

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS - UEA
ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS – ESO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANNA CAROLLINA DO CARMO SILVA ROCHA

Análise da qualidade do atendimento aos usuários no 21º
Distrito Integrado de Polícia de Manaus

Manaus

2021

ANNA CAROLLINA DO CARMO SILVA ROCHA

**Análise da qualidade do atendimento aos usuários no 21º
Distrito Integrado de Polícia de Manaus**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade do
Estado do Amazonas, como
requisito para a obtenção do
grau de Bacharel em
Administração.

Orientação: Profª Mirian Serrão Vital

Manaus – AM

2021

ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NO 21º DISTRITO INTEGRADO DE POLÍCIA DE MANAUS

Anna Carollina do Carmo da Silva Rocha¹

Mirian Serrão vital²

Resumo: Este artigo tem como objetivo principal apresentar uma análise sobre a qualidade do atendimento oferecido no 21º Distrito Integrado da Polícia de Manaus, com o propósito de entender, da perspectiva dos usuários, como estes avaliam o atendimento que recebem dos estagiários. Para tanto, a abordagem qualitativa foi utilizada como subsídio metodológico, e como instrumento para a coleta de dados foram aplicados dez questionários aos sujeitos que foram atendidos no local do estudo em determinado período. A revisão de literatura contribuiu com o aprofundamento teórico da pesquisa sobre o tema qualidade. Através da análise dos dados obtidos foi possível compreender que o atendimento foi bem avaliado, entretanto, aspectos negativos, como a demora e o sistema lento e burocrático foram apontados. Verificou-se que a mudança exige o envolvimento de diversos profissionais e esferas, pois os estagiários da equipe do atendimento são subordinados a um sistema e a superiores concursados e com estabilidade profissional.

Palavras-chave: Análise da qualidade do atendimento. Atendimento ao público. Distrito integrado de polícia.

Abstract: The main objective of this article is to present an analysis of the quality of care offered in the 21st Integrated District of the Manaus Police, in order to understand, from the users' perspective how they evaluate the care they receive from trainees. Therefore, the qualitative approach was used as a methodological subsidy, and as an instrument for data collection, ten questionnaires were applied to the subjects who were assisted at the study site in a given period. The literature review contributed to the theoretical deepening of research on the topic of quality. Through the analysis of the data obtained, it was possible to understand that the service was well evaluated, however, negative aspects, such as the delay and the slow and bureaucratic system, were pointed out. It was found that the change requires the involvement of several professionals and spheres, as the interns of the care team are subordinated to a system and to superiors who are publicly hired and have professional stability.

Keywords: Quality of care analysis. Customer Service. Integrated Police District.

1 Estudante do curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e estagiária do 21º Distrito Integrado da Polícia de Manaus.

2 Doutora em Administração e professora do Curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas - UEA e Administradora na Secretaria Municipal de Saúde/Manaus.

INTRODUÇÃO

Pouco se fala sobre a qualidade do atendimento ofertado aos cidadãos em órgãos públicos sob a própria ótica desses sujeitos. Dessa forma, surgiu a necessidade de compreender como a população avalia estes atendimentos, em específico, os oferecidos pelos Distritos Policiais, além do modo que são recebidos e se os atendentes responsáveis são capacitados para solucionar os seus problemas.

Diante disso, o presente artigo tem como objetivo geral analisar a qualidade do atendimento oferecido à população que busca o 21º Distrito Integrado de Polícia na Cidade de Manaus. Como objetivos específicos temos: a finalidade de compreender as respostas dos questionários aplicados quanto às concepções desses cidadãos sobre: o horário de funcionamento, agilidade em ser atendido, tempo de espera e eficiência, analisar as capacidades dos estagiários responsáveis, identificar os pontos negativos e os devidos responsáveis. A delimitação desta pesquisa apresenta amplitude ímpar, visto que apresenta uma temática pertinente tanto à administração em sentido lato sensu, quanto ao direito inerente aos administrados, assim como aos cidadãos, que necessitam de atendimento prestado diretamente pelo setor público da sociedade.

A qualidade dos serviços tem se mostrado relevante para qualquer tipo de organização, seja pública ou privada, ajudando na eficiência, diminuindo desperdícios e aumentando a produtividade. Surgem a cada momento inovações administrativas e tecnológicas visando à melhoria dos atendimentos e serviços prestados à população.

