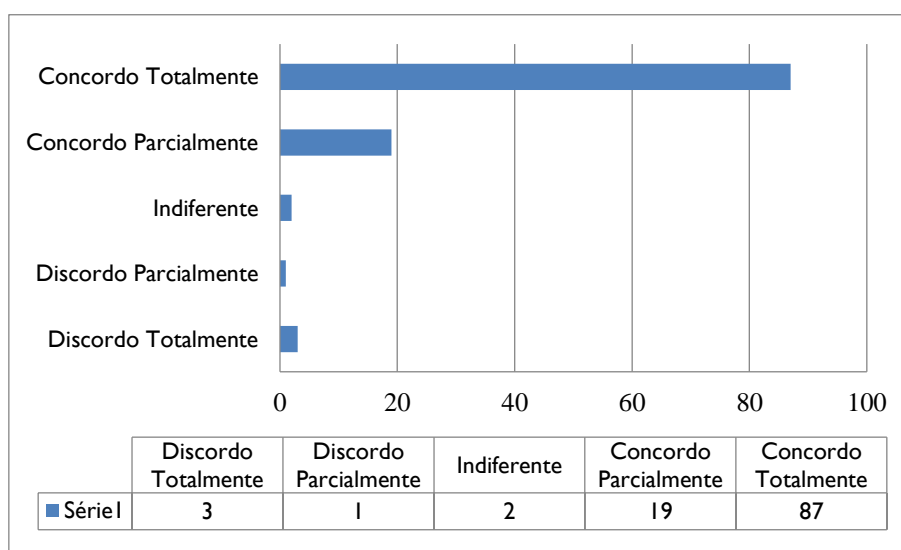


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Segundo os dados do Gráfico 11, diante do posicionamento dos respondentes, no que se refere ao nível de dificuldades para resoluções dos problemas, percebe-se que 66 respondentes discordam totalmente, 9 discordam parcialmente, 19 deles são indiferentes, 10 concordam parcialmente e 8 concordam totalmente. Pode-se observar na Tabela 1 os seguintes dados para essa afirmativa: Média de 1,97, mediana 1, Desvio padrão 1,33 e Coeficiente de variação de 67,50%, o que distingue uma amostra homogênea, de boa exatidão e próxima a média, com poucas agitações.

Costa, Santana e Trigo (2015), é essencial que as organizações escutem e entendam os seus clientes, tentando identificar o que eles desejam alcançar, e dessa forma, buscar soluções possíveis para melhoria de sua satisfação. Sabe-se que o setor público tem como missão o dever de solucionar problemas da população e se isso não for feito com excelência o dever de casa não estar sendo cumprido. É importante prestar atenção, entender e soma esforços para que através dos meios lícitos e cabíveis os problemas sejam solucionados sem que a população sofra ou submeta-se a algum capricho para que tenham seus problemas solucionados com êxito. Pode-se fazer um comparativo do resultado obtido nesse gráfico com o gráfico anterior onde as suas afirmativas se chocam apresentando resultados semelhantes para questões análogas. A seguir no Gráfico 12, serão relatados os resultados referentes a estrutura física da SEDHIS.

