

# A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO NA SECRETARIA DA ESCOLA MUNICIPAL DE ENSINO FUNDAMENTAL PROFESSORA ELITA NUNES MELO

Aldenice Macedo dos Santos<sup>1</sup>

Cleoneide da Costa Araújo<sup>2</sup>

Alexandre Gomes Galindo\*

## RESUMO

Este estudo analisa a percepção da “qualidade do atendimento ao usuário na secretaria da Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Elita Nunes Melo”. Elegeu-se como problema se a insuficiência do quantitativo de funcionários no setor de Secretaria compromete a qualidade no atendimento dos usuários, do qual derivou a hipótese de que a escassez de recursos humanos dificultaria o atendimento de qualidade aos usuários. O objetivo constou em conhecer o nível de satisfação do usuário em relação à qualidade no atendimento público. Para tanto, a metodologia baseou-se em uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo, adotando os métodos quantitativo e qualitativo para realizar as análises e a técnica de observação direta, tendo como instrumento a aplicação de questionários, em que o *locus* foi a Secretaria da referida escola, no Município de Macapá, tendo como sujeitos 52 usuários dos serviços prestados pela Secretaria da Instituição, no período de 12 a 19 de abril do corrente. Após tabulação dos dados, foi realizada uma entrevista com a gestora da escola campo. Os resultados obtidos refutaram a hipótese, constatando-se que mesmo com um quadro de pessoal reduzido, os servidores ainda realizam um atendimento de qualidade, promovendo a satisfação de sua clientela.

**Palavras-chave:** Qualidade. Atendimento. Serviço Público.

---

<sup>1</sup>Servidora pública da Secretária Municipal de Educação – SEMED, Técnica em Gestão Escolar e acadêmico Curso de Bacharelado em Administração Pública Universidade Federal do Amapá-UNIFAP. E-mail: aldenice43@hotmail.com

<sup>2</sup>Servidora pública do Estado, pertencente ao quadro da secretaria de Estado da Saúde do Amapá – SESA, Auxiliar administrativo e Acadêmico do Curso de Bacharelado em Administração Pública na Universidade Federal do Amapá-UNIFAP. E-mail: [cleo.ap.araujo@hotmail.com](mailto:cleo.ap.araujo@hotmail.com)

\* Prof. Dr. Orientador, Docente da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. <http://lattes.cnpq.br/8119827129836289> E-mail: alexandregalindo@bol.com.br

## 1. INTRODUÇÃO

A Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Elita Nunes Melo, teve sua implantação na administração do Prefeito Aníbal Barcelos em 06 de dezembro de 2000, localizada na Avenida 14 de julho, nº 1050, bairro novo buritizal, no local funcionava um centro comunitário, o mesmo foi cedido em decorrência da necessidade da comunidade do bairro, sendo mantida pela Prefeitura Municipal de Macapá (PMM) a mesma hoje, está estruturada em 02 prédios de um só pavimento. Atende a 704 alunos da Educação Infantil e Ensino fundamental de nove anos distribuídos nos 02 turnos.

A mesma atende a estudantes do 1º e 2º período da Educação Infantil e 1º ao 5º ano do Ensino Fundamental de nove anos, perfazendo um total de 26 turmas. No primeiro prédio temos 01 sala que funciona como sala de direção, 01 Secretaria escolar, 01 coordenação pedagógica, 01 copa/cozinha, 01 refeitório, 01 sala para o Programa mais Educação, instalações sanitárias masculina e feminina para os alunos e 01 sanitário para os funcionários, 08 salas de aula, sendo 01 para os Alunos do Atendimento Educacional Especializado-AEE, que atendemos 18 alunos. No segundo prédio, temos 06 salas de aula, 01 coordenação pedagógica, instalações sanitárias, copa/cozinha e refeitório. O quadro funcional é composto de 52 Servidores nos dois prédios.

Nesse cenário, surgiu o questionamento se o quadro efetivo de funcionários administrativos é suficiente para atender com qualidade a demanda da secretaria escolar, tendo em vista seu grande fluxo de atendimento e a baixa disponibilidade de servidores, uma vez que correspondem a 01 Secretária Escolar e 02 auxiliares, sendo 01 no primeiro turno e 01 no segundo turno.

Ressalta-se que as possibilidades relacionadas à melhoria da qualidade do atendimento ao usuário, é o resultado essencial para uma gestão efetiva e eficaz no atendimento da instituição, e sabendo que a escassez de recursos, tanto material quanto humano pode comprometer a qualidade de serviço prestado em qualquer organização, é que com o presente trabalho busca identificar de que maneira se dá o atendimento à demanda da Escola, pois se reconhece a importância do atendimento desse processo dentro da Instituição.

Para tanto, serão analisados os métodos utilizados pela secretaria escolar para atender os usuários, verificação do nível de formação do quadro administrativo

da secretaria, para melhoria no atendimento dos usuários.

A escolha da temática “A qualidade do atendimento ao usuário na secretaria da escola”, deu-se pelo grande interesse em conhecer a opinião do usuário em relação ao atendimento recebido, logo a opinião do cidadão é de fundamental importância na avaliação da qualidade do atendimento e serviços prestados à comunidade escolar, o mesmo vem a se justificar pela possibilidade de proporcionar ao cidadão um acolhimento no ato da busca por informações e/ou documentos de seu interesse.

## **2. QUALIDADE: HISTÓRIA, CONCEITO E APLICAÇÃO**

A conceituação de qualidade, segundo o Dicionário Aurélio (2010, p. 1165) consiste em: “propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas que distingue das outras e lhes determina a natureza”.

Outro conceito, definido por Roth (2011, p. 15) aponta qualidade como algo subjetivo, advindo do latim “qualitas”, e está relacionado às percepções de cada indivíduo e diversos fatores, como cultura, produtos ou serviços prestados. Que ainda reforça que embora o termo qualidade seja utilizado geralmente para designar excelência de um produto ou serviço, ela pode ser projetada sob duas óticas: a do produtor e a do cliente.

Assim, o conceito de qualidade teve muitas mudanças ao longo do tempo. Para tanto, necessita-se realizar um breve histórico dessa evolução.

Neste sentido, Lucinda (2010, p. 4) aponta o Código de Hamurabi, o primeiro Código de Leis Escritas, como o precursor da preocupação com qualidade e da satisfação do cliente.

O Código de Hamurabi preocupava-se com durabilidade 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 sua finalidade e desabasse, ele, o construtor, seria imolado. (OLIVEIRA, 2004, apud LUCINDA, 2010, p. 4)

Com a passar do tempo, as concepções, as metodologias e os instrumentos da qualidade sofreram uma grande evolução, passando a ter crucial importância a partir da década de 20, sendo uma função gerencial dentro da organização.

Essa evolução foi denominada as “Eras da qualidade”, obedecendo alguns padrões. Na década de 20 houve a Era da Inspeção, voltada para a linha de produção e limitava-se a descobrir defeitos nos produtos finais. No período de 30 à 40, foi a denominada “Era do Controle Estatístico”, baseado no sistema criado pelo norte-americano W. A. Shewhart, que mensurava a variabilidade na linha de produção, através do uso de estatística, inspeção por amostragem e ficou marcado pelo surgimento do Setor de Controle de Qualidade. A partir da década de 50, surgiu a “Era do Controle da Qualidade Total”, pautada na padronização de produtos, sendo responsabilidade de toda a organização, focando no “sistema de qualidade” e não no produto ou serviço. (OLIVEIRA, 2004, apud LUCINDA, 2010, p. 5).