Para alcançar os objetivos a abordagem qualitativa foi utilizada como subsídio metodológico, e como instrumento para a coleta de dados foram aplicados dez questionários a sujeitos que foram atendidos no local do estudo. A revisão de literatura permitiu o aprofundamento teórico.

Compreendeu-se que o atendimento foi bem avaliado pelos sujeitos, entretanto, aspectos negativos, como a demora, o sistema lento e burocrático foi apontado, a mudança exige o envolvimento de diversos profissionais e esferas, pois os estagiários da equipe do atendimento são subordinados a um sistema e a superiores concursados e com estabilidade profissional, que também atendem às ordens maiores, e estão inseridos em um cenário que exige recursos, investimento e pesquisa para ser modificado.

QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS: REFLEXÕES TEÓRICAS

Ao realizar a busca pelas palavras-chaves “qualidade de atendimento aos usuários em delegacias e distritos policiais” foi possível observar a escassez na produção acadêmica sobre a temática, constatou-se ainda que poucos são os trabalhos analisados sob a ótica dos usuários do setor público, visto que estes usufruem de serviços ofertados pelo Estado, e não de organizações privadas que buscam o melhor atendimento em troca de um cliente fiel. Dessa forma, outros estudos, de áreas distintas foram utilizados, como forma de contribuir com a discussão.

Moimaz *et al.* (2010), por meio de estudo de campo e empírico em ambientes hospitalares nos quais eram oferecidos os atendimentos pelo Sistema Único de Saúde, constataram a relevância em estudar a qualidade do atendimento aos usuários, ouvindo suas concepções, nível de satisfação, evidenciando as necessidades do serviço, destacando os pontos a serem melhorados e os aspectos positivos, sempre evidenciando o melhor atendimento ao cliente. Como aspectos indicados para a qualidade do atendimento, os autores compreendem que a agilidade, responsividade e cortesia são os fatores que mais auxiliam no nível de satisfação dos cidadãos.

Moimaz *et al.* (2010) salientam que as reclamações dos usuários, que aparecem com mais frequência, envolvem a falta de atenção nas solicitações e a dificuldade em suprir a necessidade imposta, outros aspectos salientados se relacionam com a falta de atenção dos profissionais no momento do atendimento, a falta de insumos para os tratamentos, o horário reduzido de funcionamento, e aspectos relacionados a infraestrutura do espaço.

Os autores reiteram a importância de pesquisas nesse contexto

Pesquisar a respeito da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão do serviço prestado, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário, ou cliente, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados pela organização. O desenvolvimento de um sistema de avaliação de satisfação pode representar uma importante ferramenta para o desenvolvimento de estratégias de gestão para o setor de serviços (MOIMAZ *et al.*, 2010, p. 1434)

Rodrigues et al. (2013) compreendem que a assistência no momento do atendimento é primordial para o estabelecimento de um vínculo de confiança entre o colaborador e o sujeito que busca o auxílio, e compreendem que, quando o profissional possui competência técnica, realiza um atendimento com qualidade, segurança e satisfatório, suprimindo as necessidades apresentadas.

Ainda nessa perspectiva, Santos e Seling (2014, p. 86) apresentam dois sentimentos essenciais ao atendimento de qualidade:

Confiança e reciprocidade: enfatiza a necessidade de se estabelecer condições de confiança mútua entre as partes envolvidas e ressalta que a reciprocidade é um fator chave para uma ação coletiva bem sucedida.

Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016, p.2) apresentam suas concepções sobre o conceito de qualidade, o que promove a ampliação do debate

A qualidade é um requisito essencial para uma empresa e a sua definição remete a necessidade de ser eficiente e eficaz na interação entre os meios que tem influência direta nos objetivos da organização. Dessa forma, pode ser conceituada como atividades que fornecem harmonia para que os objetivos organizacionais sejam executados para se alcançar a excelência, observando que a qualidade possui várias definições.

Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016) compreendem que no contexto atual, o oferecimento de serviços de qualidade aos sujeitos apresenta-se como uma preocupação constante em instituições públicas e privadas, interferindo e modificando a estrutura e as práticas gestoras nesses ambientes.

Para os autores, no contexto público, a qualidade deve assumir peso igual ao do cenário privado, e deve ser consolidada por meio de sistemas de gestão que preveem e englobam o planejamento estratégico, observando as expectativas dos usuários e superando-as. Ressaltam que na atualidade, as tecnologias auxiliam o consumidor a conhecer mais sobre seus direitos, afirmados por meio de legislações, além de favorecer a disseminação de opiniões e avaliações sobre o atendimento, no próprio site da empresa ou em redes sociais.

