

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

MARINA MACCARINI LOURENÇO

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL
DE NOVA VENEZA**

CRICIUMA

2013

MARINA MACCARINI LOURENÇO

**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL
DE NOVA VENEZA**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIUMA

2013

MARINA MACCARINI LOURENÇO

**EXELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE
NOVA VENEZA**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 3 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Christine Vieira - Mestre - (Unesc)

Prof^a. Daniela Arns Silveira - Mestre - (Unesc)

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC aos seus munícipes. O presente estudo se configura como uma pesquisa bibliográfica, cujo propósito é o de destacar apontamentos acerca da relação entre repartição pública e clientes no que tange ao atendimento que lhes é prestado. Para tanto, está estruturado de forma a organizar uma sequência de capítulos, a saber: primeiro capítulo – aspectos introdutórios; segundo capítulo – referencial teórico; terceiro capítulo – caracterização da empresa; quarto capítulo – proposta de trabalho; quinto capítulo – análise dos dados referendados na proposta; sexto capítulo – considerações finais, seguidos das referências e dos anexos e apêndices. A partir de um questionário, aplicado a 40 contribuintes, algumas questões colocadas no marco teórico podem ser observadas, como o grau de satisfação positivo apontado pelos munícipes. Ainda assim a participação dos clientes com sugestões de melhorias é sempre levada em consideração. Este estudo, portanto, frisou a importância da qualidade estar presente no ato do atendimento para que se obtenha satisfação do cliente e sucesso nas organizações.

Palavras-chave: Atendimento. Satisfação. Clientes.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar el grado de satisfacción con el servicio prestado por la Municipalidad de Nova Veneza/SC a sus contribuyentes. El presente estudio se configura con una pesquisa bibliográfica, cuya finalidad es resaltar los apuntes sobre la relación entre la repartición pública y los clientes sobre el atendimento que se les presta. Por lo tanto, está estructurado para organizar una sucesión de capítulos, a saber: primer capítulo - aspectos introductorios; segundo capítulo – referencial teórico; tercer capítulo – caracterización de la empresa; cuarto capítulo – trabajo propuesto; quinto capítulo - análisis de los datos referenciados en la propuesta; sexto capítulo – consideraciones finales, seguido de las referencias y de los anexos y apéndices. A partir de un cuestionario respondido por 40 colaboradores, algunas preguntas en el marco teórico se pueden considerar, como el nivel de satisfacción positivo indicado por los ciudadanos. Sin embargo, la participación de los clientes con sugerencias de mejora siempre se toma en consideración. Este estudio, por lo tanto, destacó la importancia de la calidad estar presente en el momento del servicio, a fin de obtener la satisfacción del cliente y el éxito en las organizaciones.

Palabras-clave: Servicio. Satisfacción. Cliente.

ABSTRACT

This study aims to analyze the degree of satisfaction with the service provided by the City Hall of Nova Veneza/SC to their citizens. The present study is configured as a bibliographic research, whose purpose is to highlight notepaper on the relationship between government department and customers in regard to the service provided to them. Therefore, it is structured so as to organize a sequence of chapters, namely: first chapter - introductory aspects; second chapter - theoretical reference; third chapter - characterization of the company; fourth chapter - working proposal; fifth chapter - the data analysis countersigned in the proposal; sixth chapter - final remarks, followed by references and annexes and appendices. Based on a questionnaire answered by 40 contributors, some questions in the theoretical framework can be seen, as the level of satisfaction positive indicated by citizens. Nonetheless the participation of customers with suggestions for improvement is always taken into consideration. This study, therefore, pointed out the importance of quality to be present at the time of attendance in order to obtain customer satisfaction and success in organizations.

Keywords: Attendance. Satisfaction. Customer.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Levantamento da média de clientes	26
Tabela 2 – Gênero	29
Tabela 3 – Faixa Etária	30
Tabela 4 – Formas de contato mais utilizadas	31
Tabela 5 – Frequência	32
Tabela 6 – Setores mais utilizados.....	33
Tabela 7 – Secretarias mais utilizadas.....	35
Tabela 8 – Há falhas no atendimento?.....	36
Tabela 9 – Falhas no atendimento	37
Tabela 10 – Avaliação do atendimento no setor de triagem	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Levantamento da média de clientes	26
Gráfico 2 – Gênero.....	29
Gráfico 3 – Faixa Etária.....	30
Gráfico 4 – Formas de contato mais utilizadas.....	31
Gráfico 5 – Frequência.....	32
Gráfico 6 – Setores mais utilizados	33
Gráfico 7 – Secretarias mais utilizadas	35
Gráfico 8 – Há falhas no atendimento?	36
Gráfico 9 – Falhas no atendimento	37
Gráfico 10 – Avaliação do atendimento no setor de triagem.....	38

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo geral	11
1.2.2 Objetivos específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO	13
2.1.2 Atendimento Telefônico	14
2.2 CLIENTES DO GOVERNO	15
2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO	15
2.4 COMUNICAÇÃO	16
2.4.1 Tipos de Comunicação	18
2.4.1.1 Comunicação verbal.....	18
2.4.1.2 Comunicação não-verbal.....	19
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	20
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO.....	20
3.2 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES	20
4 PROPOSTA DE TRABALHO	21
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO: ANÁLISE DOS DADOS	21
4.2 LEVANTAMENTO DA MÉDIA DE CLIENTES ATENDIDOS.....	21
4.2.1 Assessoria de Imprensa	22
4.2.2 Chefe de Gabinete	22
4.2.3 Compras	22
4.2.4 Contabilidade	22
4.2.5 Controle Interno	22
4.2.6 Departamento Pessoal	22
4.2.7 Gabinete do Prefeito	23
4.2.8 Gabinete do Vice-prefeito	23
4.2.9 Jurídico – Procuradoria	23
4.2.10 Licitação	23
4.2.11 Secretaria Administração e Finanças	23

4.2.12 Secretaria de Educação	24
4.2.13 Secretaria de Planejamento.....	24
4.2.14 Tesouraria	24
4.2.15 Tributação	24
4.3 GRÁFICO DE VISUALIZAÇÃO DA MÉDIA DE CLIENTES ATENDIDOS.....	24
4.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	28
4.4.1 Gênero.....	29
4.4.2 Faixa Etária	30
4.4.3 Quais as formas de contato você utiliza na Prefeitura de Nova Veneza? .	31
4.4.4 Com que frequência você vai até a Prefeitura?	32
4.4.5 Quais os setores que você mais utiliza da Prefeitura?.....	33
4.4.6 Quais as secretarias que você mais utiliza da Prefeitura?.....	35
4.4.7 Há problemas/falhas no atendimento desses setores?.....	36
4.4.8 Falhas no atendimento	37
4.4.9 Como você avalia o atendimento do setor de triagem da Prefeitura?.....	38
5 CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS.....	41
APÊNDICES	43
APÊNDICE A – Questionário	44

1 INTRODUÇÃO

Para o sucesso de uma empresa, é necessária a junção de um bom atendimento com uma boa prestação de serviços. Para tanto, os funcionários devem trabalhar juntos para que a imagem da empresa seja positiva perante as pessoas que a usufruem, e para as que possam vir a usufruir.

Levando isso em conta, o presente trabalho tem como finalidade medir o grau de satisfação dos clientes de um órgão público quanto ao atendimento prestado pelos seus servidores. Neste caso, o órgão público a ser analisado é a Prefeitura Municipal de Nova Veneza, SC.

Desta forma, para entender melhor como funciona o atendimento em um órgão público, será feito levantamento teórico, abordando itens específicos, os quais estarão organizados em subcapítulos: a) atendimento ao público; b) clientes do governo; c) qualidade no serviço e d) comunicação.

As referências utilizadas podem ser encontradas na Biblioteca Central Prof. Eurico Back, localizada na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC; e as demais em endereços eletrônicos. É importante salientar que, ao realizar esta pesquisa, constatou-se que existe pouca informação quanto ao atendimento ao cliente em um órgão público, e que os autores abordam com mais ênfase o atendimento em empresas privadas.

No decorrer deste texto, será delimitada uma situação problema, da qual surgirão objetivos gerais e específicos. A partir desses, serão apresentados: a) fundamentação teórica; b) ambiente de trabalho; c) proposta de trabalho; d) análise e resultados da pesquisa.

Em seguida, finalizar-se-á este trabalho com a conclusão, as referências utilizadas no decorrer da pesquisa, os apêndices e os anexos.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

As pessoas, ao se depararem com a grande concorrência existente no mercado, tornaram-se mais exigentes quanto à qualidade do atendimento prestado pelas empresas. Esse comportamento refletiu não somente em empresas privadas, mas também em órgãos públicos. Dessa forma, faz-se importante saber: como está

o nível de satisfação dos usuários da Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC, com relação ao atendimento que lhes é prestado?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o grau de satisfação dos munícipes quanto ao atendimento prestado nos setores da Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Levantar a média de clientes atendidos pelos setores da prefeitura;
- b) Avaliar o grau de satisfação dos clientes;
- c) Identificar as falhas no atendimento.