Na década de 80 tem-se a “Era da Gestão da Qualidade Total”, impulsionada pelo modelo de globalização econômica, mercados competitivos, e a busca da satisfação do cliente, levando em consideração os conhecimentos, habilidades e desempenhos dos seus funcionários. Roth (2011, p. 17) aponta o termo “qualidade total representa a busca da satisfação não só do cliente, mas de todos os setores significativos da empresa, denotando, também, sua excelência organizacional”.

Joseph M. Juran, considerado “Pai da Qualidade”, focava a administração da qualidade, adequação ao uso e produção na “quantidade certa” e abordou a motivação e a participação dos trabalhadores em atividades que envolvessem qualidade. Estabeleceu que a qualidade é feita de planejamento, controle e melhoria. (CAMARGO, 2011, p. 17)

Os principais autores sobre qualidade dão alguns enfoques, que podem ser baseados no cliente, como no caso de Joseph M. Juran, que afirma que “a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro do cliente, proporcionando a satisfação em relação ao produto”; de W. Edwards Deming que estabelece que “a qualidade é a perseguição às necessidades dos clientes e homogeneidade dos resultados do processo. A qualidade deve visar às necessidades do usuário, presentes e futuras”, e de Armand V. Feigenbaum, onde “Qualidade é a combinação das características de produtos e serviços referentes a marketing, engenharia, fabricação e manutenção, através da qual o produto ou serviço em uso, corresponderão à expectativa do cliente”. No enfoque da conformidade, Philip B. Crosby diz que “qualidade quer dizer conformidade com as exigências, ou seja, cumprimento dos requisitos”. Enfatizando o produto, Abbott fala que “as diferenças de qualidade correspondem a diferenças na quantidade de

atributos desejados em um produto”. (ROTH, 2011, p. 21).

Assim como o conceito de qualidade, as ferramentas de qualidade também evoluíram, uma vez que são os instrumentos facilitadores nos processos de tomadas de decisões.

Um dos mais eficazes instrumentos foi denominado de Controle Estatístico de Processo (CEP), que foca na prevenção de erros e defeitos, possibilitando auxiliar no controle eficaz da qualidade. Nem todas as ferramentas do CEP são estatísticas, por isso são chamadas de Ferramentas Tradicionais de Qualidade, que podem ser: Diagrama de causa-efeito; Histograma; Gráfico de Pareto; Diagrama de correlação; Gráfico de controle; Folha de verificação; Fluxograma de processos.

## **2.1 IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NO RELACIONAMENTO ENTRE ORGANIZAÇÃO E USUÁRIO**

A qualidade é um dos principais diferenciais para a sobrevivência de qualquer organização, tendo crucial importância para definir o nível do atendimento e satisfação do cliente. Se antes o mercado de bens e produtos estava voltado para o lucro e suas estratégias visavam o melhoramento destes, hoje, o cliente/usuário passou a ser mais exigente, não observando apenas o preço de determinando bem ou serviço, mas se o atendimento foi de qualidade, se ele se sentiu satisfeito com o atendimento.

Atendimento ao cliente é o ato de atender alguém, mas abrange muitos aspectos, incluindo a rapidez, a conveniência, o local ou ambiente físico, os produtos de qualidade, os preços vantajosos e vendedores bem treinados, está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. Ele estabelece dessa forma uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente (CARVALHO, 1999 apud MORALES e FERREIRA, 2012, p. 41).

Cabe ressaltar que não basta apenas atendê-lo bem, as organizações precisam conhecer as preferências, necessidades e desejos dos clientes, eles querem ser ouvido, ter problemas solucionados e serem tratados de modo personalizado, com segurança e confiabilidade, para alcançar sua plena satisfação.

Satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada por ele. Ela é produzida por toda uma organização – por todos os departamentos, todas as funções e todas as pessoas. Entre os clientes se incluem os compradores externos de bens e serviços de organização, fornecedores, a comunidade local, funcionários, gerentes e supervisores (e acionistas se a organização for de capital aberto) (DETZEL; DESATNICK, 1995, p. 8 APUD MANDELLI, 2015, p. 16).

O contexto global de inovações tecnológicas e alta competitividade impulsionaram às mudanças nas relações entre organizações e clientes, transformando a simplicidade do cliente, de mero “comprador” à “protagonista” das relações de negócios.

Chiavenato (2007, p. 216) afirma que “o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e o seu atendimento é um dos aspectos de maior importância do negócio”. Diz que não há melhor estratégia de vinculação com clientes do que aquela baseada na confiança e no bom atendimento.

[...] a imagem da organização é totalmente dependente dos seus processos comunicativos, e para alcançar seus objetivos necessitam ter uma boa imagem perante seus públicos de interesse, e complementa que mantendo essa boa imagem até crises podem ser evitadas. Essa comunicação inicia-se com os clientes internos, pois são eles os principais informantes da empresa, toda novidade, boa ou ruim, que ocorra na organização, é por meio deles que surgem as opiniões, por isso, todo cuidado deve ser tomado com o fluxo de informação dados aos funcionários para que nada chegue sem ser explicado anteriormente. (BRESSANE, 2009 APUD MORALES E FERREIRA, 2011, p. 42).

Para tanto, é fundamental que se faça um investimento em treinamento, capacitações, oficinas, workshops, entre outras ferramentas que possam levar ao melhor atendimento do cliente.

Segundo Labadessa et al (2011, p.12), treinamento significa “capacitar, proporcionar maior conhecimento específico da atividade, para se conseguir um maior grau de profissionalismo da equipe”, gerando assim, capacidade de transmitir ao cliente maior segurança no atendimento. Segue ainda, indicando que além dos clientes estarem satisfeitos os colaboradores também devem estar.

Chiavenato (1999 apud Costa et al, 2013, p. 60) diz que “investir em treinamento é sinônimo de que a empresa se importa com seus clientes e com seus funcionários”, pois lidar com os diversos tipos de clientes não é uma tarefa fácil, sendo importante proporcionar melhoria constante das competências técnicas e humanas dos funcionários. E isso ainda é um desafio, pois nem todo funcionário

reconhece a importância de ser treinado constantemente, tendo a organização que motivá-lo.

A motivação está diretamente relacionada com o grau de desempenho na excelência no atendimento, gerando satisfação do cliente/usuário, foco do atendimento, quanto mais motivado for o funcionário, melhor sua resposta ao estímulo de treinamento.

## **2.2 ATENDIMENTO AO USUÁRIO NO SETOR PÚBLICO: ASPECTOS RELACIONADOS À QUALIDADE NO SERVIÇO.**

Expressos na Constituição Federal de 1998, os princípios da eficiência, legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, da ampla defesa, a segurança jurídica e do interesse público, norteiam a administração pública e privada. Neste sentido, o princípio da eficiência revela o desejo da sociedade em ter um Estado que preste com qualidade e eficiência os serviços públicos, dando condições de bem estar e qualidade de vida à população. (ARAÚJO PEREIRA, 2012, p. 350).

Quando se trata do atendimento ao público no setor público, coloca-se em tela a questão da qualidade em que são feitos esses atendimento, independentemente da área de atuação, mas sabendo que o ser humano é o grande diferencial em cada organização, alicerçado pelo fator motivacional.