Para Campos (1999) o atendimento de qualidade envolve suprir as necessidades dos sujeitos, com segurança e confiabilidade em um período adequado. A qualidade do serviço se relaciona a aspectos como tangibilidade, resposta, velocidade, competência, segurança, comunicação, flexibilidade, dentre outros aspectos. Envolve a formação de qualidade dos sujeitos que realizam a função, um ambiente de trabalho que ofereça boas condições para desenvolver o

ofício, infraestrutura adequada, valorização profissional, envolvimento da equipe, dentre outros aspectos.

A facilidade de acesso às informações sobre como o atendimento funciona no 21º Distrito Integrado de Polícia, contribuiu para a aplicação dos questionários e no entendimento da responsabilidade posta em estagiários tão jovens e inexperientes, incumbidos pelo atendimento ao público que busca o local com os mais variados problemas.

METODOLOGIA

A abordagem metodológica escolhida para o desenvolvimento desse estudo foi a pesquisa qualitativa. Como instrumento para a coleta de dados o questionário mostrou-se como ideal, sendo aplicado a dez sujeitos que buscaram o atendimento no 21º Distrito, em dias alternados do mês de Maio de 2021, pela parte da manhã a maioria, onde o fluxo de atendimento era maior.

Gil (2008, p.128) o compreende como

[...] como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Dessa forma, em pesquisas qualitativas e empíricas, o questionário constitui-se como uma técnica que possibilita a coleta de informações da realidade.

Nogueira (2002) considera que um bom questionário necessita: balancear os aspectos de completude e relevância; não ser difícil de ser preenchido; apresentar questões possíveis de serem respondidas; não sobrecarregar as páginas; evitar ambiguidade no entendimento das questões; ser ajustado à linguagem utilizada pelos respondentes; limitar cada item a uma unida ideia; evitar questões longas; não assumir à priori que os respondentes possuem informações factuais a respeito dos itens pesquisados, entre outros.

Chaer; Diniz; Ribeiro (2011) considera como pontos fortes do questionário: o anonimato, as questões objetivas padronizadas; tempo em aberto para o pesquisado pensar nas respostas; custo razoável. Como pontos fracos os autores salientam: a baixa taxa de respostas em alguns casos; inviabilidade de comprovar respostas ou esclarecê-las; dificuldade em pontuar questões abertas; itens padronizados ambíguos.

Já Gil (2008) apresenta como vantagens: a possibilidade de atingir um número grande de pessoas; implica menores gastos; garante o anonimato; permite aos respondentes flexibilidades de resposta em relação ao tempo; não expõe o pesquisado às influências de opiniões.

Como pontos negativos aponta que a técnica exclui as pessoas que não sabem ler e escrever; impede o auxílio ao respondente em caso de não

entendimento; impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido; não garante a qualidade ou que as perguntas serão corrigidas de forma correta.

Compreende-se que é importante ter cuidado na formulação das perguntas do questionário, que devem ser elaboradas de forma clara, concreta, com o nível de informação adequado aos respondentes, as perguntas devem possibilitar uma única interpretação, deve seguir o rigor metodológico e o pesquisador deve adotar comportamentos de ética e responsabilidade com o tratamento e divulgação dos dados.

O questionário foi construído por meio de perguntas fechadas e abertas, a fim de compreender os posicionamentos e concepções dos participantes, além de levantar seu perfil, formação, renda, dentre outros aspectos.

Para a análise do material optou-se pela fragmentação e a reorganização dos fragmentos.

Trata-se, nesse caso, de segmentar a fala dos entrevistados em unidades de significação – o mínimo de texto necessário à compreensão do significado por parte de quem analisa – e iniciar um procedimento minucioso de interpretação de cada uma dessas unidades, articulando-as entre si, tendo por objetivo a formulação de hipóteses explicativas do problema ou do universo estudado (DUARTE, 2004, p. 221)

O pesquisador deve estar atento às surpresas, pois, em muitos casos as ideias apresentadas não irão ao encontro de seus conceitos previamente estabelecidos.

Outro componente metodológico utilizado foi a revisão de literatura, realizado especialmente por meio de artigos e periódicos disponíveis de forma *online*.