1.3 JUSTIFICATIVA

Ao se deparar com alguma necessidade/situação-problema, nós, cidadãos munícipes procuramos por ajuda e esperamos encontrar alguém apto a responder nossas dúvidas e/ou resolver questões pendentes. Por conta disso, ter um bom atendimento é parte fundamental para o sucesso de uma empresa, e, em um órgão público, não poderia ser diferente.

Desta forma, é fundamental que a equipe de atendimento seja altamente capacitada para lidar com todos os tipos de problemas, independente da situação e das pessoas envolvidas, procurando, sempre, colocar em primeiro lugar a necessidade e a satisfação do cliente, que, neste caso, em se tratando de um órgão público, são os moradores do município de Nova Veneza.

Assim, seja por telefone ou pessoalmente, o primeiro contato com o cidadão deve ser especial e corresponder às expectativas almejadas, pois, se este sentir-se insatisfeito, fará com que sua experiência seja ouvida por muitos outros. Por isso, é importante que aprendamos a tratar a todos com igualdade, já que o atendimento prestado na prefeitura reflete a imagem do prefeito da cidade, que pode ficar deturpada.

Então, é fundamental que se faça este estudo para que, depois de feita a análise da situação-problema, se necessário, possam ser encontradas soluções cabíveis à mesma.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste relatório, cujo objetivo principal é aprofundar os conhecimentos sobre atendimento em um órgão público, serão utilizados como base teórica autores como Garcia e D'elia, Pimenta, Vieira, Tomasi e Medeiros, entre outros, na busca de conceitos sobre atendimento ao público, clientes do governo, qualidade no serviço e comunicação, devidamente estruturados em subcapítulos, para melhor entendimento da temática abordada.

2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Devido ao fato de os setores públicos estarem minados de burocracias no momento da solicitação e da prestação de serviços, um bom atendimento é extremamente necessário para que o processo de tramitação não seja tão desagradável para o solicitante. Para chegar a este resultado, Garcia e D'elia (2005) argumentam que é preciso existir vontade, qualidade e competência por parte de cada funcionário ao executar seus serviços.

O profissional que atuar na área de atendimento público, além de estar capacitado para realizar suas funções, precisa gostar de servir pessoas. Beltrão e Passos (1991) afirmam que o profissional de atendimento tem o compromisso de atender bem e com cortesia, para satisfazer as necessidades do cliente; e para alcançar este objetivo, é necessário paciência, respeito e acima de tudo honestidade na prestação dos serviços.

Autores como Medeiros e Hernandez (1988) esclarecem que ao atuar na recepção de uma empresa, o profissional de atendimento deve ser cortês, prestativo e demonstrar interesse em ajudar o visitante a alcançar seus propósitos.

É indispensável, portanto, o uso de expressões como: por favor, por gentileza e obrigado, além dos cumprimentos normais (bom dia, boa tarde) no primeiro contato com o cliente. É também atribuição do profissional de atendimento, quando necessário, após fazer a triagem, encaminhar os clientes até o setor correspondente à sua necessidade. (BELTRÃO; PASSOS, 1991). Porém, um bom atendimento deve estar presente em todos os setores da instituição, e não somente na recepção.

Os servidores públicos precisam dar a devida atenção aos seus clientes e estar cada vez mais bem preparados para solucionar seus problemas, além de tratá-los com toda disposição necessária, ouvindo-os atentamente, sempre procurando oferecer soluções cabíveis aos mesmos. Paciência, tolerância e comunicação são fundamentais no processo de atendimento. (GARCIA;D'ELIA, 2005).

É sabido que

[...] os clientes compreendem que sempre que algo der errado ou alguma coisa imprevisível e inesperada acontecer, o prestador de serviços tomará de imediato e ativamente ações para mantê-los no controle da situação e para encontrar uma nova e aceitável solução. (GRÖNROOS, 1993, p.61).

O atendimento, então, deve ser de qualidade em todos os setores da instituição, pois todos estão sujeitos a lidar com um público que necessite de informações e/ou serviços (GARCIA; D'ELIA, 2005). Portanto, a qualidade no atendimento deve estar presente em qualquer situação, seja no ato no atendimento ao cliente pessoalmente, como também durante uma chamada telefônica.

2.1.2 Atendimento telefônico

O atendimento telefônico pode ser avaliado como uma forma rápida e eficiente de fazer contato nas organizações. Para Beltrão e Passos (1991, p. 26), “o telefone é um rápido meio de comunicação, porque diminui distâncias e economiza tempo.” Garcia e D'elia (2005, p. 130) afirmam que “um bom atendimento telefônico dependerá da cortesia, do tom de voz, da rapidez e da segurança das informações.”

São regras básicas para o atendimento telefônico falar com clareza, com simpatia, de forma atenciosa e educada. Segundo Medeiros e Hernandes (1988), ao receber uma chamada telefônica, deve-se identificar o local ou departamento, seguido de cumprimento, por exemplo: Prefeitura de Nova Veneza, bom dia. É inadmissível o uso de gírias, palavras de baixo calão, expressões coloquiais e palavras no diminutivo e/ou aumentativo durante uma chamada telefônica. (TOMASI; MEDEIROS, 2007, p. 89).

Ao falar por telefone, é preciso saber escutar quem está do outro lado da linha. Linkemer (1999) afirma que é preciso concentrar-se em ouvir o que a outra pessoa está dizendo, sem nenhum tipo de interrupção, demonstrando-lhe atenção

máxima. É importante não prolongar muito a chamada e ter sempre em mãos rascunhos que possam ser utilizados para fazer anotações necessárias. (SEPLAN - GOVERNO ESTADUAL, 2012)

Então, para que o atendimento seja percebido como de qualidade, tanto pessoalmente quanto por telefone, é preciso conhecer o perfil dos clientes que usufruem da empresa/instituição prestadora de serviço.

2.2 CLIENTES DO GOVERNO

Órgãos públicos possuem clientes assim como empresas privadas. De acordo com Silva e Zambon (2006, p. 6), “Governo tem clientes, assim como empresas, porque ambos têm as respectivas ‘razões de ser’ e, [...] só faz sentido instituir uma organização, se dela resultar utilidade para alguém.”

Isso pode soar estranho devido ao fato de se entender por cliente o indivíduo que compra um produto ou paga por um serviço diretamente. No caso do governo, mesmo existindo a coleta de impostos, o indivíduo não paga por um produto ou serviço diretamente, ou seja, na maioria das vezes, as necessidades dos clientes do governo são sanadas juntas, como quando se revitaliza um asfalto, o benefício é sentido por todo o grupo de clientes ao mesmo tempo.

Portanto, os clientes do governo podem ser chamados de usuários, por desfrutarem dos serviços públicos coletivamente. Sendo assim, também no órgão público pode-se considerar o cliente a pessoa mais importante no relacionamento e parte fundamental na avaliação da qualidade e da excelência do serviço. (DINIZ; FUERTH, 2009).

Ao reconhecer o perfil do cliente que se utiliza da instituição, faz-se necessário saber o quanto a qualidade no atendimento pode influenciar durante a avaliação do cliente quanto à prestação de serviço.

2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Devido ao quadro em que se encontra o mercado hoje, onde há constante cobrança das empresas/instituições quanto ao bom atendimento ao cliente, faz-se

necessária a incorporação da qualidade no atendimento. Segundo Campos (2004, p. 2), “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.”.

Assim, a qualidade precisa estar presente do início ao fim do processo de atendimento, em todos os setores necessários durante a prestação de serviço, com o objetivo de sempre superar as expectativas dos clientes.

No sentido mais restrito, qualidade pode ser definida como “ausência de defeitos”. No entanto, a maioria das empresas centradas no cliente ultrapassa essa definição restrita, definindo qualidade em termos de satisfação do cliente. (KOTLER; ARMSTRONG, 2000, p. 5)

O servidor público ao promover um atendimento de qualidade com uma prestação de serviço eficiente acaba gerando satisfação por parte do cliente, e, cliente satisfeito acaba promovendo uma “parceria” com a instituição.

Um cliente forma expectativas de acordo com as promessas feitas pelos vendedores de serviços, pelas experiências passadas com a empresa ou concorrentes ou até mesmo com o comentário de outras pessoas. E essas expectativas são essenciais para a satisfação. (LAS CASAS, 2006, p. 89)

Porém, é importante frisar que “só existem produtos e serviços de qualidade se forem feitos por pessoas de qualidade” (GARCIA; D’ELIA, 2005, p.111). Por isso, se a qualidade no atendimento não estiver presente em todos os setores da instituição, há grande probabilidade de o cliente julgar a prestação de serviço negativa de forma geral devido ao atendimento recebido em um único setor.