Gráfico 12: Estrutura Física da SEDHIS

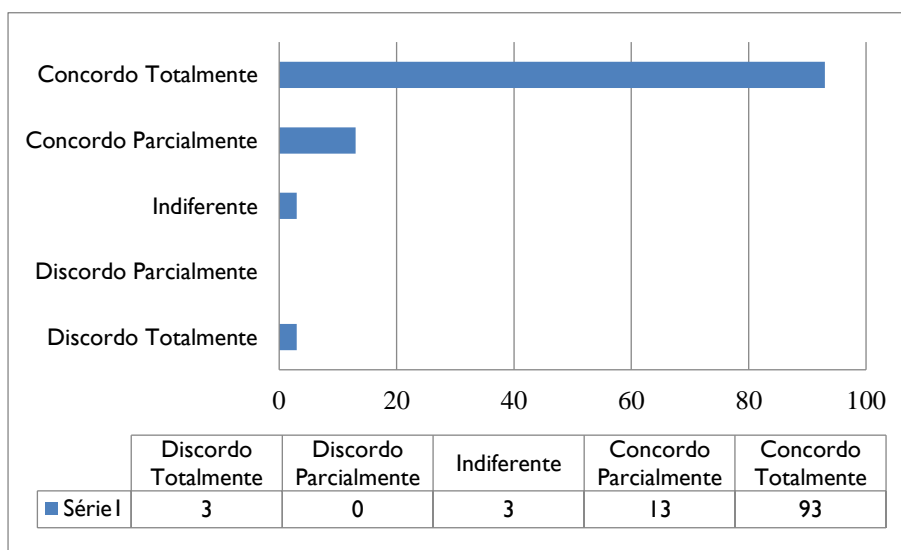


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Conforme o Gráfico 12, é possível perceber que 87 respondentes concordaram totalmente, 19 concordaram parcialmente, 2 foram indiferentes, 1 discordou parcialmente e 3 discordaram totalmente. Os dados na Tabela 1 também confirmam esses dados apresentando média de 4,66, mediana 5, desvio padrão de 0,80, e Coeficiente de Variação de 17,17%. Esses dados caracterizam uma amostra bem homogênea, de boa precisão e bem próxima da média e apresentando dispersão bem baixas nas respostas apresentadas pelos respondentes.

Dentre os primordiais pontos no atendimento ao público, entre eles estão o conforto. Segundo o Manual Técnico Formador (2006), os clientes necessitam de conforto físico, ou seja, um ambiente para negociar, falar, esperar ou descansar. Necessitam também de conforto psicológico, que faz referência a garantia de que sejam tratados bem e com confiança. No entanto, percebe-se que a estrutura física precisa atender as necessidades dos usuários, por esta razão, as verbas públicas devem ser empregadas em um ambiente espaçoso, ventilado, com cadeiras confortáveis, banheiros limpos, sala de espera com TV etc. Esse conforto traz tranquilidade e somam a satisfação dos clientes pois eles sentem-se importantes e bem acolhidos. No Gráfico 13, serão apresentados resultados referentes ao nível de acesso à informação na SEDHIS segundo a percepção dos 112 usuários entrevistados.

Gráfico 13: Acesso à Informação

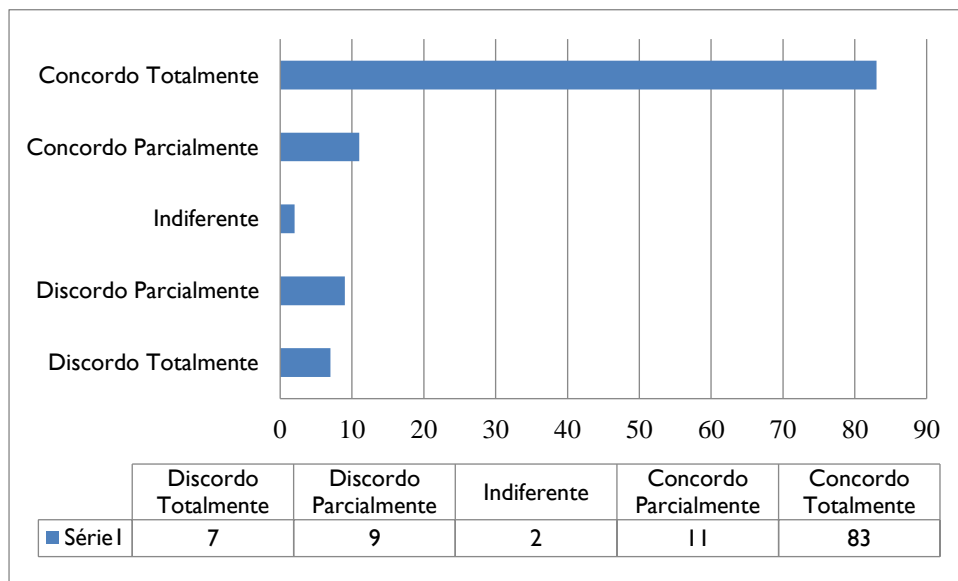


Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Em conformidade com o Gráfico 13, é possível observar a opinião dos usuários quando questionados sobre a existência da facilidade no acesso às informações na SEDHIS. Diante disso, os resultados acima mostram que 93 respondentes concordam totalmente que existe facilidade no acesso das informações, 13 concordam parcialmente, 3 dos respondentes colocaram-se indiferentes, nenhum dos respondentes discordaram parcialmente, 3 deles discordaram totalmente. O resultado obtido mostra-se bastante positivo e pode-se confirmar com os dados da Tabela 1 que apresenta média para essa afirmativa de 4,72 resultando em concordam totalmente por apresentar um resultado bem próximo a 5. O desvio padrão resultou em 0,76 mostrando-se, favoravelmente baixo.