O UNIVERSO PESQUISADO: 21º DISTRITO INTEGRADO DE POLÍCIA DE MANAUS

A cidade de Manaus assume posição como sétimo município mais populoso do país. Para atender as demandas nas questões que envolvem a atuação da polícia civil, há trinta Distritos Integrados, localizados em diversos bairros. Tais estabelecimentos têm como objetivo orientar, atender e nortear os sujeitos que precisam realizar boletins de ocorrência, fazer denúncias ou receber orientação dos profissionais.

O presente estudo foi realizado no 21º Distrito Integrado de Polícia de Manaus, no qual a acessibilidade de critério permitiu um maior aprofundamento para a execução e análise da pesquisa, visto que a autora pertencia ao quadro de estagiários. No local atua uma equipe de diversos profissionais, sendo um delegado, dois escrivães, cinco investigadores, um motorista e sete estagiários, que são os responsáveis pela realização do atendimento aos sujeitos que buscam fazer o boletim de ocorrência, os principais agentes responsáveis pelos resultados obtidos.

O 21º Distrito atende aos bairros localizados na parte Centro-oeste de Manaus, especialmente São Jorge e Vila da Prata. A unidade não funciona no horário de plantão, como muitos distritos, ficando aberto no período comercial, das 08 horas da manhã até 17 horas.

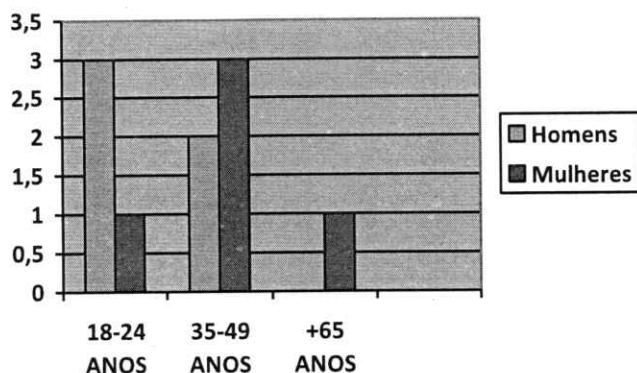
Como ressaltado, os boletins de ocorrência são feitos por estagiários, licenciandos em diversos cursos, como administração e direito. A faixa etária desses colaboradores é dos 21 aos 35 anos. No atendimento busca-se suprir as dúvidas, atender da melhor forma e orientar aos procedimentos cabíveis, para que a população sinta suas necessidades sanadas.

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

O questionário utilizado para as respostas dos sujeitos encontra-se anexo do presente trabalho.

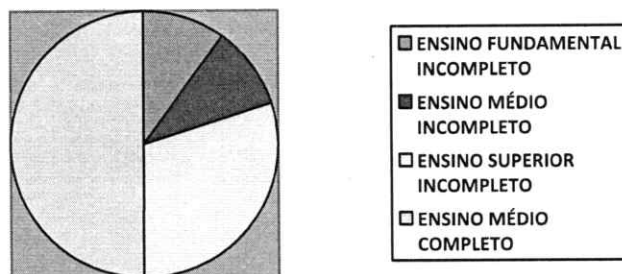
O primeiro momento da análise destina-se a compreensão do perfil dos participantes, para tanto, perguntas sobre o sexo, idade, renda e nível de formação educacional foram realizadas. Com base nos dados coletados, os seguintes gráficos foram elaborados:

Gráfico 1: Dados dos sujeitos - Idade e Sexo



Fonte: Pesquisa da autora, 2021.

Gráfico 2: Dados dos sujeitos - Escolaridade



Fonte: Pesquisa da autora, 2021.

Observa-se que dos dez sujeitos, cinco eram do sexo masculino e cinco do sexo feminino, quatro participantes tinham a faixa etária dos 18 aos 24 anos, nenhum participante tinha entre 25 e 34 anos, cinco participantes tinham entre 35 e 49 anos, um participante tinha mais de 65 anos.

Sobre a renda dos entrevistados, um sujeito apontou que era composta por menos de um salário mínimo, três indicaram renda acima de dois salários mínimos, três participantes acima de três salários, dois acima de quatro salários e um acima de cinco salários.

O nível de escolaridade aponta que um sujeito possui formação incompleta no Ensino Fundamental II, cinco participantes tinham Ensino Médio completo, um tinha Ensino Médio incompleto, enquanto três possuíam ensino superior.