Sendo assim, a comunicação entre prestador de serviço e cliente, e até mesmo entre os servidores de cada setor da instituição, deve ser bem feita para que não ocorram desentendimentos por conta da falta de gerenciamento da informação.

2.4 COMUNICAÇÃO

Ter uma boa comunicação é parte fundamental para o sucesso de uma organização, tanto nas negociações externas quanto no ambiente interno, entre funcionários. Pimenta (2002, p. 58) explica que “a comunicação dentro da empresa contribui para a definição e concretização de metas e objetivos; além de possibilitar a integração e equilíbrio entre seus componentes (departamentos, áreas, etc.).”

Para que a comunicação aconteça de forma adequada, é preciso saber transmitir as informações de maneira clara e objetiva, e também saber captar a informação dos que a emitem.

A comunicação é um dos instrumentos mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o significado original e a intenção de quem fala ou escreve. (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 69)

A comunicação entre os setores da instituição deve acontecer perfeitamente. De acordo com Las Casas (2006), para uma comunicação interna eficaz, é preciso que os departamentos da empresa se comuniquem entre si, principalmente os funcionários que fazem o primeiro contato com o cliente, para que saibam exatamente o que dizer para não demonstrar desorganização. Se erros acontecerem com frequência, e tais erros transparecerem aos clientes, a imagem e a credibilidade da instituição pode ficar comprometida.

Uma reputação sólida é criada quando a identidade de uma organização e sua imagem estão alinhadas. [...] A reputação se diferencia da imagem por ser construída ao longo do tempo [...] tanto por públicos internos quanto externos, enquanto a identidade é construída por elementos internos (a própria empresa). (ARGENTI, 2006, p. 97).

Portanto, é necessário saber explanar ideias com clareza aos colegas de trabalho. “Ver, ouvir, sentir são, constantemente, esquecidos quando se discute o processo de comunicação. Muitas pessoas falam, e por não saber comunicar provocam danos irreparáveis [...] na rede de relacionamentos profissionais.” (SEPLAN - GOVERNO ESTADUAL, 2012).

A comunicação externa é direta com o público, ou seja, transparece a imagem da instituição. Sendo assim, é preciso medir as palavras, falando somente o necessário, prezando sigilo máximo de informações da instituição. (PIMENTA, 2002). Complementando essa ideia, Tomasi e Medeiros (2007) relatam que a comunicação externa se refere à opinião pública. Portanto, o comunicador deve estar atento à maneira como transmite as informações aos demais para que não ocorra nenhum tipo de desentendimento no momento em que for receber o *feedback*¹.

¹*Feedback*: classificado nas empresas como o momento em que ficamos sabendo do resultado de nossa avaliação de desempenho.

Medeiros e Hernandes (1988, p. 228) salientam a importância do *feedback* argumentando que, no processo de comunicação, ele possibilita o prosseguimento do fluxo de mensagens por auxiliar o emissor a examinar os resultados obtidos na transmissão da mensagem, em relação aos seus objetivos iniciais.

Percebendo a importância da comunicação dentro de uma organização, faz-se relevante conhecer os diferentes tipos de comunicação bem como a maneira certa de utilizá-los.

2.4.1 Tipos de comunicação

A comunicação pode ser feita de diferentes formas, e essas, por sua vez, são classificadas em dois grupos: verbal e não-verbal; que serão discriminados em subcapítulos para melhor entendimento.

2.4.1.1 Comunicação verbal

A comunicação verbal é utilizada na troca ou na passagem de informações, e, conforme Pasold (2002), pode ser classificada em verbal oral, verbal escrita e verbal acumulativa; esta última faz uso de palavra escrita e palavra falada.

A comunicação oral, segundo Tomasi e Medeiros (2007), é utilizada periodicamente nas organizações, em conversas, em entrevistas, em reuniões e em telefonemas, além do que, os executivos, hoje, estão sujeitos a ter de prestar esclarecimentos à opinião pública. Pimenta (2002, p. 142) enfatiza a importância de uma boa oratória, afirmando que “ter um conhecimento, mas não conseguir torná-lo comum, produz um efeito pouco significativo, que pode ser comparado a não tê-lo. Considerando-se assim, a importância de falar bem em público.” Portanto, o sucesso da comunicação verbal depende da maneira como as mensagens são passadas.

Da mesma forma, deve-se estar atento à comunicação escrita. Para Vieira (2007, p. 91), “a palavra escrita é mais forte do que a falada; não se pode negar o que se escreveu.” Assim, para uma comunicação escrita eficaz, além de as mensagens serem escritas nas normas gramaticais, é preciso organizar, planejar e estabelecer as prioridades claramente, de forma que o receptor as compreenda. (TOMASI; MEDEIROS,2007).

Complementando essa ideia, Pimenta (2002) diz que é preciso clareza e objetividade nas mensagens enviadas, além de precisão e de persuasão no texto escrito para obter a resposta sobre a questão esperada.

O *e-mail*, hoje, é uma ferramenta de comunicação escrita que veio para ficar dentro das organizações. Segundo Pasold (2007), o *e-mail* deve ser utilizado como meio de troca de ideias de maneira rápida. Pode substituir o telefone para comunicação geral, formalização de pedidos, solicitações ou registros, e, ainda, para agendamentos, confirmações de compromissos, eventos e reuniões. (VIEIRA, 2007).

2.4.1.2 Comunicação não-verbal

A comunicação não-verbal nada mais é do que a expressão corporal de um indivíduo somada aos seus gestos e ao seu tom de voz. Pimenta (2002) ressalta a importância de estar atento aos gestos, às posturas e às expressões faciais que são deixadas transparecer diante de clientes e de colaboradores, pois, é pela comunicação não-verbal, que, ao transmitir uma mensagem, expressa-se credibilidade.

Uma mensagem pode ser perdida se sua comunicação não se der adequadamente. Um aviso dito com aspereza pode não conseguir resultado positivo, enquanto o mesmo aviso dito com delicadeza pode alcançar o objetivo de quem o expressou. (TOMASI; MEDEIROS, 2007, p.90,p.91).

Se o profissional não for capaz de controlar totalmente sua comunicação não-verbal (expressões corporais, tom de voz etc.), pode acarretar problemas à instituição. “Expressões e gestos podem contradizer a própria fala, justamente pela falta de domínio sobre a comunicação não-verbal.”. (MARTINS; FORTES, 2008, p. 4).

Então, é extremamente necessário ter controle sobre a linguagem corporal ao transmitirmos qualquer tipo de mensagem, pois esta pode tanto afastar quanto atrair o outro.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O município de Nova Veneza, SC, teve sua emancipação no ano de 1958. Nesse mesmo ano, após a instalação do município, foi nomeado como primeiro prefeito da cidade o senhor Aldo Hercílio da Luz, que comandou o município até o ano de 1959, quando aconteceu a primeira eleição da cidade. A sede da Prefeitura Municipal de Nova Veneza, até o ano de 1972, funcionava onde hoje é o Museu da cidade. Antônio Osvaldo Búrigo, eleito na gestão 1969-1972, foi quem idealizou e construiu o prédio onde funciona agora a Prefeitura Municipal de Nova Veneza.

Atualmente, o município é gerido pelo prefeito Evandro Luiz Gava, e pelo vice-prefeito Sérgio Alberto Spillere, gestão 2013-2016.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

As atividades do estágio foram realizadas na recepção da Prefeitura Municipal de Nova Veneza, localizada na Travessa Osvaldo Búrigo, 44, Centro – Nova Veneza.

3.2 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

- a) Recepção de todas as pessoas que chegam até a Prefeitura Municipal de Nova Veneza;
- b) Triagem de acordo com as necessidades apresentadas pelo indivíduo, e, quando necessário, acompanhá-lo até o local;
- c) Atendimento telefônico, distribuição da correspondência e organização do mural de licitações;
- d) Comunicação direta entre gabinete do prefeito e recepção.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Levantamento da média de clientes atendidos por semana pelos setores da prefeitura por meio de bloco de notas, constando cada pessoa que passe pelo setor de triagem.

Depois de feito o levantamento do número semanal de clientes, aplicar-se-á o questionário a fim de medir o grau de satisfação quanto ao atendimento da Prefeitura Municipal de Nova Veneza.

Posteriormente, apresentar-se-á a análise dos resultados da pesquisa, e, se necessário, apontar-se-ão soluções cabíveis para a melhoria do atendimento nos setores em que haja alguma deficiência.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO: ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, pretende-se apontar os resultados obtidos acerca da pesquisa com relação ao atendimento ao público na Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC, a que se propõe este relatório final.

