

## ASPECTOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO DEPARTAMENTO DE REGISTO E CONTROLE ACADÊMICO – DERCA/UNIFAP.

<sup>1</sup>Anita Pantoja Costa

<sup>2</sup>Edilma Abreu Monteiro

<sup>3</sup>Sandra Maria Cavalcante da Silva

\*Inajara Amanda Fonseca Viana

### RESUMO

A qualidade na prestação de serviços institucionais é uma temática bastante discutida no âmbito da administração pública e privada. Nas Instituições Federais de Ensino Superior – IFES, a atuação de cada unidade que compõe estrutura organizacional da instituição torna-se importante para a viabilização de meios necessários à prestação de serviços ofertados ao público de maneira eficaz e contínua. Desta maneira, no campo da temática abordada sobre qualidade de serviços prestados pela administração pública, este trabalho teve por objetivo principal analisar o desempenho das atividades do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA, na Universidade Federal do Amapá – UNIFAP, almejando-se interpretar as limitações presentes na oferta dos serviços deste departamento a fim de propor meios adequados para superá-las e assim melhorar o grau de satisfação ao público atendido. A metodologia utilizada ocorreu em duas fases, à primeira consiste em pesquisa bibliográfica, de cunho exploratório, pautado em literaturas específicas e clássicas da área e outros materiais digitais, retirados do sítio google acadêmico e de períodos, como (monografia e artigos científicos).

Diante disso, faz-se necessário realizar as mudanças pelas quais DERCA vem passando (ampliação da infraestrutura) e na sua estrutura (acadêmica, física, comunicação interna e externa, etc.). Mesmo com o quantitativo de alunos matriculados, o DERCA mantém a qualidade em seu atendimento. Os resultados deste trabalho trouxe a flexibilidade administrativa para o bom funcionamento e atendimento aos usuários deste Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA).

Palavras-Chave: DERCA. SERVIÇO. QUALIDADE. SERVIDOR. USUÁRIO.

---

<sup>1</sup> Graduanda no curso de Bacharelado em Administração Pública – EAD, da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. E-mail: [anita@unifao.br](mailto:anita@unifao.br)

<sup>2</sup> Graduanda no curso de Bacharelado em Administração Pública – EAD, da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. E-mail: [edilmaabreu@unifap.br](mailto:edilmaabreu@unifap.br)

<sup>3</sup> Graduanda no curso de Bacharelado em Administração Pública – EAD, da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. E-mail: [ardnasmcsilva@gmail.com](mailto:ardnasmcsilva@gmail.com)

\*Professora da UNIFAP, Secretária Executiva, Licenciada em Letras, Mestre em Desenvolvimento Regional. [inamanda@hotmail.com](mailto:inamanda@hotmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

Ao tratar da qualidade na prestação de serviço, cabe relevar a troca interna necessária entre a organização e as equipes de colaboradores, na expectativa da eficácia e alcance de metas relativas aos mercados externos. Por isso, fica evidente a importância de administrar os desafios internos com uma abordagem nas necessidades dos usuários, assim como dos serviços internos, dispendo-se ao atendimento dos clientes finais da empresa. De acordo com a definição de Lobos (1991, p.18), qualidade pode ser definida como “tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja”.

Objetivamente, é possível notar a importância vital do cliente para o qual devem estar direcionadas todas as abordagens e estratégias, visando conhecer e satisfazer as expectativas em relação aos serviços oferecidos. Na prestação do serviço público, contudo, existem algumas especificidades, especialmente na transição de uma Administração pautada no poder ou na burocracia para uma gestão ajustada ao novo século que implica em essência, na transformação do perfil do gestor. A presente pesquisa buscou discutir “Qualidade na prestação de serviço no DERCA” que teve como objeto de estudo o servidor do departamento em questão. O objetivo geral consistiu em analisar o desempenho das atividades especificamente no Departamento de Registro e Controle Acadêmico para melhorar o grau de satisfação do público atendido.

Para a consecução da proposta foi utilizados os recursos da abordagem quantitativa, sob os métodos de pesquisa exploratória, descritiva e documental através de levantamento bibliográfico. Buscou-se mensurar opiniões acerca da temática em questão através de coleta de dados e informações, sobre uso de técnicas estatísticas. O fato de ser um assunto não amplamente discutido na academia, além de alta relevância social e científica por tratar de realidade conhecida pelas pesquisadoras, considerou-se os fatores de motivação para o trabalho, que teve como objetivo geral: avaliar o desempenho das atividades especificamente no Departamento de Registro e Controle Acadêmico para melhorar o grau de satisfação ao público atendido e os objetivos específicos: Analisar como é feito o atendimento ao cliente neste Departamento; Demonstrar as informações necessárias no que diz respeito a qualidade no atendimento ao cliente; Investigar como a Instituição utiliza as ferramentas para melhorar o atendimento ao público;

Identificar se a mão de obra do setor está capacitada para trabalhar com o atendimento ao cliente; Verificar se os recursos humanos no setor atende as necessidades da demanda de trabalho; Identificar os tipos de serviços prestados pelo Departamento.