Lucas e Silveira (2012, p. 2/18) apontam para um “mito” de que os servidores públicos estão definitivamente estabilizados e que são concursados para fazer apenas o que o seu setor lhes define, o que torna insuficiente na prestação de serviços públicos. Entretanto, ao ser investido de um cargo público, o servidor assume, além das tarefas inerentes ao cumprimento da função que lhe é atribuída, o dever subjacente de cuidar do bem-estar da coletividade, zelar pelo patrimônio público e evitar o desperdício. (ROMAN, 2014, p. 7)

Sobre a estabilidade, Bresser Pereira (1996, p. 19-20) afirma que:

A estabilidade dos funcionários é uma característica das administrações burocráticas. Foi uma forma adequada de proteger os funcionários e o próprio Estado contra as práticas patrimonialistas que eram dominantes nos regimes pré-capitalistas. No Brasil, por exemplo, havia, durante o Império, a prática da “derrubada”. Quando caía o governo, eram demitidos não apenas os portadores de cargos de direção, mas também muitos dos funcionários comuns. A estabilidade, entretanto, implica em um custo. Impede a

adequação dos quadros de funcionários às reais necessidades do serviço, ao mesmo tempo em que inviabiliza a implantação de um sistema de administração pública eficiente, baseado em um sistema de incentivos e punições. (BRESSER PEREIRA, 1996, p. 19-20).

O mesmo autor ainda enfatiza a situação brasileira, onde a estabilidade limitou o crescimento do servidor, levando à ineficiência, desmotivação, falta de disposição para o trabalho. Faz comparação entre os setores público e privado, onde este último permite a promoção interna de seus funcionários, assim, motivando-os.

No que tange ao atendimento público, a qualidade é o fator que avalia como este vem sendo prestados dentro de uma instituição. Apropriando-se dos critérios adotados por Milet (1997 apud Lucas e Silveira Júnior, 2012, p. 4/18), os clientes para avaliar a prestação de serviços de uma instituição, normalmente utilizam alguns aspectos, tais como: Aspectos tangíveis: aparência, instalações, equipamentos, pessoal, etc; Confiabilidade; Presteza; Competência; Cortesia; Credibilidade; Segurança; Acessibilidade; Comunicação; Entendimento do Cliente e Preço.

Observa-se que os usuários possuem cada vez mais informações sobre seus direitos, e as organizações públicas vêm orientando seus servidores à uma prestação de serviços de qualidade, isto é, a partir da década de 90 passaram a adotar a criação ou mudança da cultura organizacional, a fim de minimizar os processos burocráticos, buscando ouvir seus usuários e atender seus critérios de satisfação.

Ratificando este pensamento, Bresser Pereira e Spink (2005, p. 24), dizem:

[...] os cidadãos estão se tornando cada vez mais conscientes de que a administração pública burocrática não corresponde às demandas que a sociedade civil apresenta aos governos no capitalismo contemporâneo. Os cidadãos exigem do Estado muito mais do que o Estado pode oferecer [...]. A administração pública eficiente passa a ter valor estratégico, ao reduzir a lacuna que separa a demanda social e a satisfação dessa demanda.

A qualidade surgida a partir da Constituição Federal tornou-se foco nas cobranças dos usuários, uma vez que o sucesso de uma instituição depende do nível de qualidade dos serviços prestados com a finalidade de atender às exigências da população (LUCAS e SILVEIRA JÚNIOR, 2012, p. 9).

E essas exigências da população só tende a aumentar, forçando à mudança no atendimento do setor público, o que ainda enfrenta resistência, seja por

comodismo, seja por falta de incentivo, seja por não concordar com o modo como os cargos gerenciais no setor público são preenchidos, através de indicações políticas.

Além disso, ainda há limitações quando se refere ao usuário/cliente, fazendo-se distinções por um aparentemente utilizar o serviço público e outro os serviços de instituições privadas. Tal perspectiva gera uma incredibilidade nos serviços públicos.

Muitas vezes, os usuários de serviços públicos são chamados de contribuintes, supostamente em reconhecimento ao seu papel de financiadores do serviço público. Mas a condição de contribuinte reforça seu papel de ofertante e não o de receptor de serviços públicos. Ao contrário do cliente da iniciativa privada, que paga a posteriori pelos serviços recebidos numa relação biunívoca, o usuário de serviços públicos paga indiretamente, através do recolhimento de tributos pelos serviços que recebe, sem, no entanto, haver uma relação direta com a prestação dos mesmos: "... o Estado não opera através de troca, mas de transferências; o mecanismo de controle não é o mercado, mas o da política e da administração, e o objetivo não é o lucro, mas o interesse público" (PEREIRA, 2000, p.19)

Diante do exposto, enfatiza-se que independentemente se ser público ou privado, espera-se que a instituição esteja voltada para a plena satisfação das necessidades dos clientes/ usuários/ cidadãos. Do serviço público, deseja-se a prestação de bons serviços, para que a população sinta-se valorizada e acredite que o Estado é para servir o povo, construindo uma nação bem servida.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa busca resolver problemas e solucionar dúvidas, para tanto é necessário utilizar procedimentos científicos, que possam investigar e dar explicações plausíveis sobre esses questionamentos.

Nesse sentido, o presente trabalho, observa a classificação de Prodanov e Freitas (2013, p. 48), uma adaptação de Silva (2004), podendo ser: quanto à sua natureza, seus objetivos, seus procedimentos técnicos e quanto à abordagem do problema.

Quanto à sua natureza, a pesquisa é aplicada, por buscar gerar conhecimentos para a aplicação prática, visando à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva, uma vez que visa realizar a descrição de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis, coletando dados de modo padronizado, onde envolve

o uso de técnicas, como o questionário, o teste, o formulário, a entrevista e a observação sistemática, assumindo a forma de levantamento. O pesquisador não faz nenhuma intervenção nesse processo, ele apenas observa, registra, analisa e ordena os dados.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica e também de campo. Bibliográfica por utilizar material já publicado, encontrado em livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, entre outros.

Para Gil (2010, p. 44), os procedimentos da pesquisa bibliográfica se definem mediante os seguintes passos: a) determinar os objetivos; b) elaborar um plano de trabalho; c) identificar as fontes; localizar as fontes e obter o material; d) ler o material; fazer apontamentos; e) confeccionar fichas; e f) redigir o trabalho. O autor ainda aponta que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (Op. Cit., p. 45).

No que tange à pesquisa de campo, configura-se em levantar informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se deseje comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los.

Quanto à abordagem, foi utilizada a abordagem quantitativa e qualitativa. Quantitativa por transformar em dados estatísticos as informações, a fim de classificá-las e analisá-las e qualitativa por considerar as relações subjetivas das relações entre sujeito e o mundo, cujas não podem ser traduzidas em números.

Para atingir os objetivos propostos, os quais estão voltados para conhecer o nível de satisfação em relação à qualidade no atendimento ao público, realizado pela Secretaria Escolar da Escola Elita Nunes Melo, os instrumentos de coleta utilizados serão: a observação direta intensiva (questionário) e observação direta extensiva (entrevista). Ambos constituem técnicas de levantamento de dados primários e dão grande importância à descrição verbal de informantes. (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 105).

O universo pesquisado foi a amostra de 52 usuários dos serviços da secretaria escolar, cuja “é uma parcela convenientemente selecionada do universo

(população); é um subconjunto do universo.” (LAKATOS; MARCONI, 2007, p. 225).

O questionário foi composto de 08 (oito) questões de múltiplas escolhas e fechadas, que será disponibilizada no balcão de atendimento da secretaria escolar da referida escola. A entrevista será realizada com a gestora da instituição, com um roteiro estruturado de perguntas.