Sendo assim, a análise permite compreender que os sujeitos que buscaram atendimento na delegacia no período da pesquisa foram tanto do sexo feminino quanto do sexo masculino, a maioria com a faixa etária entre 25 e 34 anos, com salário entre dois e três salários mínimos, a maioria com ensino médio completo. Devemos ter em mente que o público de uma delegacia de polícia é imprevisível pois sua demanda atinge grupos de todas as idades e classes sociais.

A segunda etapa do questionário envolvia a qualidade do atendimento no 21º DIP, sob a perspectiva dos participantes. Para a análise, foram elencados três grupos, o primeiro envolvendo o tempo de atendimento, o segundo sobre a quantidade de atendimento e horário de funcionamento, e no terceiro passo da análise é destacado as falas dos sujeitos, indicadas por meio de suas sugestões e opiniões sobre o atendimento.

Esse segundo momento contou com oito perguntas, envolvendo, o tempo de espera para o atendimento, a quantidade de minutos que o sujeito considerava razoável para ser atendido, a quantidade de atendentes pelas quais teve que passar para conseguir o que necessitava, a opinião do participante sobre qual seria uma quantidade aceitável de pessoas para suprir as necessidades que busca nesse local, a sua opinião com relação ao horário de expediente; indicações de sugestão para a melhoria do atendimento, envolvendo: Prazo de tempo para receber o serviço; tempo de espera em fila; horário de expediente adequado; cordialidade da equipe de atendimento; competência da equipe de atendimento e facilidade para

acessar informações a respeito do serviço. Por fim, nas duas últimas questões os participantes poderiam dar sua opinião sobre o atendimento recebido no local, e outras contribuições, caso sentissem a necessidade.

No quadro um são apresentados dados sobre a quantidade de usuários e o tempo que levaram para ser atendidos no local.

Quadro 1: Análise sobre o tempo de espera para atendimento no 21° DIP

Quantidade De Sujeitos	Tempo de espera
6	5-10 min.
2	16-20 min.
1	+30 min.
1	Não informou.

Fonte: Pesquisa da autora, 2021.

A análise dos dados permite compreender que seis participantes esperaram entre cinco a dez minutos para serem atendidos, dois aguardaram entre 16 e 20 minutos, um aguardou mais de 30 minutos, e um não respondeu.

Sobre o tempo razoável indicado pelos sujeitos para receber o atendimento, três participantes indicaram que o tempo ideal é entre 5 a 10 minutos, três apontaram entre 11 a 15 minutos, dois indicaram até 20 min, um até 30 minutos. Observa-se que o atendimento oferecido no 21° batalhão está dentro dos parâmetros indicados pelos sujeitos, visto que, a maioria foi atendida com menos de 11 minutos. A agilidade do atendimento é variável conforme a chegada dos sujeitos no DIP. Apesar de o local contar com sete estagiários, estes estão divididos por turnos e possuem apenas dois computadores para realização de Boletins de Ocorrência.

Outro quesito que interfere no tempo de espera para atendimento é a complexidade do problema que o sujeito busca resolver. Existem simples registros de perdas de documentos que são finalizados rapidamente, porém em outros casos como de Lesão Corporal, o atendimento pode demorar até 30 minutos ou mais, visto

que é uma situação que instaura um procedimento na delegacia e exige requisições de Exame de Corpo de Delito e agendamento de audiências.

No quadro dois são apresentados dados sobre a quantidade de atendentes que foi necessário para sanar as solicitações dos usuários.

Quadro 2: Análise sobre a quantidade de atendentes no 21° DIP que cada sujeito precisou:

Quantidade De Sujeitos	Quantidade de atendentes que o sujeito precisou
5	1 atendente
2	2 atendentes
2	3 atendentes
1	5 atendentes

Fonte: Pesquisa da autora, 2021.

Com relação à quantidade de atendentes pelos quais os sujeitos tiveram que passar para conseguir suprir a necessidade que buscaram, os dados mostram que dos dez participantes, cinco passaram apenas por uma atendente, dois passaram por duas atendentes, dois sujeitos passaram por três atendentes e um por cinco. Em outro espaço do questionário foi perguntado qual a quantidade que os sujeitos acreditavam ser suficientes para o seu atendimento, os resultados foram: para dois participantes, a quantidade ideal de atendentes é uma, um participante relatou que a quantidade ideal é no máximo duas, três participantes falaram que a quantidade ideal é de três atendentes, dois indicaram que o ideal é quatro, e um indicou que no máximo cinco.

