

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

MYLENA MACHADO SOUSA

A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO – UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

Manaus

2021

MYLENA MACHADO SOUSA

A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO – UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

Projeto de Pesquisa
apresentado à Universidade do
Estado do Amazonas como
requisito de nota em Estágio II
para obtenção do título de
bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Paulo César Diniz de Araújo

Manaus

2021

A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO – UM ESTUDO DE CASO SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

Mylena Machado Sousa¹

Paulo César Diniz de Araújo²

Resumo: A busca pela qualidade vem ganhando destaque nas organizações. O atendimento ao público, assim também como suas particularidades, vem ocupando um lugar de importância dentro das organizações, considerando que a qualidade é o resultado de um trabalho executado da melhor forma. Nesse sentido, a pesquisa teve como objetivo analisar o nível de qualidade dos serviços prestados pelo setor público, sendo necessário entender o que é qualidade e quais os meios utilizados para assegurar um bom atendimento. Esta pesquisa está classificada como qualitativa de caráter documental, onde foram extraídos dados dos documentos internos da instituição pública, importantes para o objeto deste estudo. Os dados coletados das entrevistas com os 160 usuários, mostram que a instituição tem bons índices de satisfação, explicitada nos gráficos. Verifica-se, portanto, que a instituição se preocupa com a qualidade, buscando a melhora da prestação do serviço público.

Palavras-Chave: Defensoria Pública do Estado do Amazonas; Qualidade no Atendimento; Serviço Público; Satisfação.

¹Graduanda do Curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: mylenamachss@gmail.com;

²Professor Orientador do Curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas – UEA. E-mail: pcdiniz1@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade é uma obrigação para as empresas e a sua definição diz respeito a necessidade de ser eficaz e eficiente na relação entre os instrumentos 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.

Atualmente, ofertar um serviço de qualidade ao cliente é um cuidado incessante nas organizações públicas ou privadas, é necessário mudar sua estrutura e práticas de gestão constantemente a fim de atingir esse objetivo. A qualidade no setor público é muito importante, devendo ser firmada por meio de um bom sistema de gestão e um bom planejamento estratégico, é na verdade uma ferramenta que possibilita que a

instituição supere as expectativas do cliente/usuário que está a cada vez mais informado sobre seus direitos.

O serviço público brasileiro recebe muitos julgamentos a respeito da forma como opera, são várias as queixas sobre seus resultados. Diante disso surgem as seguintes perguntas: Existe serviço público de qualidade? E o que é necessário para se ter um serviço público de qualidade?

Para responder a estas questões, foi realizada uma pesquisa em um órgão público de atendimento jurídico a população de baixa renda na cidade de Manaus, por meio da análise das entrevistas que foram realizadas com 160 assistidos – assim chamados os usuários do serviço da DPE - para O Plano Estratégico “DPE 2020: O Futuro se faz Agora” em 2017.

Este trabalho tem como objetivo analisar o nível de qualidade dos serviços prestados pelo setor público, também se trata de uma forma de divulgar as informações acerca de um serviço público e as ferramentas utilizadas no processo de atendimento ao cliente/usuário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

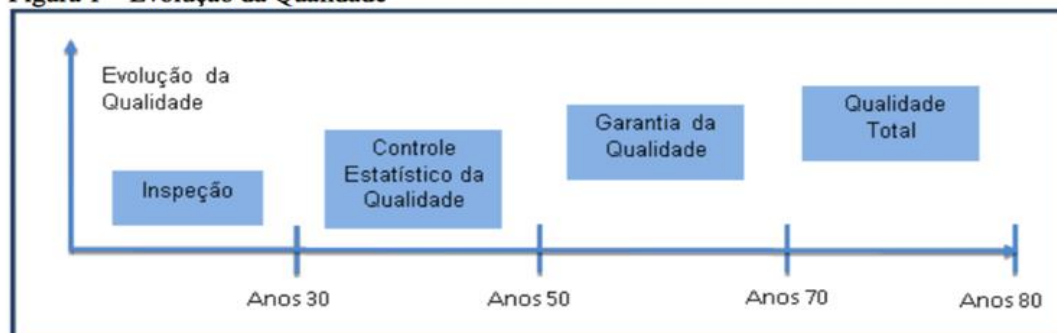
2.1 GESTÃO TOTAL DA QUALIDADE (TOTAL QUALITY CONTROL)

A capacidade de perceber a qualidade é algo subjetivo para cada pessoa acerca de um produto, serviço ou processo. Qualidade é o “conjunto das características de um produto ou serviço que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas” (LOBO, 2010). Paladini (2004) complementa esse conceito quando fala que qualidade se trata de uma condição necessária de capacidade para o fim ao qual se destina. Carvalho e Paladini (2012) concordam com os conceitos expostos, completando que qualidade é estar em conformidade com as especificações.