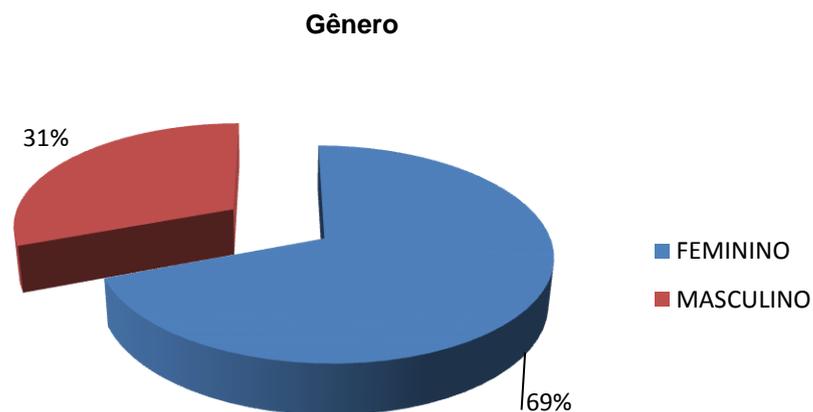
Quanto à análise de dados, serão utilizados recursos do Microsoft Office como o word e o excel, para montagem de quadro, tabelas e gráficos.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADO

A pesquisa foi realizada no período de 12/04/2017 à 19/04/2017, com o objetivo de levantar informações a respeito do grau de satisfação do cliente/usuário em relação à qualidade do atendimento prestados pela secretaria da EMEF Elita Nunes Melo, teve a participação de 52 usuários, que responderam ao questionário (vide apêndice A) composto de 08 perguntas. Foi realizada a tabulação dos dados, os quais serão expostos a seguir.

##### 4.1. Perfil dos usuários

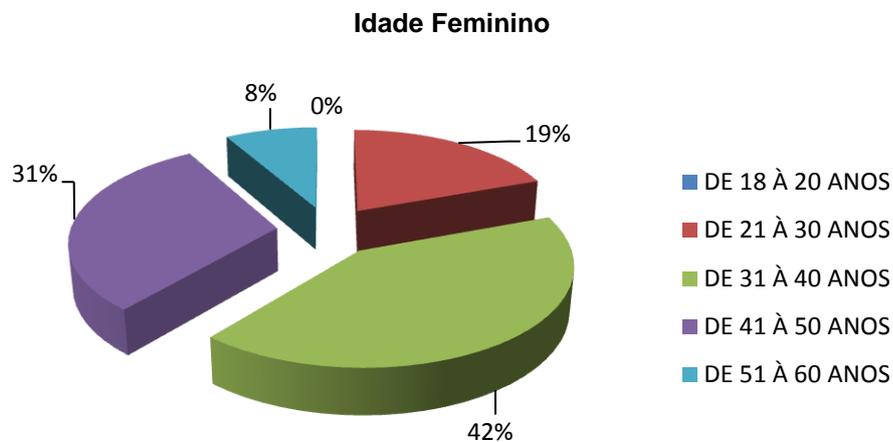
**GRÁFICO 1: GÊNERO**



**Fonte:** Próprios autores

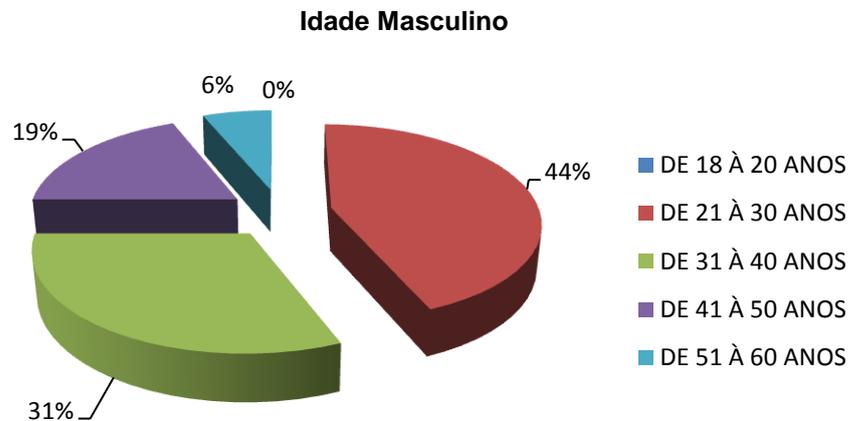
Inicialmente foi feita a caracterização pessoal dos usuários respondentes, onde se detectou que 69% são do gênero feminino e 31% do gênero masculino. Por esses dados pode-se inferir que são as mulheres que mais buscam atendimento na secretaria escolar.

**GRÁFICO 2: IDADE (FEMININO)**



**Fonte:** Próprios autores

Do universo feminino, destaca-se o maior percentual de 42% dos respondentes representam a faixa etária de 31 a 40 anos; 31% com idade de 41 a 50 anos; 19% de 21 a 30 anos; 8% de 51 a 60 anos, porém, observa-se que nesse quesito não houve respondentes na idade de 18 a 20 anos.

**GRÁFICO 3: IDADE (MASCULINO)**

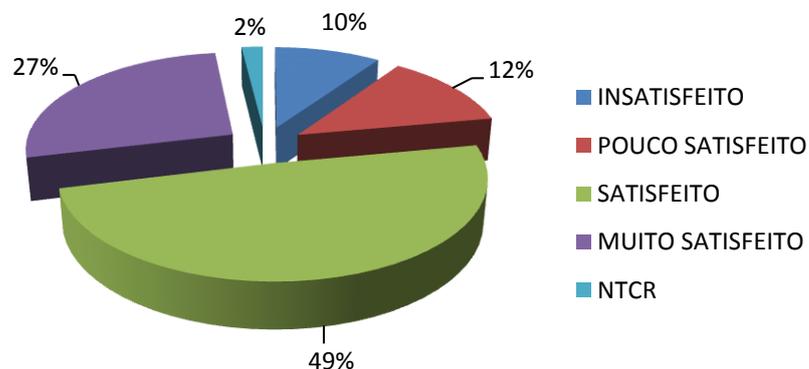
**Fonte:** Próprios autores

Do público masculino os dados apontam que o percentual maior foram os respondentes de 21 a 30 anos com 44% de usuários respondentes; 31% referem-se à idade de 31 a 40 anos; 19% de 41 a 50 anos; 6% de 51 a 60; e entre 18 a 20 anos não teve participantes.

#### 4.2 Aspectos relacionados ao atendimento

**GRÁFICO 4: ATENDIMENTO**

**1. Como você se sente com relação ao atendimento realizado pelo auxiliar da secretaria do 1º e 2º turnos?**



**Fonte:** Próprios autores

Com relação ao quesito (1) referente ao atendimento realizado pelos auxiliares da secretaria, detectou-se que os questionados sentem-se satisfeitos, representando um percentual com destaque de 49%, e 27% responderam estarem muito satisfeito. Outros 13% consideram-se poucos satisfeitos; dos insatisfeitos os dados apontam 10%; e 2% não tem como responder.

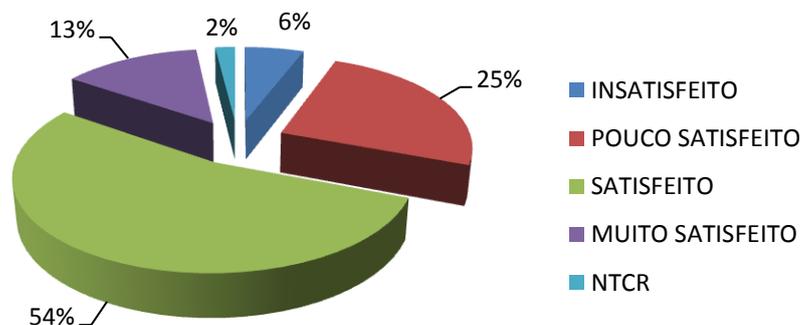
A satisfação do usuário dá-se quando este tem suas necessidades atendidas, de modo confiável, seguro, acessível e em um tempo certo. Quando o cidadão tem seu pedido atendido, ele recomenda a instituição, ele confia e passa a ser um grande aliado na divulgação de uma avaliação positiva. Além deste aspecto, Moura apud Araújo (2004, p. 16/103) argumenta que a eficácia do trabalho se fortalece com a organização da gestão, evidenciada nos investimentos realizados para melhoria do conhecimento e desenvolvimento das potencialidades, destacando com veemência o reflexo da motivação da equipe na execução do trabalho.