Referente aos dados do Quadro dois, devemos entender novamente qual o grau de complexidade do problema que o sujeito buscou resolver no Dip, pois, dependendo da situação normalmente um atendente é em grande maioria das vezes suficiente para satisfazer as dúvidas do usuário. Porém, em outras situações os outros funcionários do Dip são necessários em casos mais graves.

As respostas sobre o horário de atendimento mostram que sete participantes acham que a organização com relação ao horário de funcionamento deve se manter como está, o participante 2 considera que o ideal seria que o local abrisse mais cedo, e o participante 9 apontou a necessidade de manter aberto até mais tarde.

Referente a estes dados devemos lembrar que o horário de funcionamento dos Dip varia de acordo com a demanda dos bairros que o mesmo atende, no caso do 21º Dip que abrange apenas os bairros São Jorge e Vila da Prata, o Governo do Estado do Amazonas estipulou o horário comercial como sendo o suficiente para atender a população local, assim como a maioria dos que responderam ao questionário aprovaram o horário de atendimento.

Sobre a pergunta relacionada às sugestões para melhorar o atendimento, foram indicados os seguintes pontos:

- Prazo para receber o serviço (3 sujeitos);
- Horário de expediente adequado (3 sujeitos);
- Tempo de espera em fila (2 sujeitos);
- Facilidade de acesso ao local (4 sujeitos);
- Cordialidade da equipe de atendimento (2 sujeitos);

Competência da equipe de atendimento (2 sujeitos).

Facilidade para acessar informações a respeito do serviço (2 sujeitos).

Em seguida, os participantes apresentaram sua opinião sobre o atendimento. O sujeito 1 disse que considerou ótimo, o sujeito 2 disse que achou bom, e fez duas críticas, uma relacionada a demora e outra ao sistema complicado e lento. O participante 3 considerou que apesar da demora foi bem atendido, e que a equipe o auxiliou devidamente; o participante 4 também considerou o atendimento bom, o participante 5 indicou o atendimento rápido e tranquilo, além da disposição das atendentes para auxiliá-lo, assim como o participante 6 que indicou que todas as dúvidas foram supridas por meio do atendimento; o participante nº 7 destacou a demora na realização do B.O, mas considerou o bom atendimento. O participante de número 8 indicou a capacidade e bom atendimento das profissionais. O participante 9 relatou que os atendentes são bem capacitados e suprem a demanda, e o sujeito 10 ressaltou o valor de um ambiente de trabalho positivo.

Nesse sentido, observa-se que na opinião dos participantes, o atendimento é adequado, visto que, não houve nenhuma reclamação específica voltada à essa questão. Os pontos negativos envolveram a demora, quando há muitas pessoas a serem atendidas e o sistema que é lento, entretanto, no ato do atendimento não houve reclamações.

Abaixo segue as falas dos sujeitos, retiradas dos questionários sobre as opiniões relacionadas ao atendimento.

Quadro 3- Opiniões sobre o atendimento

Opinião sobre o atendimento:
“Foi um ótimo atendimento”
“Bom, mas muito demorado, sistema muito complicado e lento”.
“Atendimento dentro da média, apesar da espera, fui muito bem atendida na hora da realização da queixa, souberam o que fazer com a minha situação, pessoas jovens e dispostas a ajudar.
“Equipe jovem, mas bem instruída e com atendimento bom”.
“Achei bem rápido e super tranquilo, tanto nas perguntas como no interesse de ajudar o cliente”.
“Atenderam todas as dúvidas e souberam instruir para os próximos passos”.
“Bom atendimento. A demora somente é verificada quando existem outros cidadãos registrando o B.O.
“Pronto atendimento no local, com prazo de tempo razoável para receber o serviço, e profissionais capacitados para suprir a demanda.
Pessoas jovens, buscando aprender, mas bem competentes e educadas.
“Criar uma atmosfera mais agradável e estimulante para as profissionais é o que torna possível uma operação com mais empatia e cuidado com cada usuário, ou seja, permite o atendimento humano e personalizado.

Fonte: Pesquisa da autora, 2021.

No Quadro 3 podemos observar que todas as opiniões são positivas quanto ao atendimento, e os comentários negativos são apenas relacionados ao local de trabalho e ao sistema burocrático. Percebemos que os defeitos do atendimento fogem do alcance e responsabilidade dos estagiários.