Parece que hoje a qualidade assumiu uma perspectiva que David Garvin estabeleceu 20 anos atrás: a visão transcendental, ou seja, a qualidade que não está apenas no processo produtivo, no método de trabalho, no produto em si ou no serviço prestado; vai além de tudo isso. (CARVALHO; PALADINI, 2012). Sendo assim, compreende-se que o foco da qualidade foi remodelado frequentemente, até ser incluída como parte obrigatória em todos os processos da organização e por fim tornar-se uma Gestão Total da Qualidade (Total Quality Control).

Segundo Carvalho e Paladini (2012) a evolução da qualidade ocorreu entre as eras: Inspeção, Controle Estatístico do Processo, Garantia da Qualidade e Gestão Total da Qualidade (Figura 1).

Figura 1 – Evolução da Qualidade



Fonte: Adaptado Carvalho e Paladini (2012)

Para Carvalho e Paladini (2012), acerca das eras de evolução da qualidade, na Inspeção o foco era direcionado para a uniformidade, os produtos e serviços eram fiscalizados um por um, e o cliente cooperava nessa vistoria, se tratava de um processo bem demorado. Já entre os anos 30 e 50, as organizações voltaram-se para o controle estatístico da qualidade onde também prezavam pela uniformidade, mas com menos inspeção e mais tempo de sobrando. Ao longo dos anos 80 o foco mudou para a qualidade total, onde estava evidenciada toda a cadeia de fabricação para evitar falhas e satisfazer as necessidades de mercado e do cliente.

Ao longo das eras, enquanto acontecia a evolução da qualidade muitos estudiosos, denominados gurus da qualidade, segundo Ballestre-Alvarez (2012), contribuíram com diferentes visões para a construção dessa área. Carvalho e Paladini (2012) os apresentam como teóricos que construíram a área da qualidade, entretanto apenas alguns tiveram um papel especial sendo assim chamados de Gurus da Qualidade. São eles:

- W. Edwards Deming - contribuiu com os 14 pontos, dando ênfase no comportamento do trabalhador;
- Joseph M. Juran - propunha uma abordagem aos custos de qualidade, divididos em falhas, prevenção e avaliação, além de propor a trilogia da qualidade: planejamento, controle e melhoria;
- Armand Feigenbaum – formulou o sistema de Controle Total da Qualidade;

- Philip B. Crosby – criou o programa Zero Defeito, onde se utilizava das noções de custos da qualidade que haviam sido propostas por Juran, enfatizando fazer certo na primeira vez;
- Karou Ishikawa – responsável pela popularização das chamadas “7 ferramentas da Qualidade”, principalmente do Diagrama de causa-efeito (a espinha de peixe).

Outros estudiosos também favoreceram a área, como Genichi Taguchi, que, segundo Ballestreo-Alvarez (2012) afirmava que a melhor forma de se atingir a qualidade era minimizar os desvios em relação as metas. Os autores ainda falam que a filosofia desse guru da qualidade é referente ao ciclo de produção de um produto, desde o desenho até a sua completa construção. Para Lobo (2010) e Paladini (2004), os gurus também foram responsáveis pela criação e disseminação das ferramentas da qualidade.

2.2 FERRAMENTAS DE QUALIDADE

Para Carvalho e Paladini (2012), as ferramentas básicas da qualidade são mecanismos que ajudam a selecionar, implantar e avaliar mudanças no processo de produção por meio de análises, com o objetivo de possibilitar a melhoria contínua dos processos. De acordo com os autores, as ferramentas possuem as seguintes características: facilidade de uso; lógica de operação; sequência coerente de ações; alcance visual; etapas de implantação; delimitação; implicações no atendimento ao cliente final e foco na solução. E são elas:

- Diagrama de Pareto – É uma ferramenta estatística que auxilia na tomada de decisão, permitindo uma empresa priorizar problemas, quando esses se apresentam em grande número. Esse princípio nos diz que 20% das causas principais são responsáveis por 80% dos problemas em uma organização (COUTINHO, 2019).
- Diagrama de Causa e Efeito - Permite estruturar hierarquicamente as causas de um problema ou oportunidade de melhoria (COUTINHO, 2019)
- Histograma - Também conhecido como Diagrama de Distribuição de Frequências, é a representação gráfica, em colunas (retângulos), de um conjunto de dados previamente tabulado e dividido em classes uniformes (COUTINHO, 2019).