De acordo Costa, Santana e Trigo (2015), a existência de um canal de comunicação direto entre empresa e cliente é essencial, pela razão da necessidade de os clientes serem ouvidos e atendidos com maior atenção, além do mais, que imagináveis sugestões e críticas, possam conduzir as empresas para melhorias nos seus processos, que objetivam satisfazer os clientes. Ou seja, é necessário ter uma ótima comunicação objetivando esclarecer todas as dúvidas e fornecer todas as informações necessárias. Um ponto importante também é adequar o vocabulário ao nível de compreensão do público atendido, deixando a dúvida o mais esclarecida possível. A seguir, será apresentado o Gráfico 14, o qual demonstra a opinião dos usuários com relação ao horário de atendimento da Secretaria.

Gráfico 14: Horário de Atendimento



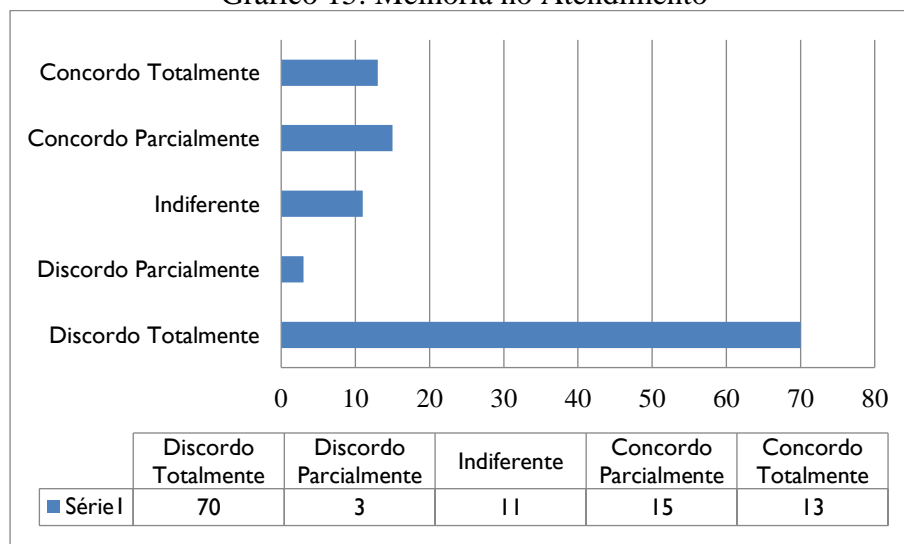
Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Para a afirmativa horário de atendimento, descrita no Gráfico 14, pode-se observar que 83 dos respondentes concordaram totalmente com o horário de atendimento estabelecido na Secretaria, 11 concordaram parcialmente, 2 apresentaram-se indiferente, 9 discordam parcialmente e 7 discordaram totalmente. Com relação à média para essa afirmação observa-se na Tabela 1 que a mesma foi de 4,38, resultado que a maioria das pessoas concordam parcialmente segundo a escala utilizada. A afirmativa também apresentou desvio padrão representado por 1,23.

Acredita-se que a média se apresentou um pouco mais baixa com relação as demais pelo motivo de que o programa bolsa família o qual é utilizado por mais de 80% dos respondentes atende o público no horário das 7:00hs às 13:00hs e alguns usuários relataram que deveria ser aberto horário integral discordando da afirmação.

O Gráfico 15 expõe a opinião dos respondentes com relação à 9ª alternativa, onde é questionada a necessidade de melhoria no atendimento. Sendo neste caso, o resultado mais positivo apresentado na opinião 1 (Discordo Totalmente).