No entanto, justamente essa carência de informações no assunto, pode se transformar em uma grande aliada para os profissionais em posições de chefia. Diante dessas considerações, o nosso objetivo é conhecer o índice de satisfação dos usuários/acadêmico da UNIFAP acerca dos serviços prestados pelo DERCA à comunidade acadêmica. Para iniciar o debate, o referencial teórico apresenta, inicialmente, os conceitos que circundam a seara do tema em questão. Tratar de serviços, qualidade e gestão sob a ótica da técnica e da ciência requer uma maior acuidade no trato discursivo. O que será demonstrado a seguir. Como melhorar o desempenho dos servidores do DERCA. “Faça o teu melhor, na condição que você tem, enquanto você não tem condições melhores, para fazer melhor ainda!” A palavra “desempenhar” está intimamente atrelado ao cumprimento de tarefas e obrigações. (CORTELLA, 2016).

Contudo, no atual contexto econômico mundial, as organizações esperam que os funcionários façam muito mais do que apenas cumprir suas obrigações. É esperado dele um trabalho de excelência em suas atividades, buscando sempre qualidade e eficiência. Caso contrário, as tarefas serão feitas “por fazer” e pode surgir um grande sabotador da produtividade e do bom desempenho: o presenteísmo (é o ato de estar presente fisicamente no trabalho, mas mentalmente ausente), ou seja, as pessoas precisam sentir que são valorizadas. É importante que os funcionários percebam um reconhecimento do seu trabalho e dos seus resultados, isso os estimula a melhorar, a atingir metas e a fazer um bom trabalho. Conquistando assim, um bom nível de desempenho e de qualidade aos serviços prestados.

Mas, o que podemos chamar de qualidade? Para Lobos (1991), “Qualidade tem a ver, com o processo pelo qual os produtos ou serviços são materializados. Se o processo for bem realizado, um bom produto final advirá naturalmente [...]”.

Para Cobra (2000), “O que é qualidade para um cliente poderá não ser para outro. As situações de atendimento são infinitas, então é preciso verificar, em cada tipo de negócio, o que os clientes valorizam como qualidade de atendimento” humano ou dentro do próprio ambiente do departamento. Porém, em um mercado

de muita similaridade de produtos e serviços, não basta apenas disponibilizá-los, tem que se apresentar um diferencial em relação às outras instituições através da qualidade dos serviços prestados, principalmente na linha de frente do DERCA, com profissionais qualificados e com conhecimento no assunto em relação às informações pertinentes ao setor.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 SERVIÇOS

Desde a década de 30 e 40, autores têm se esforçado para compreender o setor de serviços, discutindo teorias que possam clarificar o conceito. De acordo com as concepções de Meirelles (2006) acrescentando uma heterogeneidade de atividades, o setor preza pela diversidade, tanto das características de processo, quanto pela visão holística das estruturas de mercado, as quais refletem no tratamento teórico oferecido ao setor. Para Kon (1999) as atividades voltadas ao serviço, desenvolvidas na economia mundial contemporânea, além de atender os objetivos fins da sociedade, facilita os acordos econômicos, expandindo os polos de desenvolvimento na cadeia produtiva.

Para os clássicos, sobre os serviços e seu papel na dinâmica econômica, este está pautado essencialmente às distintas compreensões a respeito do processo da gênese do valor econômico (SILVA E MEIRELES, 2006). De limitadamente é um debate entre, teoria do valor-trabalho concebida por Marx e Smith, cuja análise está volvida para a oferta, antevendo a toda e qualquer ação intangível como é o caso das atividades de serviço. No contrassenso, está a teoria do valor-utilidade, discutida por Say, Mill e Walras, fundada nos aspectos de demanda, em que as diferenças técnico-produtivas consistindo elas de produção de bens ou de serviços, não definem caráter produtivo e de relevância econômica das atividades (SILVA E MEIRELES, 2006).