- Folha de Verificação – É a mais simples das ferramentas da qualidade. Mas, apesar de simples, a utilização da folha de verificação economiza tempo, eliminando o trabalho de se desenhar figuras ou escrever números repetitivos, não comprometendo a análise dos dados (COUTINHO, 2019).
- Gráficos de Dispersão - São representações de duas ou mais variáveis que são organizadas em um gráfico, uma em função da outra (COUTINHO, 2019).
- Cartas de Controle - Uma carta de controle é um conjunto de pontos (amostras) ordenados, no tempo, que são interpretados em função de linhas horizontais, chamadas de LSC (limite superior de controle) e LIC (limite inferior de controle) (COUTINHO, 2019).
- Fluxograma - O fluxograma é um diagrama que expressa um determinado processo, ou fluxo de trabalho, de forma sequencial, gráfica, simples, objetiva e direta (COUTINHO, 2019).

2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A qualidade é algo subjetivo, que muda de pessoa para pessoa. A qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém, logo o serviço com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito. A qualidade nos serviços acontece quando a organização tem capacidade de oferecer serviços superiores não só para clientes, mas também para funcionários e proprietários, assim percebe-se que a qualidade não envolve apenas clientes externos, mas todos que atuam na empresa (CABRAL, 2006).

A parte mais importante da prestação de serviços são as pessoas. Sem pessoal bem treinado, bem administrado e motivado, não há prestação de serviços com qualidade. As pessoas precisam estar integradas com o trabalho (principalmente conhecer e gostar do que fazem) e com a cultura da empresa (COUTINHO, 1994).

A qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem o cliente e se inicia com a identificação das necessidades do usuário. É por meio do contato com os funcionários que os usuários conhecem a empresa (CABRAL, 2006). Para Cardoso Neto (2010) a satisfação "é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado, ou resultado em relação às expectativas do cliente". O resultado de um bom atendimento influenciará na imagem da empresa, que poderá ser positiva ou negativa.

2.4 QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Para Campos (1999) um serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo certo. A definição de serviço pode ser extraída da NBR ISO 9004-2, encontrada na obra de Carvalho e Paladini (2012) mostrando que se trata do “resultado gerado por atividade na interface entre fornecedor e cliente” e “por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente”. Ainda de acordo com os autores podem ser observadas as características dos serviços, que são a intangibilidade, onde se apresenta que o serviço não é algo físico; a heterogeneidade ou variabilidade, que afirma que o atendimento varia de cliente para cliente; estocabilidade, onde se percebe que não se trata de algo que possa ser estocado; e a simultaneidade, onde se identifica que o cliente participa da produção do serviço e consome simultaneamente à sua produção.

Por não haver essa efetiva transferência de bens, quando ocorre o serviço, a avaliação da qualidade deste advém das variáveis que participam deste, como os funcionários que o prestam, o ambiente interno da empresa, a estrutura física, o tempo gasto no atendimento, as formas de tratamento, ressaltando que o cliente faz parte da produção do resultante do serviço, ou seja, é parte integrante do processo de produção, o que influencia em sua avaliação de qualidade.

A qualidade do serviço é algo que envolve algumas dimensões relevantes: tangibilidade, atendimento, confiabilidade, resposta, competência, consistência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação, conveniência, velocidade, flexibilidade e entendimento do cliente. São estas dimensões que determinam como o serviço pode ser avaliado gerando ou não a satisfação por parte de seus usuários (CARVALHO e PALADINI, 2012).

2.5 DADOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

A Defensoria Pública do Estado é uma instituição pública cuja função é oferecer, de forma integral e gratuita, assistência e orientação jurídica às pessoas físicas e jurídicas que declaram não possuir condições financeiras de pagar as despesas destes serviços. Além disso, também é competente para promover a defesa dos direitos humanos, direitos individuais e coletivos e de grupos em situação vulnerável.

Foi instaurada através da Lei Complementar nº 01/90 de 30 de março de 1990 e através da resolução nº 001/2013 – CSDPE/AM teve seu regimento interno definido e aprovado estabelecendo sua estrutura organizacional, competências dos órgãos, objetivos, entre outras regulamentações. Segundo o Art. 2º da resolução 001/2013 do CSPE/AM a Defensoria Pública tem por princípios institucionais a unidade, a indivisibilidade, a impessoalidade e a autonomia funcional, administrativa e financeira. Tem como missão assegurar assistência jurídica integral, gratuita e humanizada às pessoas necessitadas, priorizando a conciliação e a promoção dos direitos humanos, e por fim, sua visão é ser a instituição de maior credibilidade no estado do Amazonas por meio da excelência no atendimento.