4.2 LEVANTAMENTO DA MÉDIA DE CLIENTES ATENDIDOS

Constatou-se, por meio de bloco de notas, que passam pela sede da Prefeitura Municipal de Nova Veneza em torno de 120 pessoas por semana, sendo que estes dados foram colhidos entre os dias 12 a 16 de agosto de 2013. Ainda, vale destacar que estes números referem-se a diversos setores da prefeitura, a saber:

4.2.1 Assessoria de Imprensa

Este setor é responsável pela comunicação da informação, ou seja, trabalha a imagem da instituição, levando informações coerentes à sociedade.

4.2.2 Chefe de Gabinete

O Chefe de Gabinete é responsável por cuidar dos afazeres do líder maior da comunidade. Tem contato direto com o público, organiza a agenda do prefeito e faz gerenciamento das atividades a serem realizadas.

4.2.3 Compras

Refere-se a cotações de preços, compras em geral, empenhos, solicitações e acompanhamentos de processos.

4.2.4 Contabilidade

É o setor responsável por atividades que envolvem o orçamento e o patrimônio do município. São elaborados empenhos e são recebidas e conferidas as notas fiscais de serviços contratados e bens adquiridos. Neste setor, também são elaborados relatórios de prestação de contas para as audiências públicas.

4.2.5 Controle Interno

São competências do setor de controle interno controlar, fiscalizar e avaliar a gestão orçamentária, financeira e patrimonial da administração pública, bem como emitir relatório de contas e balanço geral do município.

4.2.6 Departamento Pessoal

Setor responsável por administrar rotinas relacionadas aos funcionários da prefeitura, cabendo atividades como: contratação de pessoal, pagamento de salários, transporte, férias, licença médica, 13º salário, horas-extras, horário de trabalho, entre outros.

4.2.7 Gabinete do Prefeito

O Prefeito é o maior líder da comunidade, e tem como atribuições planejar, comandar, coordenar e controlar toda a administração pública do município.

4.2.8 Gabinete do Vice-prefeito

O Vice-prefeito é o substituto do prefeito em caso de ausência, porém, pode exercer função do mesmo cunho do prefeito dentro da administração municipal.

4.2.9 Jurídico - Procuradoria

Cabe à Procuradoria elaborar pareceres executivos, representar o município em ações ou processos judiciais ou extrajudiciais, elaborar decretos e regulamentos, bem como realizar publicação de leis, entre outros.

4.2.10 Licitação

Executa processos licitatórios, dispensas ou inexigibilidades, nas condições estabelecidas na legislação federal. Faz cadastramento de fornecedores/empresas, e é responsável pela parte de publicação oficial referente aos processos mencionados.

4.2.11 Secretaria de Administração e Finanças

Cabe à secretaria planejar, coordenar, normatizar e executar os sistemas de administração da prefeitura. Cabe ao secretário, por sua vez, organizar os métodos de trabalho, bem como o uso de equipamentos, e também manter o controle funcional e financeiro.

4.2.12 Secretaria da Educação

São atribuições da Secretaria da Educação desenvolver, promover e apoiar programas difusores da educação no município, desenvolver e adaptar técnicas capazes de fazer da educação acessível a toda a população, bem como adequar-se à modernização, tornando-a instrumento de conscientização na formação dos cidadãos.

4.2.13 Secretaria de Planejamento

Serve ao público no sentido de expedir certidões municipais relativas à localização e às metragens de imóveis, de Alvará e Habite-se; aprovação e arquivamentos de plantas, desdobramentos e unificações, e de novos loteamentos, em ambos os casos, em conjunto ou separadamente.

4.2.14 Tesouraria

É o departamento responsável pela realização e controle de pagamentos, arrecadação de verbas, aberturas de contas bancárias, aplicações financeiras, guardas de valores, bem como a guarda de documentos a serem encaminhados à contabilidade para prestação de contas.

4.2.15 Tributação

Atua nos assuntos correspondentes aos tributos municipais: IPTU (Imposto Predial Territorial Urbano), ISSQN (Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza), ITBI (Imposto Sobre a Transmissão de Bens e Imóveis), taxas de licenças e taxas de serviços.

4.3 GRÁFICO DE VISUALIZAÇÃO DA MÉDIA DE CLIENTES ATENDIDOS

Para melhor visualização do levantamento da média de clientes atendidos na Prefeitura de Nova Veneza, pretende-se, a seguir, apresentar um gráfico, no

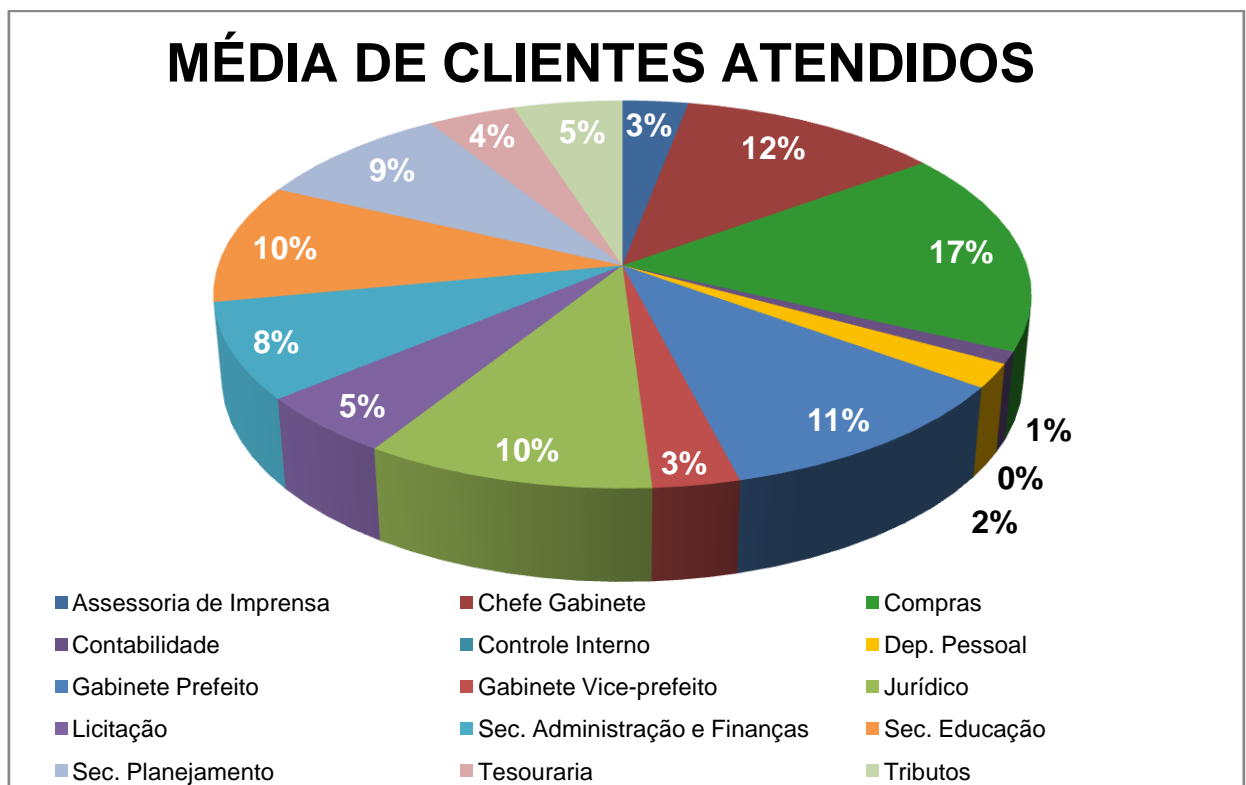
sentido de apontar, por setor de atendimento, o número de pessoas que foram atendidas no período supracitado. Vale ressaltar que nem todas as secretarias encontram-se na sede da prefeitura, como, por exemplo, as Secretarias de agricultura, cultura, esporte e turismo, obras e saúde; portanto, estão listados somente os setores que se encontram na sede.

Tabela 1 – Levantamento da média de clientes atendidos por semana

Setor	Valor Real	Valor Relativo
Assessoria de Imprensa	4	3
Chefe Gabinete	15	12
Compras	21	17
Contabilidade	1	1
Controle Interno	0	0
Dep. Pessoal	3	2
Gabinete Prefeito	14	11
Gabinete Vice-prefeito	4	3
Jurídico	12	10
Licitação	6	5
Sec. Administração e Finanças	10	8
Sec. Educação	12	10
Sec. Planejamento	11	9
Tesouraria	5	4
Tributos	6	5
Total	124	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013.

Gráfico 1 – Levantamento média de clientes atendidos por semana



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

A partir deste gráfico, percebe-se que o departamento de Compras é o mais visitado dentre todos os outros setores da sede da Prefeitura Municipal de Nova Veneza. Com 12%, o segundo setor mais procurado é o do chefe de gabinete. O terceiro setor mais procurado, com 11%, foi o gabinete do prefeito. Tanto o setor Jurídico quanto a secretaria de Educação tiveram porcentagem de 10%.