Neste contexto, a proposição da participação das pessoas em todos os aspectos do trabalho destaca-se como um elemento fundamental para obtenção da sinergia entre equipes. Pessoas com competências e habilidades distintas formam equipe de alto desempenho quando lhes é dada autonomia para alcançar metas bem definidas. A valorização das pessoas leva em consideração a diversidade de anseios e necessidades que, uma vez identificados e utilizados na definição das estratégias, dos planos e das práticas de gestão organizacionais, promovem o desenvolvimento, o bem-estar e a satisfação da força de trabalho. (MOURA apud ARAÚJO, 2004, p. 16).

### 4.3 Aspectos relacionados ao atendimento com eficiência (de forma correta)

#### GRÁFICO 5: EFICIÊNCIA

##### 2. Você foi atendido com eficiência (de forma correta) em sua solicitações?



Fonte: Próprios autores

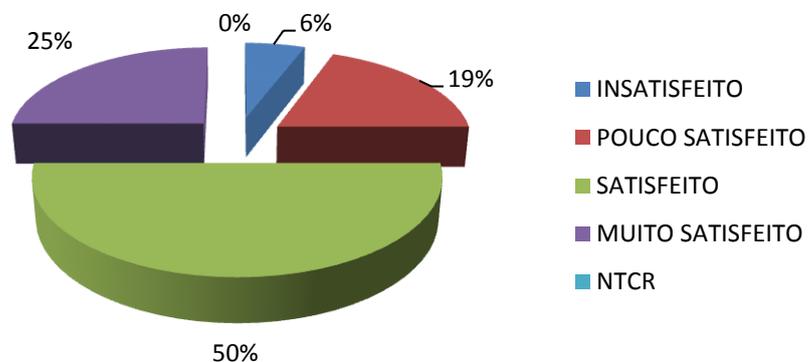
No quesito (2) a pesquisa revela que 54% dos respondentes estão satisfeitos; 25% pouco satisfeito; 13% muito satisfeito; e os insatisfeitos são de apenas 6%; e os outros 2% apontam não tem com responder.

A eficiência na prestação de serviços reflete o nível de comprometimento do setor, orientar da maneira correta, repassar informações verdadeiras e realizar um trabalho bem feito é fator determinante para satisfazer os usuários. Para tanto, o setor deve estar sempre em formação e capacitação, visando o melhor atendimento ao público.

#### 4.4 Aspectos relacionados quanto ao atendimento nas respostas de (reclamações e sugestões)

##### GRÁFICO 6: RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

###### 3. Os atendentes respondem a todas as reclamações e sugestões?



Fonte: Próprios autores

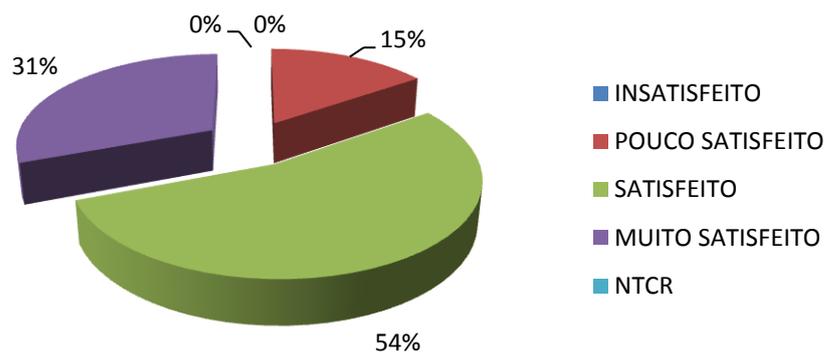
No quesito (3) perguntou-se se os atendentes respondem a todas as reclamações e sugestões questionadas pelo usuário. Dos respondentes 50% consideram-se satisfeitos; 25% muito satisfeito; 19% pouco satisfeito; e 6% responderam insatisfeito.

Atender às sugestões e reclamações dos usuários gera uma grande satisfação por parte destes, uma vez que sentem parte daquela instituição, pois suas opiniões são respeitadas. Quando uma instituição não tem nenhum tipo de sugestão ou reclamação, a tendência é que ela permaneça executando as atividades da mesma maneira, por acreditar que está atendendo aos anseios de seus usuários. Cada sugestão ou reclamação é um ponto de partida para uma reflexão e assim, a adoção de medidas que possam melhorar o trabalho desenvolvido. No caso dos dados de insatisfação (6% pouco satisfeitos e 19% insatisfeitos) servirá para que a secretaria escolar repense sua dinâmica de trabalho e construa um elo mais próximo com a comunidade.

#### 4.5 Aspectos relacionados à clareza das informações prestadas ao cidadão/usuário.

##### GRÁFICO 7: CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

###### 4 - As informações que você recebeu foram claras?



Fonte: Próprios autores

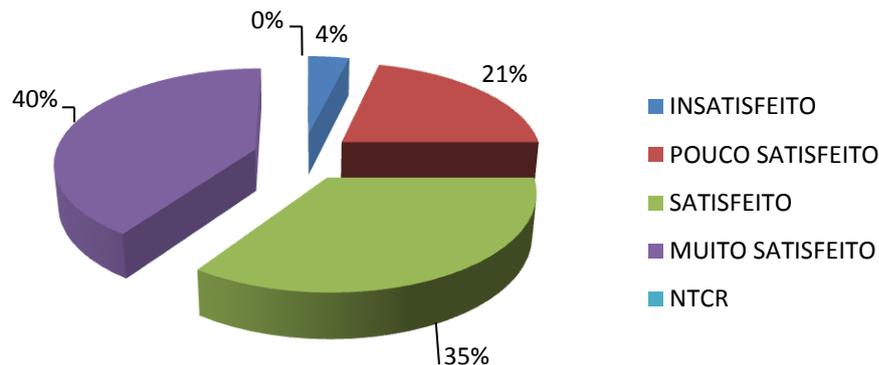
No quesito (4) foram questionados quanto à clareza das informações prestadas pelo atendente e se atendeu suas expectativas. Do total dos respondentes 54% dos clientes sentem-se satisfeitos; 31% muito satisfeitos; 15% pouco satisfeitos.

Ao lidar com o público é importante que a linguagem seja a mais acessível possível, pois assim como há pessoa bem instruídas, existem aquelas que precisam de maior atenção e simplicidade no falar, para que a comunicação e compreensão não sejam distorcidas.

#### 4.6 Aspectos relacionados sobre a atuação dos atendentes quanto à educação e cordialidade com o cliente/usuário.

##### GRÁFICO 8: EDUCAÇÃO E CORDIALIDADE

##### 5 - Os atendentes demonstram educação e cordialidade?



Fonte: Próprios autores

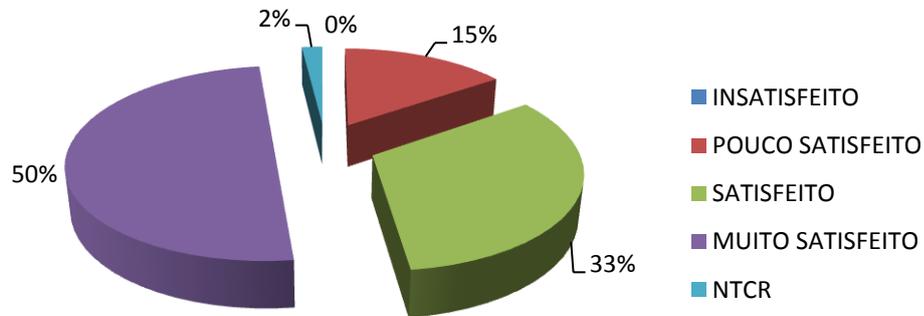
No quesito (5) foi perguntado se os atendentes demonstram educação e cordialidade no atendimento, logo se verificou que os dados apontam que 40% dos respondentes estão muito satisfeitos; 35% mostraram-se satisfeitos; 21% pouco satisfeito; e 4% julgam-se insatisfeitos.