Por fim, a última proposta de resposta dava liberdade ao participante indicar outras considerações que julgasse pertinente.

O sujeito 2 ressaltou que o atendimento poderia ser mais rápido, e o sistema mais simples de ser preenchido, assim como o participante 7, que indicou pontos negativos sobre o sistema. O participante 3 apontou a necessidade para um maior número de trabalhadores na área do atendimento; o participante 7 indicou a necessidade de melhorar as condições físicas do prédio. O participante 10 indicou a

necessidade de anotar as informações necessárias, e observar oportunidades ocultas.

O quadro 5 demonstra outras considerações que os sujeitos julgaram pertinentes para relatar no questionário.

Quadro 5- Outras considerações sob a ótica dos sujeitos

Outras considerações:
Atendimento poderia ser mais rápido e o sistema mais simples de ser preenchido.
“Um número maior de membros para o atendimento”.
“Melhorar as condições físicas do prédio”.
Sistema muito detalhado, perguntaram muitas informações.
“Auxiliar na medida certa, anotar sempre o que é necessário, enxergar oportunidades ocultas”.

Fonte: Pesquisa da autora,2021.

O sujeito 2 ressaltou que o atendimento poderia ser mais rápido, e o sistema mais simples de ser preenchido, assim como o participante 7, que indicou pontos negativos sobre o sistema. O participante 3 apontou a necessidade para um maior número de trabalhadores na área do atendimento; o participante 7 indicou a necessidade de melhorar as condições físicas do prédio. O participante 10 indicou a necessidade de anotar as informações necessárias, e observar oportunidades ocultas.

As respostas envolvem a indicação para maior agilidade no atendimento e simplificação do sistema, ampliação do número de estagiários para o atendimento, melhorias das condições físicas do prédio, e atenção no momento da prestação do serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível concluir que a discussão sobre a análise do atendimento é ampla e subsidiada por diversos autores. No contexto público o debate se intensifica, pois as mudanças são complexas e exige o envolvimento de profissionais superiores, investimento do governo e políticas públicas.

Por meio dos questionários foi possível analisar que o atendimento foi bem avaliado pelos dez participantes que responderam ao questionário. Os sujeitos indicaram que, mesmo que a equipe seja formada por profissionais jovens, a qualidade das ações não fica a desejar, ao contrário, as demandas e necessidades são supridas. Percebemos que apesar da equipe de atendentes ser composta por estagiários que estão iniciando no mercado de trabalho, estes dão conta de suprir as expectativas de um ótimo atendimento mesmo sendo em uma Delegacia de Polícia, onde os assuntos a serem resolvidos são sempre problemas.

Entretanto, aspectos negativos também foram ressaltados, um deles envolveu a demora para que o atendimento acontecesse, fator que é acarretado pela falta de colaboradores para essa função. Dessa forma, um sujeito indicou a necessidade de ampliar a equipe desses profissionais. Outro ponto negativo que foi indicado nos questionários envolve a burocracia do sistema, que exige diversas respostas das pessoas que vão prestar queixa ou realizar o boletim de ocorrência. Outro aspecto mencionado foi a melhoria da infraestrutura e a construção de um ambiente de trabalho.

Observa-se que no contexto relacionado ao atendimento as indicações foram positivas, entretanto, os aspectos mencionados como críticas e sugestões exigem o envolvimento de superiores, visto que, não é da alçada do estagiário modificar o horário de funcionamento do Distrito, solicitar mudanças estruturais ou modificar o sistema, pois tais aspectos são definidos pelo Estado, e talvez nem mesmo os profissionais de maior escalão do local consigam fazer as alterações por si só.

Dessa forma, o estudo lança um olhar para os demais Distritos Integrados da cidade de Manaus e dos demais municípios brasileiros, visto que, as reclamações sobre a demora no atendimento, burocracia e ineficácia para a solução dos problemas apresentam-se como constantes falas da população civil. Sendo assim,

surge um novo questionamento, quais são as medidas possíveis de serem tomadas no contexto local para que as críticas sejam sanadas?