4.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Tendo como base os números apresentados acima, referentes ao atendimento ao público na Prefeitura Municipal de Nova Veneza, em data já citada, fez-se entrevista aleatoriamente com 40 munícipes, a fim de se verificar se o atendimento lhes estava satisfatório ou não. Esta entrevista se deu entre os dias 19 a 23 de agosto do corrente ano. Os dados foram coletados por um estagiário da prefeitura, no momento da saída do cliente da prefeitura, ou seja, após o atendimento finalizado.

O questionário aplicado (APÊNDICE A) contou com nove perguntas fechadas, sendo que uma dessas possuía abertura para o entrevistado expressar sua opinião. Os resultados da pesquisa serão explicitados em gráficos, para melhor entendimento.

Seguem os resultados e a análise da pesquisa.

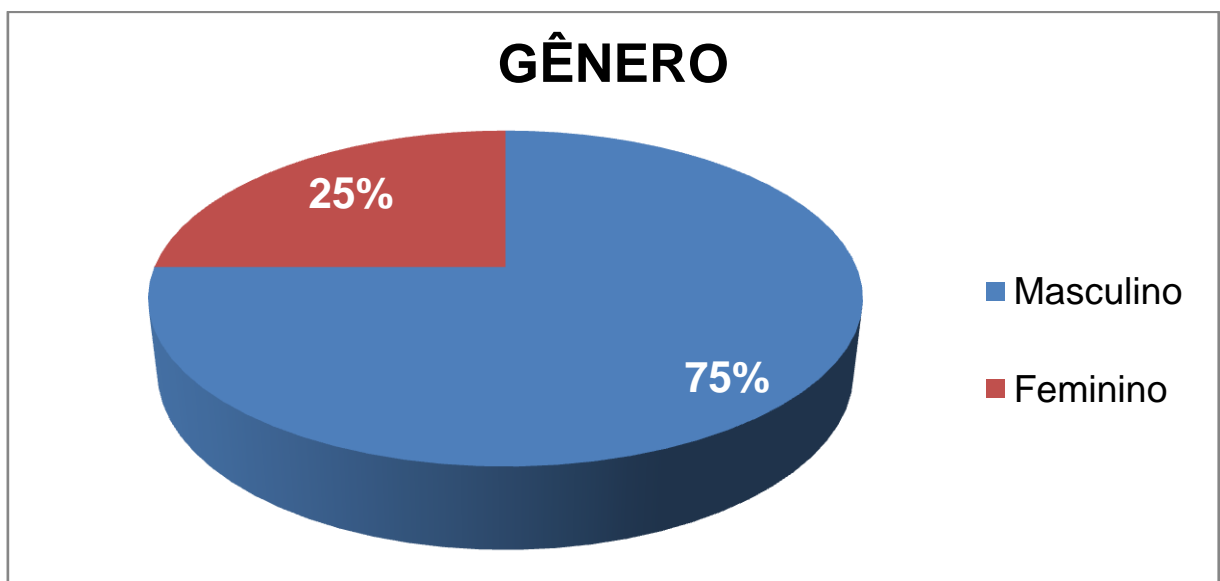
4.4.1 Gênero

Tabela 2 – Gênero

Item	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Masculino	30	75
Feminino	10	25
Total	40	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 2 – Gênero



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Os dados demonstram que os clientes que mais frequentam a Prefeitura são do sexo masculino, atingindo o percentual de 75% dos entrevistados.

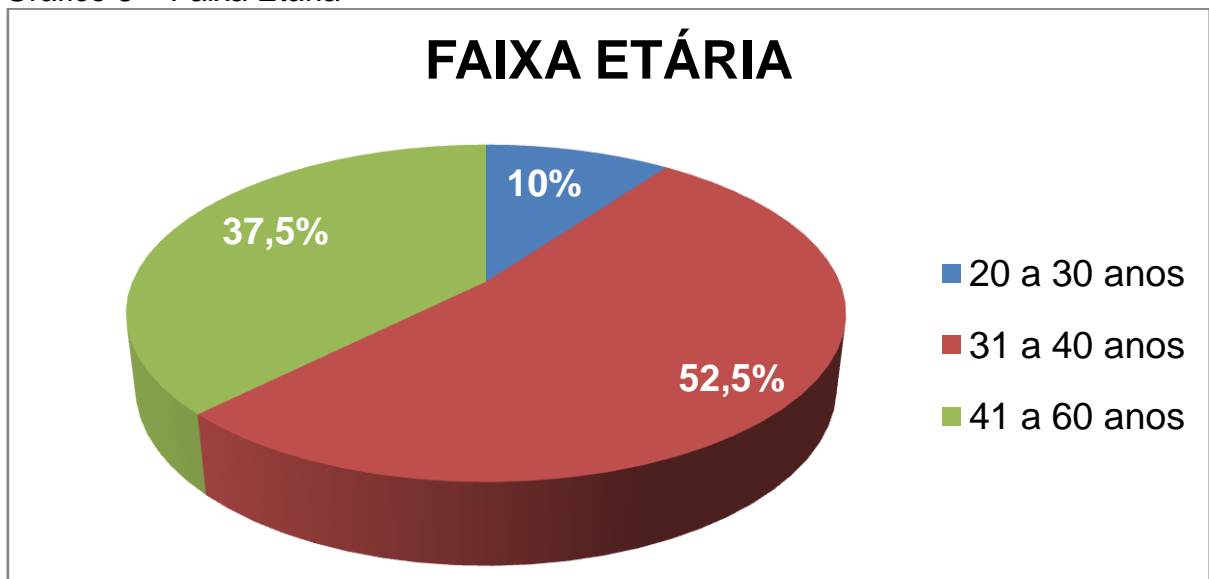
4.4.2 Faixa Etária

Tabela 3 – Faixa Etária

Itens	Valor Absoluto	Valor Relativo %
20 a 30 anos	4	10
31 a 40 anos	21	52,5
41 a 60 anos	15	37,5
Total	40	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 3 – Faixa Etária



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Percebeu-se que 52,5% dos frequentadores da Prefeitura têm a idade entre 31 a 40 anos. A faixa-etária de 41 a 60 anos atingiu 37,5% dos entrevistados, e somente 10% têm de 20 a 30 anos, o que comprova que os mais jovens não têm o hábito de procurar o Prefeito ou demais.

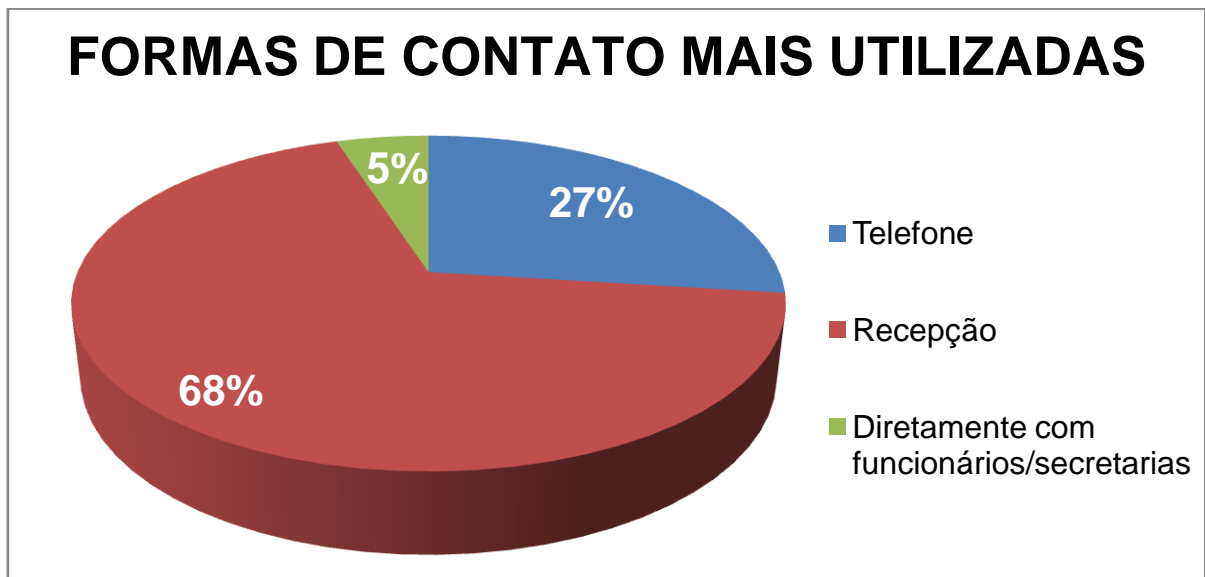
4.4.3 Quais as formas de contato você utiliza na Prefeitura de Nova Veneza?