Gráfico 15: Melhoria no Atendimento



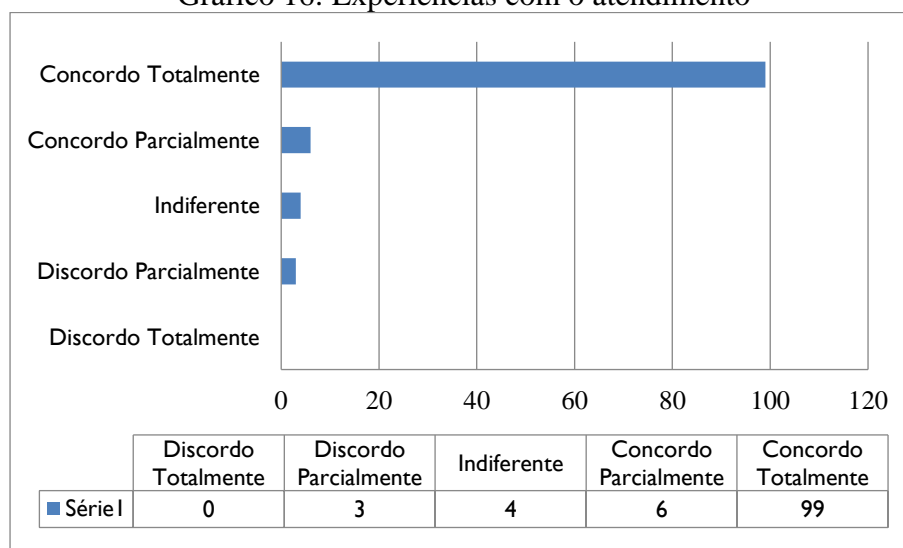
Fonte: Dados da Pesquisa 2018.

Conforme dados acima é possível perceber que 70 pessoas entre os respondentes discordaram totalmente que o atendimento precisa ser melhorado, 11 colocaram-se indiferentes e 13 concordaram totalmente. No entanto, percebe-se que a maioria das pessoas discordam totalmente e esse resultado podem ser confrontados comos dadosapresentados na Tabela 1 que apresentoumédia de 2,09 para essa afirmativa, expressando que as pessoas discordam parcialmente. O resultado do Gráfico isoladamente diverge um pouco do valor da média. Porém, acredita-se que alguns respondentes confundiram-se nas alternativas que tinham como objetivo uma escala invertida da maioria das questões como, por exemplo, essa que seu resultado mais positivo estava na alternativa número 1 da escala em uso.

De acordo com Costa, Nakata e Calsani (2013), pela razão das inúmeras diferenças de comportamentos pessoais, não é um trabalho fácil lidar com o público em geral. Agradar a todos é um enorme desafio, sendo fundamental para melhor desenvolvimento dos funcionários um treinamento apropriado. Diante dessa afirmativa fica claro que o atendimento ao público é uma dura tarefa, pois cada pessoa reage conforme sua personalidade e por esta razão se faz necessário treinamentos para a obtenção do conhecimento de como agir diante de cada personalidade.

Ainda segundo Costa, Nakata e Calsani (2013) “Nem todo funcionário reconhece que precisa ser constantemente treinado, exigindo que as empresas o motivem.” De fato, muitos funcionários acomodam-se e acreditam que já sabem o suficiente. Mas, se faz necessário a busca pelo conhecimento, pois até o que já é considerado bom ainda pode ser melhorado. Por esta razão, empresas e órgãos públicos devem reconhecer a necessidade de investimento na área de treinamentos.No Gráfico 16 a seguir, será possível identificar se as experiências com o atendimento sempre foram satisfatórias segundo a percepção dos usuários.

Gráfico 16: Experiências com o atendimento



Dados: Fonte da Pesquisa 2018.

Quando questionados se suas experiências com os atendimentos oferecidos pela Secretaria foram sempre satisfatórias, 99 pessoas concordaram totalmente com essa afirmativa, 4 mostram-se indiferente e nenhuma delas discordaram totalmente. De acordo com a tabela 1, é possível confirmar esse resultado com a média de 4,8, a segunda maior entre as alternativas, asseverando o resultado concordo totalmente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente de maneira confiável, acessível, segura e ágil as necessidades dos clientes e entender que os clientes fazem parte desse processo de qualidade é um critério básico que deve ser aderido por empresas privadas e inclusive pelo setor público. O objetivo deste estudo foi avaliar o nível da qualidade do atendimento na Secretaria de Desenvolvimento Humano e Inclusão Social (SEDHIS) do Município de Caaporã-PB, através da percepção dos usuários dos atuais serviços e programas da secretaria que são: Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e no Programa do Bolsa Família (PBF). O atendimento aos usuários de serviços públicos é uma temática relevante para compreender a satisfação e eficiência de projetos e serviços públicos oferecidos à sociedade.