Defende-se que todo cidadão tem o direito a um atendimento de qualidade, pois em um país democrático e de direitos, que prevê a igualdade, justiça e liberdade dos sujeitos, deve-se efetivar a qualidade dos serviços dos órgãos públicos.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, T. C. de S.; RODRIGUES, M. N. D.; FIGUEIREDO, F. J. S. **A qualidade do atendimento no serviço público**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil. João Pessoa/PB, Brasil, 2016. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf>. Acesso em 20 jul. 2021.
- ALVES, A. J. Planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, vol. 77, p. 53-71, mai. 1991.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- CARVALHO, M. M. de; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABPRO, 2012.
- CHAER, G; DINIZ, R; RIBEIRO, E. A. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Revista Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011. Disponível em: <<http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/201/187>>. Acesso em 28 jun. 2021.
- CHIZZOTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: Evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**, Universidade no Minho, Portugal, v.16, n.002, p. 221-236, 2013.
- DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, vol. 35, n. 2., p. 57-83., mar. 1985.
- LOBO, R. N. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Érica, 2010.
- MOIMAZ, S. A. S. et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva** [online]. 2010, v. 20, n. 4, pp. 1419-1440. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-73312010000400019>>. Acesso em 20 jul. 2021.
- NOGUEIRA, R. **Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real**. RJ: UFRJ/COPPED, 2002.
- PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2004.

SANTOS, P. M.; SELIG, P. M. Indicadores para o novo serviço público: uma análise bibliométrica e sistêmica. **Perspectivas em Ciência da Informação** [online]. 2014, v. 19, n. 3 , pp. 82-97. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-5344/1818>>. Acesso em 20 jul. 2021

RODRIGUES, J. S. M. et al. **O atendimento por instituição pública de saúde: percepção de famílias de doentes com câncer**. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 37, n. 97, p. 270-280, abr./jun. 2013. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/sdeb/2013.v37n97/270-280/pt>> . Acesso em 20 jul. 2021.

ANEXO 1- MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

Nós gostaríamos de saber a opinião de nossos usuários, para melhor entender suas necessidades com relação a este serviço. Esta informação é utilizada para auxiliar nossa organização no planejamento de melhorias e na forma como prestamos nosso serviço a você. Agradeceríamos se você respondesse às perguntas que se seguem. Esta informação será confidencial – não temos como identificar qualquer pessoa que responder a estas perguntas.

Perfil do entrevistado: favor marcar com um x o que melhor descreve sua situação

Sexo a) Feminino b) Masculino

Idade a) 18-24 anos b) 25-34 anos c) 35-49 anos d) 50-64 anos e) 65+anos

Qual é sua renda familiar bruta aproximada? Sua família inclui todos os membros da sua família que moram com você.

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| a) Abaixo de um salário mínimo | b) Acima de um salário mínimo |
| c) Acima de dois salários mínimos | d) Acima de três salários mínimos |
| e) Acima de quatro salários mínimos | f) Acima de cinco salários mínimos |

Qual é seu nível de educação até o momento?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| a) Ensino Fundamental I incompleto | b) Ensino Fundamental I completo (1º ao 5º ano) |
| c) Ensino Fundamental II incompleto | d) Ensino Fundamental II completo (6º ao 9º ano) |
| e) Ensino Médio incompleto | f) Ensino Médio completo |
| g) Superior | |

Opiniões sobre a qualidade do atendimento no 21º batalhão: Favor marcar um X para a resposta que melhor descreve sua experiência

1) Quanto tempo você aguardou na sala de espera antes de ser atendido pelo órgão desejado? As respostas são em minutos

5-10 min. 11-15 min. 16-20min. 21-30 min. mais de 30 min

mais de 60 min. Quanto aproximadamente? _____

2) Quanto tempo você considera razoável aguardar para ser atendido pelo órgão desejado?

3) Com quantas pessoas diferentes você teve que lidar para conseguir aquilo de que você necessitava?

4) Na sua opinião, qual seria uma quantidade aceitável de pessoas para suprir as necessidades que você busca nesse local?

5) Qual a sua opinião com relação ao horário de expediente desse local?

a) Manter aberto até mais tarde b) Abrir mais cedo c) Manter como está

6) Dê uma sugestão (marcando com X um item) caso você acredite que o atendimento possa ser melhorado.

- Prazo de tempo para receber o serviço Tempo de espera em fila.
 Horário de expediente adequado Facilidade de acesso ao local
 Cordialidade da equipe de atendimento
 Competência da equipe de atendimento.
 Facilidade para acessar informações a respeito do serviço.

7) Dê a sua opinião sobre o atendimento recebido nesse local

8) Outras contribuições, caso sinta necessidade