Tabela 4 –Formas de contato mais utilizadas

Itens	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Telefone	16	27
Recepção	40	68
Diretamente com funcionários/secretarias	3	5
Total	59	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 4 –Formas de contato mais utilizadas



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Ao perguntar sobre quais formas de contato mais utilizadas pelos clientes da Prefeitura, percebeu-se que 68% dos entrevistados passam primeiramente pelo setor de atendimento (recepção). Em seguida, o telefone, com 27%. Somente 5% responderam que mantêm contato diretamente com funcionários/secretarias. Isso prova que mesmo existindo formas mais rápidas de se manter contato, os clientes preferem ir diretamente até o setor de atendimento, por sentirem a necessidade de contato pessoal. Neste sentido, reforça-se o que fora colocado no princípio deste trabalho, que a primeira pessoa com a qual o cliente trata terá um olhar de toda a prefeitura.

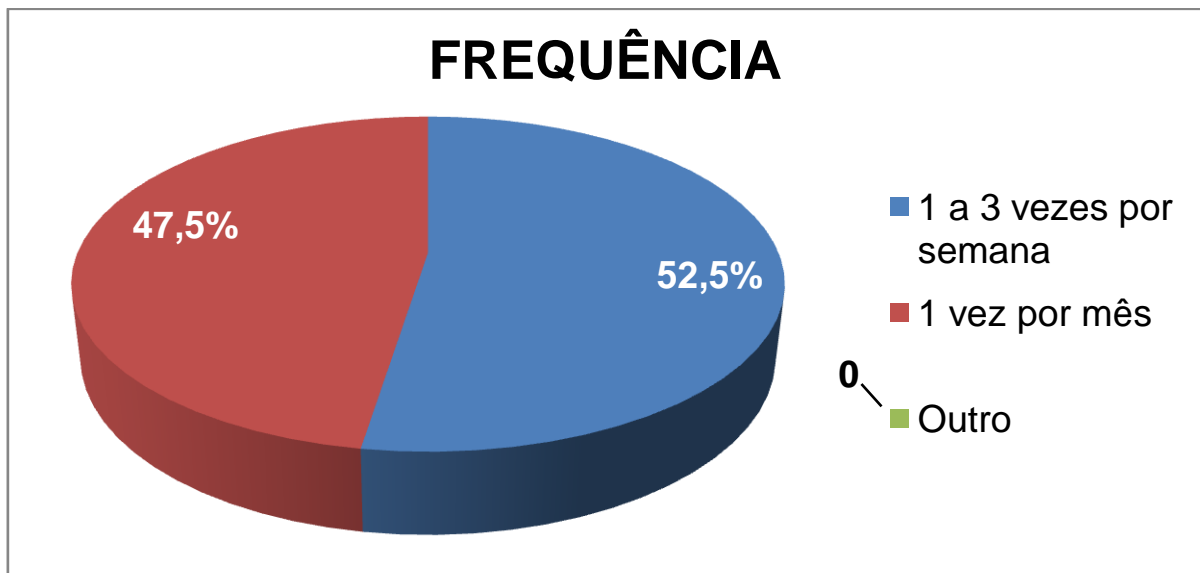
4.4.4 Com que frequência você vai até a prefeitura?

Tabela 5 – Frequência

Itens	Valor Absoluto	Valor Relativo %
1 a 3 vezes por semana	21	52,5
1 vez por mês	19	47,5
Outro	0	0
Total	40	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 5 – Frequência



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Os dados coletados demonstram que 52,5% dos entrevistados frequentam a Prefeitura de 1 a 3 vezes por semana. Outros 47,5% disseram frequentar 1 vez por mês.

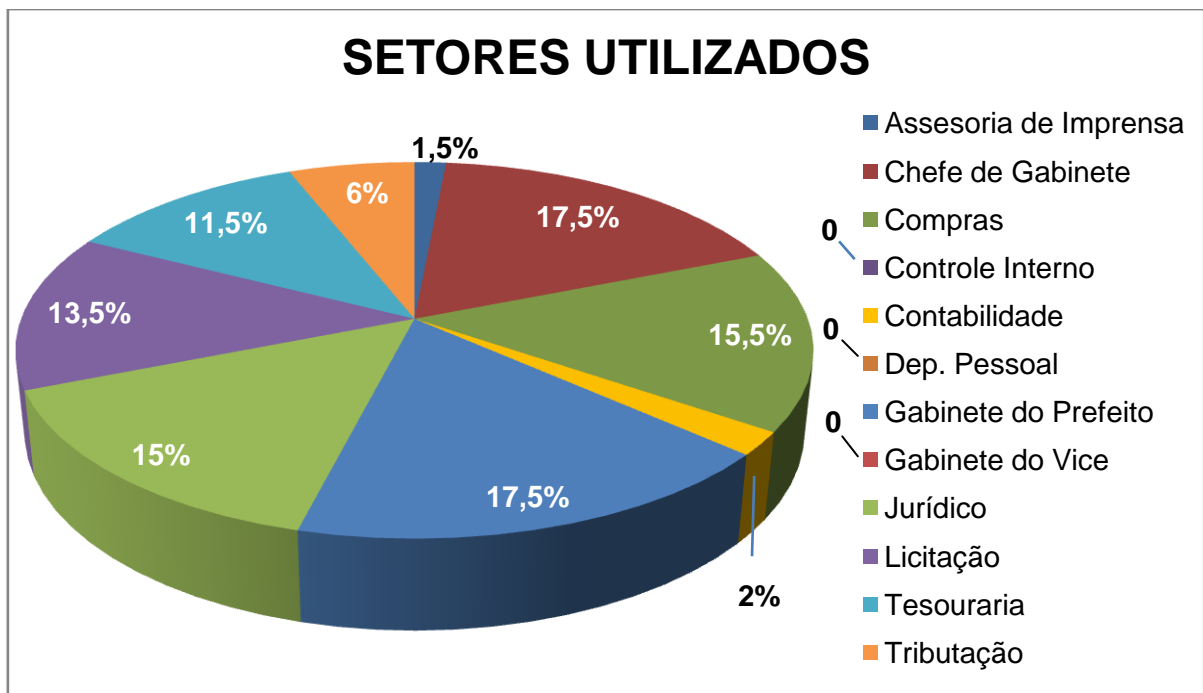
4.4.5 Quais os setores que você mais utiliza da Prefeitura?

Tabela 6 – Setores mais utilizados

Item	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Assessoria de Imprensa	2	1,5
Chefe de Gabinete	26	17,5
Compras	23	15,5
Controle Interno	0	0
Contabilidade	3	2
Dep. Pessoal	0	0
Gabinete do Prefeito	26	17,5
Gabinete do Vice	0	0
Jurídico	22	15
Licitação	20	13,5
Tesouraria	17	11,5
Tributação	9	6
Total	148	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 6 – Setores mais utilizados



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

É possível verificar que, dentre todos os setores da Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC, alguns são bastante visitados, como o gabinete do prefeito e

chefe de gabinete, ambos com percentual de 17,5%. Entende-se que, talvez, estes dois setores sejam os mais procurados pelo fato de que o prefeito é o representante maior da comunidade, com o qual os contribuintes veem a melhor maneira de buscar apoio para resolução de seus problemas. O setor de compras vem logo em seguida, com 15,5%.

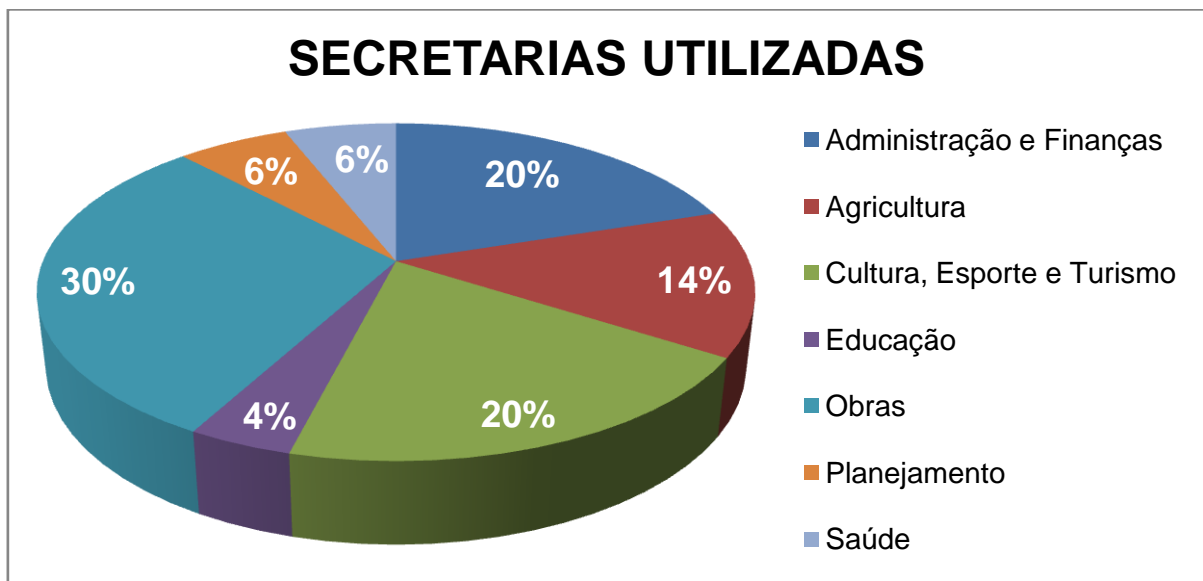
4.4.6 Quais as secretarias que você mais utiliza da Prefeitura?