Ridlle (1986, p.26) define serviços da seguinte maneira “os serviços são a cola que mantém integrada qualquer economia, são as indústrias que facilitam todas as transações econômicas e a força propulsora de bens”, ou seja, o autor reforça a ideia da necessidade de mão de obra na economia, pois, esta fortalece e aquece o mercado e conecta todos os setores. É importante destacar que o objetivo aqui é formar um diálogo entre visões formalmente tidas como opostas, sem o anseio de rever a discussão em torno da deliberação do valor na economia, mas sim entender um fenômeno moderno: o peso ascendente dos serviços na economia.

“A nova revolução econômica dos serviços está transformando também a organização da economia internacional, possibilitando e ampliando a internacionalização do processo globalizado de produção” (KON, 1999, p.65). Nesse

aspecto, o autor faz uma inferência sobre o processo de integração pautado na variedade de serviços e estes vindos de várias partes do mundo e se conectando em um único objeto, como, por exemplo, o computador, que tem suas peças fabricadas em vários países. Quanto às transformações na natureza dos serviços, (KON, 1999) considera que as conceituações e definições de serviços ficaram obsoletas, devido às novas formas de transformação da natureza dos serviços decorrente da inserção das tecnologias da informação.

Essas inovações têm contribuído para a ampliação dos tipos de serviços e conseqüentemente a inovação organizacional, bem como as formas de relacionamento entre produtor e consumidor. Essas modificações são mais visíveis no setor privado, no entanto, Kon (1996), afirma que os serviços públicos agregaram grande parte dos empregos, em serviços. Essas ofertas se dão numa combinação de organizações tanto locais quanto nacionais, como Saúde, Educação e Segurança. Na visão de Kon (1999) os serviços públicos vão além das questões econômicas, pois, estes pairam sobre os critérios sociais, incluindo o ingresso dos usuários desses serviços prestados.

Para Walker (1985, p.48) a diferença entre bens e serviços está na forma de trabalho e no seu produto final, ou seja, um bem é um material físico e produzido pelo trabalho humano e o serviço não é algo palpável ou que possua forma. E, fazendo uma análise sobre o desenvolvimento econômico da sociedade, indica a disponibilidade de informações estatísticas sobre a realidade e o comportamento do setor, culminando para a verificação do processo de produção e seu papel na economia.

## 2.2 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A prestação dos serviços é um assunto de interesse das organizações no sentido de compreender o funcionamento dessa dinâmica e de que forma esta pode impactar na empresa. Quando se fala em serviços, Wellington (1998) tem a considerar que envolvem as atividades presentes na relação entre um prestador e receptor do serviço no interior de uma organização. Para Albrecht (1994) a criação de um filme demanda atores para a interpretação dos papéis e pessoal por trás das

câmeras para montar os cenários, e outros preparativos a fim de que a produção tenha sucesso.

Essa visão dá uma dimensão de como funcionaria na empresa, onde para o alcance do sucesso é necessário o envolvimento de toda a equipe da organização. Para a qualidade na prestação de serviço fluir, é necessária uma troca interna entre a organização e as equipes de colaboradores, na expectativa da eficácia e alcance de metas relativas aos mercados externos. Além disso, destaca-se o desafio que empresa deve ter em relação ao mercado externo e a qualidade nos serviços prestados por ela. Por isso, fica evidente a importância de administrá-los internamente com uma abordagem nas necessidades dos usuários, assim como dos serviços internos, dispondo-se ao atendimento dos clientes finais da empresa.

“Fornecer serviços com qualidade aos funcionários é condição fundamental para que estes possam prestar serviços com qualidade aos clientes externos” (ELEUTÉRIO e SOUZA, 2002, p.55). Os autores alertam para a necessidade do exercício da qualidade dentro das organizações a fim de que esses possam ser estendidos aos clientes externos, ou seja, os bons hábitos começam dentro da empresa. Os serviços internos provocam impulsos na disposição da instituição em oferecer produtos e/ou serviços de qualidade ao mercado. Uma vez voltado (serviços) às necessidades dos clientes internos, a energia da organização aumentará, colaborando consideravelmente para que haja uma qualidade superior nos serviços aos clientes externos (ELEUTÉRIO e SOUZA, 2002).

Para Teboul (1991, p. 188) “A qualidade total deve possibilitar que cada pessoa tenha acesso ao cliente, um padrão bem mais exigente do que o chefe de equipe, daí a necessidade de não apenas fazer bem feito [...] mas de fazer melhor [...]”. Nessa afirmativa do autor, fica clara a relevância da compreensão da qualidade por parte dos integrantes das empresas, e tão importante quanto o chefe da equipe, o cliente tem a garantia de seu lugar no mais alto escalão nas organizações, e almejando a qualidade no atendimento.