O atendimento ao público deve ser realizado com prazer, pois é essa troca de informações que o usuário se sente acolhido ou não, a educação e cordialidade devem permear as relações, garantindo o bem estar de quem busca o atendimento.

#### 4.7 Aspectos relacionados ao horário de atendimento ao usuário

##### GRÁFICO 9: HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

6. O horário de funcionamento da secretaria atende plenamente as suas necessidades?



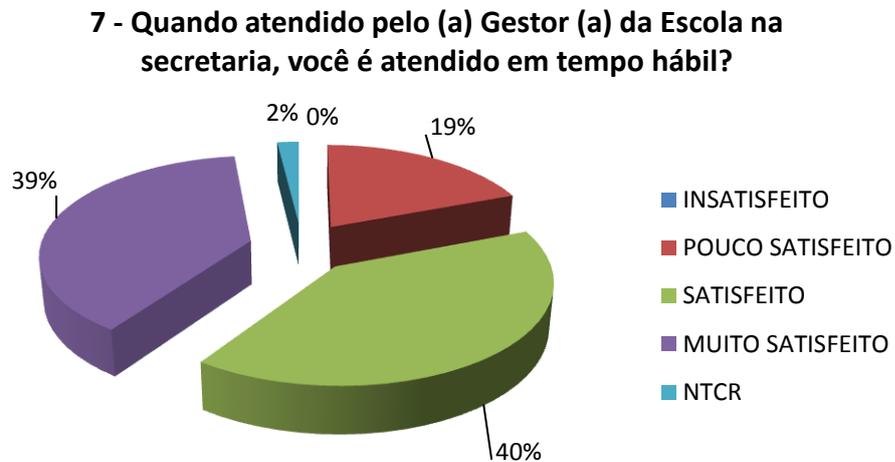
Fonte: Próprios autores

No quesito (6), quando perguntado se o horário de funcionamento da secretaria atende suas necessidades. O maior percentual de 50% aponta muito satisfeito; 33% satisfeito; 15% pouco satisfeito; e 2% não tem como responder.

O horário de atendimento é o mesmo que a maioria das instituições públicas atende, isto é, o horário comercial. A flexibilização do tempo de atendimento proporciona maior possibilidade de contato com a secretaria da escola.

#### 4.8 Aspectos relacionados ao atendimento realizado pelo gestor na secretaria da escola

## GRÁFICO 10: ATENDIMENTO PELO GESTOR



Fonte: Próprios autores

Quanto à questão (8), foram questionados sobre quando do atendimento feito pelo gestor na secretaria da escola, se este é realizado em tempo hábil. Dos respondentes 40% apontaram estar satisfeitos; 38% estão muito satisfeitos; 19% estão pouco satisfeitos; 2% não tiveram como responder e ninguém apresentou insatisfação.

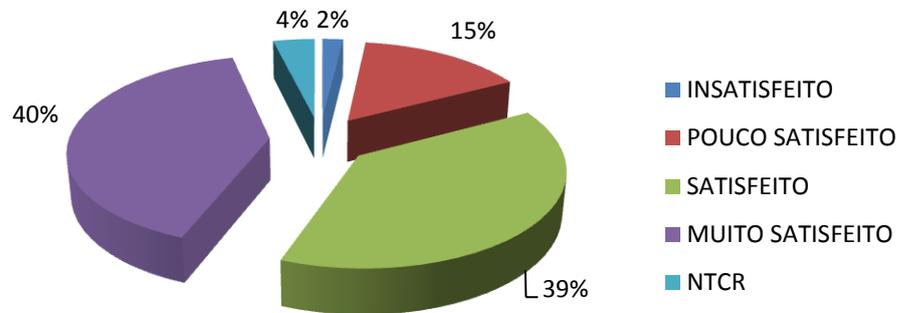
A rapidez nas respostas às demandas demonstra interesse em solucioná-los. Quando o usuário é deixado de lado ou não obteve resposta, ele se desaponta, pois sua expectativa é ser atendido com eficácia e eficiência.

Assim, gerenciar o tempo de resposta é fundamental para possibilitar esse entendimento de boa vontade e empenho por parte da gestão escolar.

### 4.9 Aspectos relacionados à experiência com o atendimento realizado pela secretaria da escola

## GRÁFICO 11: EXPERIÊNCIA COM O ATENDIMENTO DA SECRETARIA ESCOLAR

8 - Como você avalia sua experiência com atendimento ao cliente prestado pela Secretaria?



Fonte: Próprios autores

Com relação à experiência feita com o atendimento prestado pela secretaria escolar, os usuários responderam que 40% estão muito satisfeitos; 39% satisfeitos; 15% pouco satisfeitos; 4% não responderam e 2% sentem-se insatisfeitos.

Percebeu-se que a experiência positiva demonstra que o trabalho desenvolvido está atendendo as expectativas da comunidade, mas que as rotinas precisam ser revistas, para garantir a plena satisfação dos usuários. É sempre bom refletir sobre o atendimento prestado, visando otimizar as atividades.

### 4.10 Entrevista com a gestora da instituição

Após conclusão da tabulação dos dados e de sua disposição gráfica, foi realizada uma entrevista com a gestora da instituição, que atua na administração da EMEF. Elita Nunes Melo há 4 (quatro) anos. A entrevista consistiu em abordar 4 principais pontos, relacionados à eficiência, reclamações e sugestões, cordialidade e tempo de atendimento pela gestora. A entrevista passará a ser descrita a seguir:

**1ª Pergunta da Pesquisadora:** Com relação ao aspecto eficiência os dados nos mostraram que houve um grau elevado de satisfação, mas houve também os insatisfeitos. De que forma a senhora pode trabalhar para a melhoria desse percentual de insatisfeitos?

**Resposta da Gestora:** *“Esse resultado se dá pelo trabalho realizado em conjunto com a equipe, pois um bom atendimento é essencial para manter a satisfação dos usuários, sendo que o mesmo não poderá sair do estabelecimento de ensino com a impressão de que foi mal atendido, pois a sua experiência é que vai determinar a propaganda positiva ou negativa da instituição. O usuário não pode ficar esperando por muito tempo, muito menos ser ignorado, se o servidor tiver ocupado, pode ter a gentileza de mostrar que viu o cliente, para atendê-lo brevemente. Além disso, a linguagem é muito importante para que haja plena compreensão do que é dito, bem como a forma de se expressar. Ao prestar informações, estas devem ser fidedignas, para garantir a confiabilidade dos nossos serviços, bem como confiar na equipe de trabalho, orientando-os de modo preciso e dentro da legalidade. Quanto à insatisfação, só podemos combater o que conhecemos, para tanto, pretendemos implantar uma “Caixa de Contato”, uma espécie de caixa que servirá para que os usuários possam contribuir com nosso trabalho, fazendo sugestões, reclamações e elogios. Desse modo, preservando o anonimato, esperamos detectar onde e como nossos usuários estão insatisfeitos, para assim, podermos tomar as providências cabíveis”.*

Observa-se que de acordo com os resultados obtidos na pesquisa realizada, os Servidores da Secretaria da Escola estão desempenhando um bom trabalho, pois o grau de usuários satisfeitos foi elevado, mas isso não quer dizer que não tenham que melhorar. Na verdade a equipe tem que ver o outro lado, e trabalhar para que possam fazer um excelente trabalho de qualidade envolvendo todos e assim serem bem sucedidos.