Tabela 7 – Secretarias mais utilizadas

Item	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Administração e Finanças	10	20
Agricultura	7	14
Cultura, Esporte e Turismo	10	20
Educação	2	4
Obras	15	30
Planejamento	3	6
Saúde	3	6
Total	50	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 7 – Secretarias mais utilizadas



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Verificou-se que, dentre os contribuintes que visitam a sede, a secretaria de obras é a mais requisitada entre todas as secretarias da Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC com 30% das respostas. Em seguida, ambas as secretarias, de administração e finanças e de cultura, esporte e turismo, tiveram percentual de 20%. Denota-se, neste ponto, que os moradores do município de Nova Veneza estão valorizando cada vez mais o turismo que a cada ano se torna mais forte na cidade.

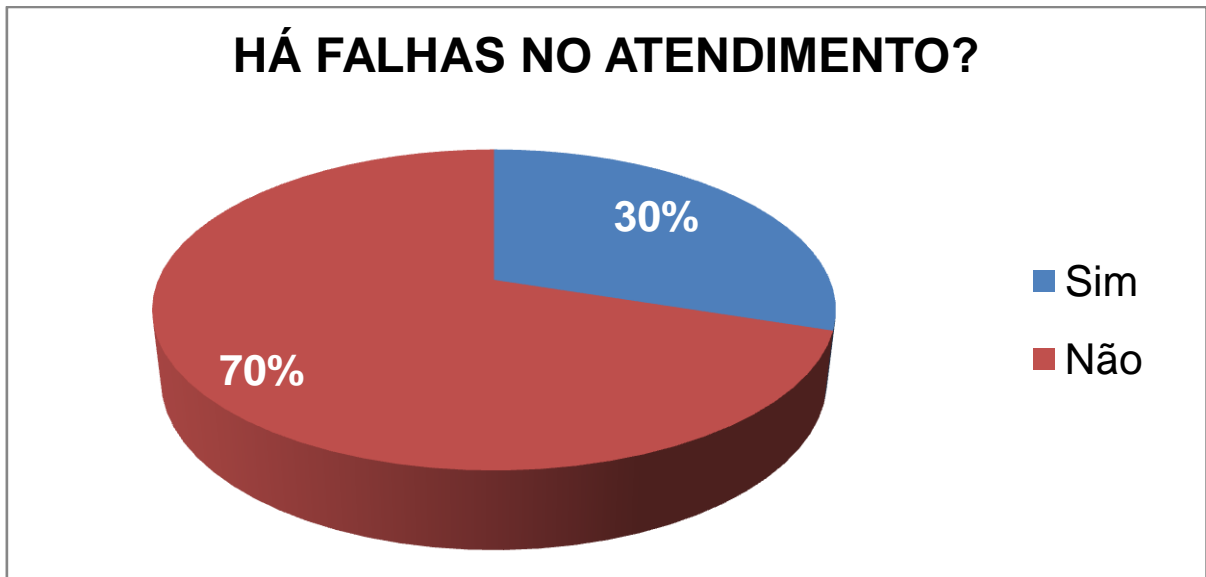
4.4.7 Há problemas/falhas no atendimento desses setores?

Tabela 8 – Há falhas no atendimento?

Item	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Sim	12	30
Não	28	70
Total	40	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 8 – Há falhas no atendimento?



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Quando questionados se existem falhas no atendimento dos setores da Prefeitura, 70% dos entrevistados responderam que não há. Outros 30% responderam que sim, existem falhas. Esses 30%, que não estão satisfeitos com o atendimento, tiveram a opção de explicitar quais os problemas que encontram nos setores. As principais reclamações são quanto à demora em serem atendidos, à ausência de pessoal em horário de funcionamento da Prefeitura, à pessoal incapacitado para solucionar problemas e, também, ao não-cumprimento de promessas de campanha.

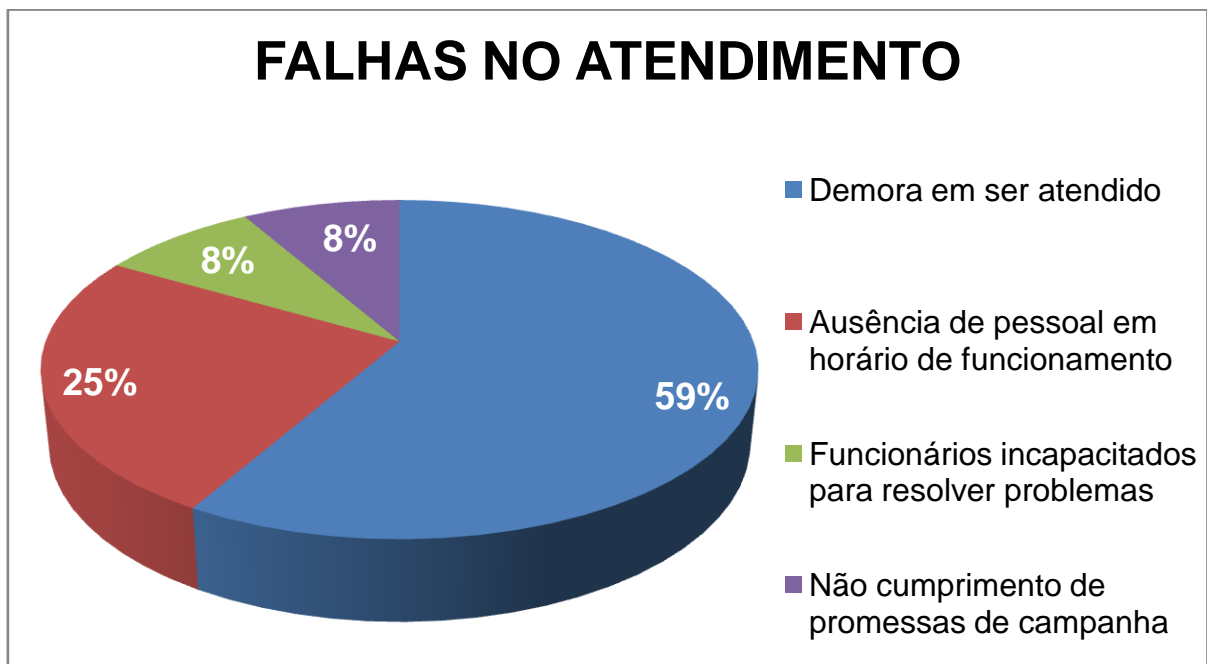
4.4.8 Falhas no atendimento

Tabela 9 – Falhas no atendimento

Resposta	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Demora em ser atendido	7	59
Ausência de pessoal em horário de funcionamento	3	25
Funcionários incapacitados para resolver problemas	1	8
Não cumprimento de promessas de campanha	1	8
Total	12	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 9 – Falhas no atendimento



Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Constatou-se que, quando questionados sobre problemas no atendimento, 59% dos entrevistados apontam a demora em ser atendido como a principal falha. Com 25%, destacaram a ausência de pessoal em horário de funcionamento da Prefeitura, e, ambos com 8%, disseram que as falhas estão nos funcionários incapacitados para resolver problemas e, também, ao não cumprimento de promessas de campanha.

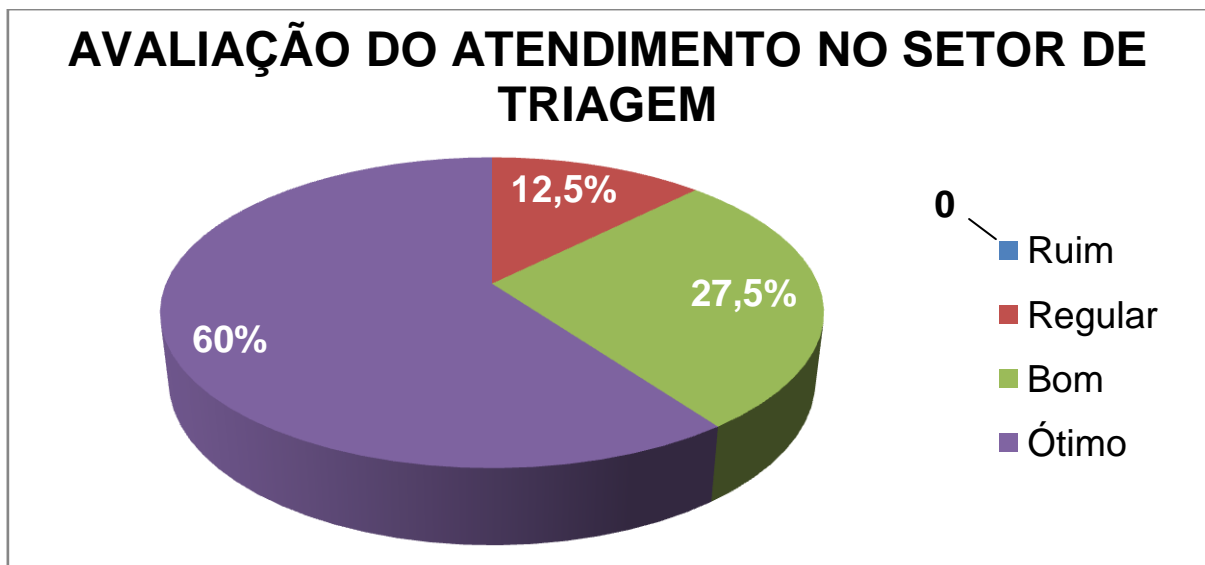
4.4.9 Como você avalia o atendimento do setor de triagem da Prefeitura?