Logo, é pertinente destacar que eficácia dessa compreensão por parte das organizações, a partir do momento em que “as empresas disputam esse mercado único e vale a máxima de sobreviver o melhor, aquele que se preparou para essa nova ordem” (MOURA, 1997, p.11). Com isso, Moura (1997) afirma ainda que uma empresa sobrevive de resultados e para o alcance deste, é necessário fazer conhecer seus produtos ou serviços, porém, não é o único critério exigido para o

sucesso, pois, precisa satisfazer as necessidades dos consumidores. Com isso, o autor afirma que a “gestão estratégica da qualidade significa a utilização das técnicas da qualidade total como meio para atingir os objetivos empresariais de acordo com a realidade de cada empresa” (MOTA, 1997, p. 51).

Segundo Chiavenato (1994) numa empresa onde tem funcionários motivados e satisfeitos em seu ambiente de trabalho, estes trazem melhores resultados financeiros para a empresa, bem como, melhoram a imagem desta. As literaturas deixam clara a importância da qualidade na prestação de serviços dentro e fora de uma organização e os ganhos advindos dela. Pois, uma empresa que leva pela boa produção de seus produtos e excelência na execução de seus serviços, tem garantia de ótimos resultados.

### 2.3 GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A administração pública tem situado suas ações num modo de estabilidade e de execução de orientações políticas, determinadas, a partir, de suas “atribuições” e “competências”, cujas regras de administração são estabelecidas de que faz uso. A ação dos serviços públicos continua baseada na lei orgânica e os distintos normativos que estabelecem. No entanto, muitas vezes, essa teoria da administração pública, se distancia da realidade quem dirige um serviço ou mesmo dos cidadãos que esperam a resolução de problemas concretos, com especificidade própria, e não soluções predeterminadas. Aquele que gere um serviço muitas vezes é pressionado pela precisão de administrar perfeitamente diversos tipos de recursos, cujas manobras, são difíceis de compatibilizar com realização das normas. (SERVIÇOS PÚBLICOS, 2001).

A Administração Pública sofreu reformas, levando em conta os grandes desafios de cunho político, social e tecnológico. Nesse âmbito, no qual a reforma não pensada sofreu alterações densas em seu teor e na sua intervenção, destaca-se na influência a necessidade uma atuação proativa. “Os ministérios tem sido objeto de alterações sucessivas bem elucidativas da dinâmica da Administração [...] em nada condizente com a velha ideia de que basta “administrar” (SERVIÇOS PÚBLICOS, 2011, p.22)”. Com isso, urge a prioridade em encontrar e dar robustezas

novas abordagens concernentes à reforma da administração e ao processo de garantir um andamento dos serviços públicos apropriado às novas exigências.

A transição de uma Administração pautada no poder ou na burocracia para uma gestão ajustada ao novo século implica em aceitar espontaneamente uma postura especificamente de gestor habituada à particularidade dos serviços públicos, inquieta com o retorno eficaz e eficiente às necessidades da sociedade. “[...] peças principais em alguns modelos de gestão, é o de produtividade, o qual expressa a relação entre o produto de uma organização e os recursos utilizados para a sua obtenção” (ARAGÃO, 1997, p. 105). Nesse prisma, fica evidente a reunião dos conceitos de eficácia e eficiência, além da qualidade e oportunidade.

Aliado a esse fato, no qual as definições de valor social e qualidade da prestação vinculam-se corretamente a igualdade e justiça, os quais também não são determináveis e, tão pouco, aferíveis pelos instrumentos ofertados pelo modelo gerencial puro. Contudo, É possível ressaltar que algumas facetas frágeis do gerencialismo puro, foram revistos nas fases subsequentes do modelo gerencial inglês. “A segunda fase do modelo chamada *consumerism (New Public Management)*, deu-se no sentido da qualidade e da flexibilidade, que haviam sido negligenciadas pelo gerencialismo puro” (ARAGÃO, 1997, p. 122).

Uma das maiores preocupações das empresas atualmente está ligada diretamente a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente. O mercado está em constante mutação e a concorrência está cada vez maior. Tais fatos têm apontado problemas surgindo como a falta de organização, não cumprimento de prazos, esquecimento de tarefas a serem cumpridas e como resultado direto disso tudo a diminuição da qualidade dos serviços prestados, o que gera a insatisfação do cliente e até mesmo dos funcionários. Desse modo, é importante que a empresa se preocupe, constantemente, com a qualidade do serviço que presta, medindo-o por meio da percepção dos clientes Para o autor Berry (1996), os prestadores de serviços devem ser responsáveis por seu próprio desempenho, como também compartilhar da responsabilidade pelo desempenho da unidade ou da organização.