**2ª Pergunta da Pesquisadora:** No quesito reclamações e sugestões também observou-se a satisfação de pais e funcionários. No seu ponto de vista, a que a senhora atribui para esses dados?

**Resposta da Gestora:** *“Quando sabemos o que o pai quer, quando ele reclama ou sugere, trabalhamos para atendê-lo. Obviamente tomamos suas contribuições como auxílio ao nosso trabalho, dando atenção, importância e respeitando a opinião de cada um. Além disso, a escola precisa de parceria com a família, justamente para fazer uma educação melhor. Assim, a equipe diretiva se empenha em fazer o melhor dentro de suas competências e respeitando a legalidade dos procedimentos escolares”.*

Evidencia-se que o bom relacionamento entre pais, família e funcionários, contribui para que o atendimento seja de boa qualidade.

**3ª Pergunta da Pesquisadora:** Na cordialidade ao atendimento percebeu-se a um grau alto de satisfação, porém houve também um percentual de insatisfeitos. Como a senhora poderá melhorar a insatisfação nesse quesito?

**Resposta da Gestora:** *“Como estabelecimento de ensino é imprescindível que o tratamento dispensado a todos os usuários seja de qualidade, como polidez, cortesia, compromisso, responsabilidade, gentileza e simpatia. Sempre buscamos promover o sentimento de bem estar aos usuários, pois fazem parte da escola. Mas como ainda precisa-se melhorar, já que existem pessoas insatisfeitas, é importante investir na formação e aperfeiçoamento dos nossos colaboradores, proporcionando cursos, treinamentos e estudos com foco nas relações interpessoais, para garantir esse atendimento qualitativo”.*

A possibilidade de realização de capacitação, treinamentos e formações oportunizará aos colaboradores que desenvolvam suas atividades com mais conhecimento, entusiasmo e satisfação.

**4ª Pergunta da Pesquisadora:** De acordo com a pesquisa feita com pais e funcionários, a maioria está “muito satisfeita” com o tempo de atendimento realizado pela gestora da escola na secretaria. Como você justifica esse resultado e o que gera a satisfação e insatisfação dos pais, uma vez que foi apresentado um percentual de insatisfação.

**Resposta da Gestora:** *“A satisfação se dá por resolver a maioria das demandas apresentadas, como orientações seguras, claras e objetivas. Quanto à insatisfação, talvez seja atribuída por não admitir situações de ilegalidade. Primamos por trabalhar com a verdade e lisura, pois existem pessoas que querem “burlar” regras, como no caso da matrícula escolar. Há casos em que o usuário não faz chamada escolar, não faz matrícula online e nem confirmação da matrícula, e depois exige que a escola dê um jeito em matricular o seu filho, só que existem regras de matrícula. Às vezes querem matricular alunos sem documentação completa, entre outros. Em nossa escola isso não é admitido”.*

O baixo nível de insatisfação demonstra que a equipe escolar busca atender às demandas da comunidade, sendo acessível, objetivo nas orientações e atuando de maneira confiável.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no referencial teórico-metodológico consultado, os resultados obtidos permitem avaliar que os objetivos foram alcançados, pois a análise da avaliação realizada pelos usuários sobre o atendimento dos serviços prestados pela Secretaria da EMEF. Elita Nunes Melo, detectou que existe satisfação por parte destes, em especial na questão do tratamento com educação e cordialidade, do horário de atendimento e na avaliação da experiência com o atendimento ao cliente. Verificou-se um percentual significativo dos usuários ficaram “satisfeitos” também no atendimento realizado nos dois turnos (manhã e tarde), não tendo grande diferença na comparação entre eles; e ainda, a satisfação foi percebida na eficiência do atendimento, seja por ser correta, clara, pontual e até mesmo em questões de reclamações e sugestões.

Entretanto, alguns pontos de insatisfação também foram identificados, demonstrando que existe a necessidade de melhorar o atendimento, nos aspectos de como o usuário se sente com o atendimento, na eficiência, quanto às reclamações e sugestões, no tratamento com cordialidade e nas experiências com o atendimento da secretaria escolar.

Diante disso, o quadro escasso de recursos humanos não afeta na qualidade do atendimento, sinalizando que a secretaria da escola aparenta atender satisfatoriamente seus usuários, refutando assim, a hipótese de que há comprometimento significativo nesse atendimento.

As respostas satisfatórias merecem uma análise mais profunda, pois a etapa de observação da pesquisa mostrou que embora o serviço da secretaria escolar é executado com as condições mínimas, considerando o fluxo de atendimento e número reduzido de funcionários para atender a demanda, bem como a limitação de recursos para desenvolver os serviços deu-se muito mais pelo esforço e dedicação dos servidores em serviço, cada um com sua motivação específica. Neste sentido, a participação ativa de servidores, onde afirma que o sucesso da instituição depende do nível de qualidade dos serviços prestados, visando à satisfação da população.

Em entrevista com a gestora, percebeu-se que existe empenho em realizar uma boa administração, bem como propostas para melhorar a qualidade no atendimento, levando em consideração às necessidades do público que o recebe. O gestor precisa identificar as fragilidades de sua instituição no atendimento ao

público, sendo indispensável avaliar os desejos e aspirações dos contribuintes, uma vez que isso indica a preocupação em atender com qualidade. Depois de identificadas é válido refletir sobre como saná-las, não num contexto isolado, mas chamando a comunidade para opinar e trazer soluções, realizando uma gestão participativa, garantindo a relação democrática entre escola e família.

Desta forma, pode-se inferir que mesmo com um quadro de servidores reduzido, é possível ser um diferencial na vida dos clientes que buscam atendimento no serviço público, mas que treinamentos, capacitações e aumento do número de pessoas para atender uma grande demanda da clientela podem melhorar ainda mais a questão da qualidade.

Assim, cria-se uma expectativa com a apresentação e análise dos dados coletados em contribuir para uma possível reestruturação (melhoria) do processo de atendimento ao usuário da secretaria da EMEF. Elita Nunes Melo. Do mesmo modo, recomenda-se que futuras pesquisas sejam realizadas enfocando a gestão participativa.

**THE QUALITY OF THE SERVICE TO THE USER IN THE SECRETARIAT OF THE  
MUNICIPAL SCHOOL OF ELEMENTARY EDUCATION PROFESSOR ELITA  
NUNES MELO**

**ABSTRACT**

This study analyzes the perception of "quality of service to the user in the secretariat of the Municipal School of Elementary Education Professor Elita Nunes Melo". It was chosen as a problem if the insufficiency of the number of employees in the Secretariat sector compromises the quality in the service of the users, from which the hypothesis derived that the scarcity of human resources would make it difficult for the quality service to the users. The objective was to know the level of satisfaction of the user in relation to the quality in the public service. To do so, the methodology was based on a bibliographical research and a field research, adopting quantitative and qualitative methods to carry out the analyzes and the technique of direct observation, having as instrument the application of questionnaires, in which the locus was the Secretariat of the Said school, in the Municipality of Macapá, having as subjects 52 users of the services provided by the Institution's Secretariat, from April 12 to 19 of the current year. After tabulation of the data, an interview was conducted with the manager of the camp school. The results obtained refuted the hypothesis, noting that even with a reduced staffing, the servers still perform a quality service, promoting the satisfaction of their clientele.