Tabela 10 – Avaliação do atendimento no setor de triagem

Item	Valor Absoluto	Valor Relativo %
Ruim	0	0
Regular	5	12,5
Bom	11	27,5
Ótimo	24	60
Total	40	100

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Gráfico 10 – Avaliação do atendimento no setor de triagem



Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora, 2013

Ao serem questionados sobre o atendimento proporcionado pelo setor de triagem (recepção) da Prefeitura, 60% dos entrevistados julgaram que o atendimento prestado é ótimo, seguido de 27,5%, que disseram ser bom. Outros 12,5% responderam ser regular. Ninguém, ou seja, 0% dos entrevistados apontou o atendimento ruim.

5 CONCLUSÃO

O presente Relatório de Estágio teve como objetivo verificar o grau de satisfação dos clientes frequentadores da Prefeitura Municipal de Nova Veneza/SC, quanto ao atendimento que lhes é prestado.

No decorrer deste trabalho foram citados diversos autores, e, tendo como base suas teorias, provou-se a importância de se ter um atendimento de qualidade dentro de uma empresa. Ficou clara também a importância de se ter pessoas com o perfil adequado para trabalhar nesses setores que lidam diretamente com o público.

Ainda, para complementar este estudo, foi elaborado um questionário, que serviu para coletar informações quanto à satisfação do atendimento recebido pelos clientes/contribuintes. O questionário, que contava com nove perguntas, foi aplicado no mês de agosto de dois mil e treze e foi respondido por 40 pessoas. Depois de feita a análise das respostas, pôde-se perceber que a maioria considerava-se satisfeita quanto ao atendimento prestado. Dos que disseram não sentir-se satisfeitos, a reclamação mais citada foi a demora para ser atendido.

Embora se tenha verificado uma melhora quanto ao atendimento, por conta de depoimentos ao longo do ano e dos dados da pesquisa, acima apresentados, vale destacar algumas sugestões para que este atendimento seja ainda mais positivo. Portanto, podem-se colocar como contribuição para a excelência desta pesquisa, duas medidas para tentar atender melhor aos clientes e contribuintes da Prefeitura de Nova Veneza: a) para agilizar o processo de atendimento, implementação de *chat* entre os setores e a recepção; b) ficha de controle de atendimento, na qual, quando não há responsáveis nos setores procurados pelos clientes, preenche-se um “controle”, em que constem os dados e o problema da pessoa, para que o setor tenha ciência do caso e retorne posteriormente.

As medidas citadas acima visam em primeiro lugar à satisfação do cliente, visto que, no decorrer deste trabalho, foi frisada a ideia de que, os empreendimentos que focam sua atenção em proporcionar ao cliente atendimento de qualidade com uma prestação de serviço de qualidade, têm mais chances de obterem sucesso no mercado.

Fica claro que o cliente estar satisfeito é primordial nos dias de hoje, seja em empresas privadas ou em órgãos públicos. O bom atendimento é indispensável aos que desejam permanecer com sucesso, seja na concorrência do mercado ou em carreira política. Os clientes sempre estão na frente no que diz respeito ao bom relacionamento entre as pessoas, de forma geral.

REFERÊNCIAS

ARGENTI, Paul P.. **Comunicação Empresarial: A construção da identidade, imagem e reputação.** 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. 327 p. Tradução de Adriana Rieche.

BELTRÃO, Mariúsa; PASSOS, Elisabeth de Ibarra. **Prática de Secretariado: Recepção, telefonia, correspondência, arquivística, reprografia.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 192 p.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC - Controle de Qualidade Total: no estilo japonês.** 8. ed. Nova Lima, MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda., 2004. 256 p.

DINIZ, Tayane Pereira Ribeiro; FUERTH, Leonardo Ribeiro. Qualidade no Atendimento no Setor de Serviços: A era do cliente. **Revista Cadernos de Administração**, [s. l.], v. 1, n. 3, p.1-20, jan. 2009. Semestral. Universidade Estácio de Sá. Disponível em: <http://www.gestaoebt.com.br/blog/wp-content/files_mf/artigo_20fls_servi%C3%A7os_est%C3%A1cio.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2012.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizebete Silva. **Secretária Executiva.** São Paulo: IOB - Thomson, 2005. 206 p.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: Gerenciamento e Serviços: A competição por serviços na hora da verdade.** Rio de Janeiro: Campus Ltda., 1993. 377 p. Tradução de Cristina Bazán.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao Marketing.** 4. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 2000. 371 p. Tradução de Roberto Meireles Pinheiro.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Serviços.** 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2006. 247 p.

LINKEMER, Bobbi. **Secretária Eficiente: Prepare-se para o sucesso, desenvolva as sete habilidades de comunicação.** São Paulo: Nobel, 1999. 140 p. Tradução de Marina Appenzeller.

MARTINS, Marta Terezinha Motta Campos; FORTES, Waldyr Gutierrez. A Expressividade da Comunicação Oral e sua Influência no Meio Corporativo. In: XXXI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31.,2008, Natal, RN. **Anais...** . Natal, RN: Congresso Brasileiro de Ciências Da Comunicação, 2008. p. 1 - 14. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1144-1.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2013.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1988. 287 p.

PASOLD, Cesar Luiz. **Personalidade e Comunicação**. Florianópolis, SC: Plus Saber, 2002. 130 p.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**. 3. ed. Campinas, SP: Alínea, 2002. 174 p.

SEPLAN - GOVERNO ESTADUAL (Amazonas). **CURSO EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**. Disponível em: <http://www.seplan.am.gov.br/arquivos/download/arqeditor/planejamento/des_org/treinamentos/apostila%20de%20excelencia%20no%20atendimento%20ao%20cidadao.pdf>. Acesso em: 11 maio 2012.

SILVA, Fábio Gomes da; ZAMBON, Marcelo Socorro. **Gestão de Relacionamento com o Cliente**. São Paulo: Thomson Learning, 2006. 342 p.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2007. 443 p.

VIEIRA, Maria Christina de Andrade. **Comunicação Empresarial: Etiqueta e ética nos negócios**. São Paulo: Senac São Paulo, 2007. 228 p.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário



Graduação: Secretariado Executivo

Orientadora: Jucélia da Silva Abel

Pesquisadora: Marina Maccarini Lourenço

Título do Trabalho: Excelência no atendimento ao cidadão na Prefeitura Municipal de Nova Veneza, SC.

Este questionário tem como objetivo medir o grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pelos funcionários da Prefeitura Municipal de Nova Veneza.

Dados pessoais:

1. Gênero: () Masculino () Feminino

2. Faixa etária: () Até 20 anos () 21 a 30 anos () 31 a 40 anos () 40 a 60 anos

Dados da Pesquisa:

4. Quais as formas de contato que você utiliza na Prefeitura de Nova Veneza?

() Telefone () Recepção () Diretamente com funcionários/Secretarias

5. Com que frequência você vai a Prefeitura?

() 1 à 3 vezes por semana () 1 vez ao mês () Outro: _____

6. Quais os setores que você mais utiliza da Prefeitura?

Setores:

() Assessoria de Imprensa

() Chefe de Gabinete

() Compras

() Controle Interno

() Contabilidade

() Departamento Pessoal

() Gabinete do Prefeito

() Gabinete do Vice

() Jurídico

() Licitação

() Tesouraria

() Tributação

Secretarias:

() Administração e Finanças

() Agricultura

() Cultura, Esporte, Turismo

() Educação

() Obras

() Planejamento

() Saúde

7. Há problemas/falhas no atendimento destes setores?

() Sim () Não

Se houver, diga quais são: _____

8. Como você avalia o atendimento da recepção da Prefeitura?

() Ruim () Regular () Bom () Ótimo

Obrigada por responder esta pesquisa