#### 2.4 UNIFAP: DEPARTAMENTO DE REGISTROS ACADÊMICOS-DERCA

O Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DERCA), através da sua página institucional, visa oferecer ao acadêmico e a comunidade em geral,

informações e funcionalidade com vistas a um melhor acompanhamento da vida acadêmica do estudante. O DERCA é subordinado a Pró Reitoria de Ensino de Graduação, ficando responsável por todos os registros e controles acadêmicos dos alunos, com fundamentação baseada na legislação educacional e nas Normas e Resoluções Internas da UNIFAP. O Departamento tem como principais atividades/fins: inserir o calendário acadêmico no Sistema Universitário; lançamento créditos e integralização dos cursos em geral; gerenciar o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE).

Gerencia também o SIGAA em relação a diários, alteração de ofertas solicitadas pelos coordenadores; atendimento e apoio aos coordenadores, professores e alunos, cadastramento de matriz curricular e/ou alterações; parecer de colação de grau, certidão de conclusão; certidão de adimplência para professor, histórico escolar manual e ainda é responsável pela realização de equivalência de disciplina entre cursos no sistema; a atualização dos percentuais cursados dos discentes; bem como pelo cadastramento de novos cursos no sistema.

Segundo UNIFAP (2014), o departamento responsável pelo Protocolo Geral da instituição atende diariamente uma demanda muito grande de serviços dentre os quais as solicitações de contagem de crédito de disciplinas; solicitação de matriz curricular; pareceres de colação de grau; certidão de conclusão de curso e histórico escolar – atividades fins específicas vinculadas a Divisão de Controle Acadêmico.

O referido Regimento descreve:

O Art. 74. Do Regimento Geral da UNIFAP, dispõe sobre as unidades de serviços do Departamento de Registro e Controle Acadêmico ficando assim definido: I – Divisão de Admissão e Registro Acadêmico (DARA); II – Divisão de Controle Acadêmico – DICA; III – Divisão de Registro de Diplomas – DIRD; IV – Divisão de Arquivo – DIARQ.

Servidores atuam por 30h/s (trinta horas semanais), de segunda à sexta-feira, no horário de 08h00min as 14h00min e de 14h00min as 20h00min, atendendo às demandas institucionais no que diz respeito ao registro acadêmico.

### 3 METODOLOGIA

Esta seção destina-se a apresentar os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento deste artigo científico demonstrando todos os passos utilizados para a realização da investigação.

#### 3.1 TIPOS DE PESQUISA

A pesquisa realizada foi quantitativa, de cunho exploratório e embasamento bibliográfico, a fim de mensurar opiniões sobre a temática, na forma de coleta de dados e informações, utilizando técnicas estatísticas das mais simples às mais complexas (OLIVEIRA, 2002). De acordo com Richardson (1999, p. 70) “a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitem distorções de análise e interpretação, possibilitando conseqüentemente uma margem de segurança quanto às inferências”.

#### 3.2 SUJEITO DO ESTUDO

O sujeito do estudo foram os usuários dos serviços deste departamento, ou seja, os discentes tanto de graduações, quanto de pós-graduações. Vieira (2007) apud Roesch (1996, p. 30) define população como “um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo”. Assim, se fez necessário investigar a opinião dessas pessoas para poder compreender a amplitude do problema identificado.

Os acadêmicos usuários dos serviços foram 500, variando entre Graduação, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado dos cursos da UNIFAP. A escolha pelos cursos foi aleatória, em nada influenciou na pesquisa. Os horários também foram utilizados os três turnos e quanto ao número de participantes, foi feita uma estimativa em cima do quantitativo de alunos da UNIFAP, que está em torno de 7.074 (sete mil e setenta e quatro) alunos efetivamente matriculados na UNIFAP. Dessa forma, optou-se por pesquisar pelo menos 10% desse universo.

### 3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento utilizado para realização dessa pesquisa consistiu em questionário semiaberto, com o objetivo de identificar o nível de satisfação dos clientes do DERCA e os fatores que implicam na prestação de serviço dos servidores da Instituição em estudo (UNIFAP). E de acordo com Roesch (1996, p. 134) o questionário “é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa”, ou seja, as perguntas que compõem o instrumento devem estar de acordo com a problemática, a fim de responder a pergunta norteadora do trabalho.

### 3.4 ANÁLISE

A análise foi feita após o término da aplicação da pesquisa, na qual foram computadas as respostas dos alunos e posteriormente foi feito o cruzamento dos dados para verificar os fatores que têm interferido na prestação dos serviços no DERCA e qual a visão dos usuários desses serviços, quanto à qualidade e satisfação.