Diante dos resultados observados na pesquisa que foi realizada através de aplicação de 112 questionários, foi possível constatar que a maioria dos usuários da secretaria estão entre totalmente e parcialmente satisfeitos com a qualidade do atendimento da SEDHIS. Dentre as afirmativas do questionário a menor média obtida da escala de 1 a 5 onde 5 é o resultado mais satisfatório, foi de 4,30 na seguinte questão: “Os problemas apresentados são sempre solucionados com êxito” os respondentes concordaram parcialmente. Já a maior média obtida foi de 4,82 na seguinte afirmativa: “Os funcionários dos serviços que utilizo atendem com cordialidade e empatia” o resultado desta alternativa mostra que as pessoas concordaram totalmente. Nas duas alternativas onde o resultado mais satisfatório era 1, que foram as seguintes: “Tenho dificuldades de resolver problemas na secretaria” e “O atendimento realizado pelos funcionários da SEDHIS precisa ser melhorado” a primeira entre elas apresentou média de 1,97 e a segunda de 2,09 sendo esta menos satisfatória, porém em seus resultados ambas apresentaram a opinião concordo parcialmente.

A principal limitação encontrada na pesquisa foi com relação ao nível de escolaridade dos entrevistados onde a maioria, ou seja, 54% possuem ensino fundamental incompleto e apenas 22% possuem ensino médio completo, o maior nível de escolaridade da pesquisa. Por esta razão os 112 questionários foram questionados e explicados individualmente a cada entrevistado.

No que se refere a estudos futuros, recomenda-se que sejam realizadas pesquisas com cada programa ou serviço separadamente como forma de complemento da pesquisa e maior visibilidade individual da percepção de cada setor. Pelo motivo de que como houve mais usuários de uns programas do que de outros não se pode mensurar este resultado com 100% de acerto para os programas ou serviços de maneira isolada. Uma outra oportunidade de estudo poderia ser a análise desta mesma percepção em outras

prefeituras com objetivo de caráter comparativo onde a troca destes resultados poderia ser bastante positiva.

REFERÊNCIAS

AMARO, Ana; PÓVOA, Andreia; MACEDO, Lúcia. A arte de fazer questionários: metodologias de investigação em educação. **Porto:[sn]**, 2005.

BRITO, Renata Antonio. **Fidelização de clientes**. Centro Universitário de Brasília, 2005.

BUDAY, Barbara Katalin. Quality Management in Public Administration. **GAZDASÁG ÉS TÁRSADALOM**, v. 2014, n. 4, p. 32-47, 2014.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC-Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. Falconi Editora, 2014.

COSTA, Cintia Uehara da; NAKATA, Yuriko Uehara; CALSANI, Juliana Rissi da Silveira. Qualidade no atendimento: a influência do bom atendimento para conquistar os clientes. **Rev. Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto**, v. 1, n. 1, p. 54-65, 2013.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015.

FERNANDES, Rodrigo Cardoso et al. Sistema Tributário e Desigualdade: uma análise do impacto distributivo do imposto de renda no Brasil. 2016.

GARVIN, David A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. In: **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. 2008. p. 357-357.

GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GODRI, Daniel. Conquistar e manter clientes. **Blumenau-SC: Eko**, 1994.

GOMES, Paulo JP. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos Bad**, v. 2004, n. 2, p. 6-18, 2004.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

- LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. 1996.
Manual Técnico Formador. **Qualidade no Atendimento ao Público**, Projecto ADA-DC-TIC; Associação Diogo de Azambuja, 2006.
- MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- MENDONÇA, Gismália Marcelino. Manual de normalização para apresentação de trabalhos acadêmicos. **Salvador: Unifacs**, 2009.
- MOLLER, Claus. O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. In: **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. 1993. p. 178-178
- OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da qualidade: introdução à história e fundamentos. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**, 2004.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 2000.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- PASSOS, Nilziara Cristina Hipólito Bernardes et al. Qualidade no Atendimento: Um estudo empírico sobre a diferença de percepção entre os públicos internos e externos. **Revista Opara**, v. 5, n. 1, p. 81-95, 2015.
- PODER 360. Número de reclamações relacionadas a serviços públicos cresce 70,3% em 2019. 2020. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/>. Acesso em: 15 de dezembro de 2021.
- SOUSA, José Edson Fernandes de; VIEIRA, Emanuel de Medeiros. Qualidade no Serviço Público: um estudo de caso no Fórum da Comarca de Patos/PB. In: **Convibra Congressos Online**, 2014. Disponível em: https://convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/2014_38_9413.pdf. Acesso em: 20 de março de 2018.