**Keywords:**Quality. Attendance. Publicservice.

## 6. REFERÊNCIAS

ARAÚJO PEREIRA, Rodrigo. **Importância da qualidade no atendimento ao público**. vol. 10, núm. 3, São Paulo: Exacta:Universidade Nove de Julho, 2012.

ARAÚJO, Marconi Pereira de. **Gestão da qualidade no serviço público: desafio de uma nova era**. Disponível em: <<http://biblioteca.jfjb.jus.br>>. Acessado em: 03.04.2017.

BRESSER PEREIRA, L. C.; SPINK, P. **Reforma do estado e administração pública gerencial**. Orgs. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade. 7.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Revista do Serviço Público, Ano 47. Volume 121, Número I, Jan-Abr, 1996.

\_\_\_\_\_. **A reforma gerencial do Estado de 1995**. RAP, Rio de Janeiro, V. 34, nº 4, p. 7-26, jul/ago, 2000.

CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Paraná: Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil, 2011. Disponível em: <<http://ead.ifap.edu.br>>. Acessado em: 03.04.2017.

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

CORRÊA, H. L; CORRÊA, A. C. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**. Ed. Atlas. São Paulo, 2009.

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, jan./jun.2013. Disponível em: <<http://uniseb.com.br>>. Acessado em: 03.04.2017.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira: 2010.

GIL, Antônio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LABADESSA, Luciene Suzi; DE OLIVEIRA, Luciana Jardim. **A importância da**

**qualidade no atendimento ao cliente um estudo bibliográfico.** Revista Fiar, v. 1, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://revistafiar.com.br>>. Acesso em: 03.04.2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6.ed. 7ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

LUCAS, Vera L.; SILVEIRA JÚNIOR, Olney B. **A qualidade do atendimento no setor público.** 2012. Disponível em: <<http://www.amog.org.br>>. Acessado em: 03.04.2017.

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade:fundamentos e práticas para cursos de graduação.** Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MANDELLI, Anielli da Silveira. **Qualidade no atendimento ao cliente.** 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net>>. Acessado em: 03.04.2017.

MORALES, Flávio Galego; FERREIRA, Flávio Smania. **A excelência em qualidade no atendimento das organizações.** Revista Hórus – Volume 5, número 2 (Abr-Jun), 2011.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROMAN, Artur Roberto. **Módulo 3 - princípios éticos e legais:curso atendimento ao cidadão.** Brasília: ENAP - Escola Nacional de Administração Pública, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1684>>. Acessado em: 03.04.2017.

ROTH, Claudio Weissheimer. **Curso técnico em automação industrial: Qualidade e Produtividade.** 3.ed. – Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, 2011.

SANTOS, R. A. dos. **Metodologiacientífica: a construção do conhecimento.** 7.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2007.

## APÊNDICE A

### Questionário de avaliação da qualidade do atendimento ao usuário da Secretaria da EMEF. Professora Elita Nunes Melo - Macapá-AP.

**Objetivo:**

Este questionário faz parte do artigo de trabalho de conclusão de curso e tem por objetivo levantar informações a respeito do grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento ao usuário prestado pela Secretaria da EMEF. Professora Elita Nunes Melo.

**Caracterização Pessoal e Profissional.**

**Gênero:**

( ) Masculino ( ) Feminino

**Idade:**

( ) 18 a 20 ( ) 21 a 30 ( ) 31 a 40 ( ) 41 a 50 ( ) 51 a 60

**Preencha o questionário a seguir e faça sua auto avaliação.**

**CRITÉRIOS:**

Não tem como responder (NCR) = 0

Insatisfeito = 1 Pouco Satisfeito = 2

Satisfeito = 3 Muito Satisfeito = 4

01	Como você se sente com relação ao atendimento realizado pelo (a) auxiliar da secretaria do 1º e 2º turnos?	
02	Você foi atendido com eficiência (de forma correta)?	
03	Os atendentes respondem a todas solicitações, reclamações e sugestões?	
04	As informações que você recebeu foram claras?	
05	Os atendentes demonstram educação e cordialidade?	
06	O horário de funcionamento da secretaria atende plenamente as suas necessidades? ( Segunda a sexta-feira: manhã das 07:30 às 12:00 e tarde das 13:30 às 18:00 h)?	
07	Quando atendido pelo (a) Gestor (a) da Escola na Secretaria, você é atendido em tempo hábil?	
08	Como você avalia sua experiência com o atendimento ao cliente prestado pela Secretaria?	
Comente suas respostas		

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017.

Agradecemos sua colaboração!

## APÊNDICE B

**Roteiro de perguntas sobre a pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento ao usuário da Secretaria da EMEF. Professora Elita Nunes Melo - Macapá-AP.**

**ENTREVISTADA: Gestora da Instituição**

### PERGUNTAS

**1ª.** Com relação ao aspecto eficiência os dados nos mostraram que houve um grau elevado de satisfação, mas houve também os insatisfeitos. De que forma a senhora pode trabalhar para a melhoria desse percentual de insatisfeitos?

**2ª.** No quesito reclamações e sugestões também observou-se a satisfação de pais e funcionários. No seu ponto de vista, a que a senhora atribui para esses dados?

**3ª.** Na cordialidade ao atendimento percebeu-se a um grau alto de satisfação, porém houve também um percentual de insatisfeitos. Como a senhora poderá melhorar a insatisfação nesse quesito?

**4ª.** De acordo com a pesquisa feita com pais e funcionários, a maioria está “muito satisfeita” com o tempo de atendimento realizado pela gestora da escola na secretaria. Como você justifica esse resultado e o que gera a satisfação e insatisfação dos pais, uma vez que foi apresentado um percentual de insatisfação?

## APÊNDICE C

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_,  
**nacionalidade** \_\_\_\_\_, **idade** \_\_\_\_\_, **estado civil** \_\_\_\_\_,  
**profissão** \_\_\_\_\_, **endereço** \_\_\_\_\_,  
 \_\_\_\_\_, **RG** \_\_\_\_\_, estou

sendo convidada a participar de um estudo sobre a qualidade do atendimento ao usuário na secretaria da Escola Municipal Professora Elita Nunes melo , cujos objetivos e justificativas são: fazer parte do artigo de trabalho de conclusão de curso e tem por objetivo levantar informações a respeito do grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento ao usuário prestado pela Secretaria da EMEF. Professora Elita Nunes Melo.

A minha participação no referido estudo será no sentido de responder ao questionário ou entrevista aplicada (s) pela (s) pesquisadora (s).

Fui alertado de que, da pesquisa a se realizar, posso esperar alguns benefícios, tais como: *conhecer o resultado da pesquisa*.

Recebi, por outro lado, os esclarecimentos necessários sobre os possíveis desconfortos e riscos decorrentes do estudo, levando-se em conta que é uma pesquisa, e os resultados positivos ou negativos somente serão obtidos após a sua realização. Assim, posso não concordar com os resultados da mesma.

Estou ciente de que meu nome não será citado na pesquisa, mas tenho ciência que o conteúdo da entrevista será transcrito no trabalho acadêmico como resposta emitida pela gestora da escola.

Também fui informado (a) de que posso me recusar a participar do estudo, ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e de, por desejar sair da pesquisa, não sofrerei qualquer prejuízo à assistência que venho recebendo.

As pesquisadoras envolvidas com o referido projeto são: Aldenice Macedo dos Santos e Cleoneide da Costa Araújo, e com elas poderei manter contato pelos telefones 99121-0330 e 99149-0027.

É assegurada a assistência durante toda pesquisa, bem como me é garantido o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que eu queira saber antes, durante e depois da minha participação.

Enfim, tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

Macapá-AP, .....de..... de 2017.

---

*Nome e assinatura do sujeito da pesquisa*