## 4 PESQUISA DE CAMPO E RESULTADOS

Na abertura da presente análise cabe, primeiramente, caracterizar o público-alvo da pesquisa, que em números totais se representou em 500 acadêmicos. Os gráficos 1 e 2, a seguir dispostos, indicam, respectivamente, a faixa etária e a vinculação aos Cursos oferecidos na UNIFAP.

TABELA 1 – Quantidade de acadêmicos alcançados pela pesquisa, por faixa etária.

<b>Faixa etária</b>	<b>%</b>	<b>Nº de acadêmicos</b>
17 a 29 anos	56	280
30 a 42 anos	26	130
43 a 55 anos	15	75
56 a 68 anos	3	15

Fonte: Autores da pesquisa

A Tabela 1 demonstra o quantitativo de acadêmicos alcançados pela pesquisa, dispondo através da faixa etária a divisão dos dados. A necessidade cada vez maior de buscar um diferencial no atendimento aliado à importância de manter-se e conquistar clientes fez com que surgisse a necessidade de conhecer o grau de satisfação dos usuários e a satisfação na qualidade na prestação de serviços oferecidos pelo DERCA.

É mister ressaltar que, grande parte do trabalho interno do DERCA está relacionado a operar sistemas informatizados de registro e controle. E, sendo o funcionário o intermediário entre usuário do serviço e o sistema, necessita desenvolver habilidades de comunicação. Como demonstrado por Marchiori (2006, p.127):

Na era da informação, organizações viverão ou morrerão dependendo das habilidades que tiverem para processar dados, transformá-los em informações, distribuí-los adequadamente e usá-los com rapidez para tomar decisões hoje e mudá-las amanhã, quando chegarem novas informações.

A faixa etária pode se mostrar um importante marcador, na medida em que uma das principais ferramentas no processo de prestação dos serviços do órgão é a comunicação. Contexto no qual a linguagem ganha destaque.

Outro dado intuitivo, a partir do demonstrado acima, é a relação do grau de escolaridade dos usuários quanto à vinculação aos Cursos ofertados pela UNIFAP. Como se pode ver abaixo.

TABELA-2 Vinculação do usuário do DERCA aos Cursos da UNIFAP

<b>Cursos</b>	<b>%</b>	<b>Nº de usuários</b>
Graduação	81	405
Especialização	14	70
Mestrado	4	20
Doutorado	1	5

Fonte: Autores da Pesquisa

Os quadros 1 e 2, indicam, respectivamente, a faixa etária e a vinculação aos cursos oferecidos na UNIFAP caracterizam o público-alvo da pesquisa, que em números totais se representou em 500 acadêmicos.

De acordo com os dados obtidos, dos 500 acadêmicos alcançados pela pesquisa, 56% estão na faixa etária de 17 a 29 anos. Portanto, observa-se que o

público jovem é o que mais frequenta o DERCA. Quanto à vinculação aos Cursos ofertados pela UNIFAP, 81% dos acadêmicos pesquisados, que buscam atendimento no Departamento, são graduandos.

Com a oferta maior de vagas em cursos de graduação, além da maior vivência acadêmica nos campi da UNIFAP, é natural que os usuários dos serviços do DERCA em sua maioria estejam cursando a graduação. Contudo, o objeto principal de busca é a satisfação do atendimento do DERCA. E esses dados estão expostos logo abaixo.

TABELA- 3 O usuário está satisfeito com o horário de atendimento do DERCA? (Amostra de 500 indivíduos)

<b>Nível de satisfação</b>	<b>%</b>	<b>Nº de indivíduos</b>
Sim	73	365
Parcialmente satisfeito	13	65
Extremamente satisfeito	11	55
Não	3	15

Fonte: Autores da Pesquisa

De acordo com os dados da Tabela 3, a maioria dos usuários está satisfeitos, não apenas com o horário, mas também com a atenção, dedicação e clareza com que as informações são repassadas. Ponto de inferência que se cruza com a análise do exposto na Tabela 1.

Uma vez que, apenas 3% dos usuários declararam NÃO estar satisfeito, pode-se afirmar que o índice de aprovação da atividade do DERCA é de 97%. Um número elevado, especialmente quando se trata de um serviço público. A boa execução do exercício diário pode ser citada como preponderante para o dado citado acima, e fatores como bem-estar e bom relacionamento de equipe são fundamentais para tal. Neste ponto, cabe citar a definição de Dejours, Dessors & Desrioux, (1993) sobre trabalho:

O trabalho não significa apenas um modo de se ganhar a vida, mas uma maneira de inserção social, podendo ser fator de equilíbrio e desenvolvimento pessoal e não apenas fator de deterioração física e psíquica. Assim, o trabalho e o significado desse trabalho, bem como as condições em que ele é realizado, são fatores preponderantes no estado de felicidade do indivíduo.

Para a consecução da pesquisa e seus objetivos, estes dados já seriam suficientes. Contudo, buscou-se aprofundar ainda mais as indagações, tratando de objetos específicos. Como a rapidez com que os funcionários de atendimento solucionam as solicitações do público que procura o DERCA, exposta abaixo.

TABELA- 4 Com que rapidez os funcionários de atendimento resolvem as suas solicitações (Amostra de 500 indivíduos)

<b>Tempo de resolução das solicitações</b>	<b>%</b>	<b>Nº de indivíduos</b>
Em poucos minutos	46	230
Dentro de alguns dias	32	160
Imediatamente	16	80
Ainda não resolveu	6	30

Fonte: Autores da Pesquisa

Na demonstração, 46% acreditam que os funcionários resolvem as solicitações dos usuários com rapidez e agilidade. O maior quantitativo em relação ao tempo de resolução de solicitações pode servir como um marcador confiável para determinar o grau de satisfação dos usuários de serviços do DERCA.

Warwar (2006) enfatiza que: o poder de entender e agradar os clientes são um enorme desafio para as empresas, tendo em vista que além de serem cada vez mais exigentes e diferentes entre si, eles querem cada vez mais, produtos superiores e adaptados as suas necessidades e fornecidos com rapidez.

Ao cruzar os dados da Tabela 4 com o exposto na análise da Tabela 3, pode-se inferir com fidedignidade o elevado índice de satisfação do público com a atividade do DERCA. Para demonstração clara destes aspectos, o instrumento final consistiu em uma avaliação de tal serviço e corroborou o exposto até aqui, como pode ser conferido abaixo.

TABELA- 5

Avalie o serviço prestado pelo DERCA (Amostra de 500 indivíduos)

<b>Nota de 1 a 10</b>	<b>%</b>	<b>Nº de Indivíduos</b>
Acima de 1 até 3	5	15
Acima de 3 até 5	23	115
Acima de 5 até 10	72	360

Fonte: Autores da Pesquisa

À vista, 72% dos usuários consideram o serviço prestado eficaz. De acordo com Kotler (1999), a satisfação do cliente é resultado do sentimento do prazer ou de ter sido bem atendido. Esses sentimentos resultam da comparação que o cliente faz com o desempenho percebido de um serviço e suas expectativas.

Deste modo, houve a comprovação da boa execução e índices satisfatórios da qualidade do serviço prestado pelo DERCA. Sendo esse o objeto principal deste trabalho, o que não esgota a questão, mas cabe para garantir uma ideia pragmática da maneira como o órgão tem lidado com os novos desafios e dinâmica de funcionamento moderno.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nota-se, de maneira geral, que os usuários em sua maioria, sentem-se satisfeitos com o sistema do DERCA e demonstram confiança no trabalho realizado pela organização, a satisfação generalizada expressado por meio da pesquisa está diretamente ligada ao atendimento que busca solucionar e responder de forma adequada às demandas exigidas pelo trabalho, no entanto, o não cumprimento de alguns prazos estipulados ainda causa certa insatisfação. No decorrer da pesquisa, os indivíduos que utilizam o departamento ressaltaram ter pouco conhecimento sobre a prestação de serviço e sua filosofia, o que, muitas vezes, resulta em ações e expressões contrárias a esse princípio.

A gerência procura por meio de várias ferramentas estimular e motivar a equipe para que um bom trabalho possa ser desempenhado, atingindo bons resultados, e, por conseguinte a satisfação do público que necessita do serviço prestado pelos servidores do departamento. Ao aplicarmos os questionários aos usuários, o interesse da empresa é sempre buscar atingir o melhor em seus processos, principalmente, o atendimento ao público ficando bastante nítido e transparente.

Estes questionários funcionaram como um sistema que captou as reclamações e sugestões, auxiliando a gestão a ajustar a prestação de serviço aos moldes do que os usuários desejam, verificando que a qualidade varia de acordo com a abordagem, e está relacionado com as percepções individuais de cada um, assim como com outros fatores, como a cultura organizacional, e conseqüentemente o clima organizacional.

O estudo possibilitou mostrar também que a qualidade na prestação de serviço não é um objetivo de responsabilidade de um funcionário, ou de um departamento específico, mas se trata de uma obrigação de todos dentro da organização.

De forma geral, os usuários, assim como os acadêmicos e servidores depositam bastante confiança na instituição, acreditando que as ações por esta estruturadas estão no caminho certo, buscando atender, com qualidade e credibilidade os anseios de todos. O DERCA, ciente de sua responsabilidade social e institucional, vem, ao longo do tempo estruturando ações que buscam um atendimento de eficaz, solidificando sua posição de responsável com eficiência, que atenta às nuances da realidade, a fim de melhor atender aos seus clientes internos e externos, seja eles: discentes, docentes, servidores e a comunidade em geral.

**QUALITY OF SERVICES OF THE REGISTRY AND ACADEMIC CONTROL  
DEPARTMENT - DERCA / UNIFAP.**

**ABSTRACT**

The present work will address the theme "Quality of Service in the DEERCA", the purpose of which is the server of this department and the objective of this work is to analyze the performance of activities specifically in the Department of Registry and Academic Control to improve the degree of satisfaction to the department. Public service. With constant changes, the public presents itself in a demanding manner in relation to their rights, which are often granted slowly, causing dissatisfaction to the current public, one that demand is higher than the number of professionals working in this department. Therefore, it is questioned, in what way it is possible to make feasible the improvement and effectiveness of the services offered by DERCA? The observations show the need for capacity building for the servers and expansion of the effective framework in order to meet demand. This work is justified by the need to identify the failures in the service rendering of this department and present a possible proposal for its improvement. The methodology used will be in two phases, the first one consists of bibliographic research, exploratory, based on specific and classic literatures of the area and other digital materials, taken from academic Google and periods such as (monograph and scientific articles).

Keywords: DERCA. SERVICE. QUALITY. SERVER. USER.

## REFERÊNCIAS

ABNT - **Associação Brasileira de Normas Técnicas** - NBR 6022:2003

CORTELLA, 2016. Disponível em: Acesso em: <https://www.youtube.com/watch?v=BSEH-DBTDB4>. Publicado em 30 de setembro de 2016, Acessado em 22 de maio de 2017.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a determinação participativa. 3.ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. **Por um trabalho, fator de equilíbrio. RAE**. São Paulo, v. 33, n. 3, p.98-104, maio/jun. 1993.

KON, ANITA. Sobre as atividades de serviços: **Revendo conceitos e tipologias**. Revista de economia política, vol. 19, nº 2 (74), abril-junho, 1999.

\_\_\_\_\_. (1996a). Evolução do setor terciário brasileiro. Relatório nº14. EAESP/FGV

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1999.

LOBOS, Júlio. **Qualidade através das pessoas**. SP. Instituto da qualidade, 1991

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2004.

OLIVEIRA, S.L. **Tratado de Metodologia Científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, Monografia, Dissertações e Teses. Revisão Maria Aparecida Bessana. São Paulo: Pioneira: 2002.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa Social**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIDLLE, D.I. (1996) Service –led growth. The role of the service sector in world development. Nova Yourk: Praeger Publishers.

ROESCH, Sylvia M.A. **Projetos de Estratégias e de Pesquisa em Administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SEMESP. **Mapa do Ensino Superior 2015**. Disponível em: <<http://convergenciacom.net/pdf/mapa-ensino-superior-brasil-2015.pdf>>. Acesso em: 23 de maio de 2017.

SERVIÇO PÚBLICO PARA UMA CULTURA DE GESTÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 2001: revista do serviço público, Brasília, DF, ano 52, n. 4, p. 147, Out./Dez. 2001. Disponível em: Acesso em: 23 de maio de 2017.

SILVA E MEIRELLES, DIMÁRIA. **O conceito de serviço**. Rev. Econ. Polit. vol.26 no.1 São Paulo Jan./Mar. 2006. ISSN 1809-4538.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Tradução: Heloisa Martins. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1991.

UNIFAP, Universidade Federal do Amapá. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2015 - 2019**. Macapá: UNIFAP, 2015.

\_\_\_\_\_, Universidade Federal do Amapá. Relatório de Gestão da UNIFAP: 2006 – 2014. Macapá: UNIFAP/Pró-reitoria de Planejamento, 2014.

VIEIRA, D.G. **Qualidade a prestação de serviços**: um estudo de caso na organização contábil. Garcia LTDA. 2007, 122f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Universidade Vale do Itajaí, 2007.

WALKER. (1985). *Standardized accountancy in Germany*. Nova York: Garland

WARWAR, Maria Carolina. **A influência da satisfação na fidelidade do cliente do mercado de telecomunicações**. Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc. 2006.