A DPE/AM é composta pela Defensoria Geral, o qual é o órgão da administração superior da instituição responsável por sua direção, representação e superintendência; pelo Conselho Superior; pela Corregedoria-Geral que vale mencionar, é o órgão encarregado da orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta pública dos membros e servidores da Defensoria Pública; e por fim, as Coordenadorias Temática que são os órgãos auxiliares, cada uma delas chefiada por um Defensor Público, que a coordena, sendo atribuído à ele a coordenação e orientação dos órgãos de execução ligados a ela, sendo divididas em: Cível, Criminal e Família.

O cidadão ao chegar a uma unidade da DPE, é recebido na recepção, onde colhe as informações sobre o serviço que precisa. O atendimento é organizado por ordem de chegada ou mediante entrega de senhas de papel para a triagem, porém a chamada é nominal (sem painel digital), por isso requer do(a) atendente que ele(a) vá até a sala de espera e chame cada senha e/ou assistido(a). Na sala de atendimento é realizado o cadastro no sistema interno, o interessado comprova a necessidade da assistência jurídica gratuita, declarando hipossuficiência, também ocorre a solicitação e/ou coleta das demais documentações pertinentes ao processo.

Celebrando parcerias com Instituições Públicas e Privadas, a Instituição passou a ser agente preventivo de problemas e conflitos sociais e a assumir um papel de destaque na formulação das políticas sociais no Estado. Afigura-se como importante aliada do Poder Judiciário Amazonense, sendo a responsável pelo ajuizamento da grande maioria das ações distribuídas no Fórum de Manaus. Na esteira desse desempenho, a Instituição teve seu trabalho reconhecido pelo Ministério da Justiça, classificando-a no terceiro lugar, em nível nacional em atendimentos.

É importante mencionar que esta instituição possui um órgão auxiliar voltado exclusivamente para a promoção e aperfeiçoamento profissional e cultural dos seus membros, a Escola Superior da Defensoria Pública. A Escola oferece cursos, palestras, seminários, conferências e outras atividades correlatadas sobre a melhor execução dos serviços e racionalização de recursos materiais. O principal objetivo da realização dos treinamentos é valorizar o capital intelectual existente no quadro de servidores, conseqüentemente entregando um serviço de excelência para o público.

3 METODOLOGIA

3.4 COLETA DE DADOS E CLASSIFICAÇÃO DE PESQUISA

O presente projeto possui caráter predominantemente qualitativo e o procedimento metodológico adotado será a pesquisa *ex post facto*. Segundo Fonseca (2002):

A pesquisa *ex-post-facto* tem por objetivo investigar possíveis relações de causa e efeito entre um determinado fato identificado pelo pesquisador e um fenômeno que ocorre posteriormente. A principal característica deste tipo de pesquisa é o fato de os dados serem coletados após a ocorrência dos eventos. A pesquisa *ex-post-facto* é utilizada quando há impossibilidade de aplicação da pesquisa experimental, pelo fato de nem sempre ser possível manipular as variáveis necessárias para o estudo da causa e do seu efeito. (FONSECA, 2002, p. 32).

O universo segundo Vergara (1997) “é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo, e a amostra, ou população amostral, é uma parte do universo escolhido selecionada a partir de um critério de representatividade”. Desta forma, o universo da presente pesquisa é composto pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas, mais especificamente seus funcionários e a população da cidade de Manaus que usam desse serviço público.

Para atingir o objetivo estabelecido para o presente estudo, os seguintes procedimentos de coleta de dados foram utilizados:

- Pesquisa bibliográfica: foi realizada por meio da revisão da literatura, que direta e indiretamente, trata dos assuntos pertinentes ao presente estudo, como gestão total da qualidade, ferramentas da qualidade, qualidade no atendimento e teorias da administração. Para isso, foram utilizados livros sobre o tema, artigos, publicações de órgãos especializados sobre o assunto, dissertações, teses, além de documentos oficiais publicados na plataforma digital da DPE/AM.

- Pesquisa *ex post facto*: foram analisadas as opiniões resultantes das entrevistas realizadas pela entidade estudada, utilizando dados do ano de 2017, que contam com a avaliação que é feita pelos usuários acerca dos serviços recebidos.
- Pesquisa telematizada: foram obtidas informações na Internet sobre a DPE/AM, e sobre o material teórico utilizado no desenvolvimento do trabalho.

Os dados coletados por meio da pesquisa bibliográfica e telematizada serviram para o desenvolvimento do arcabouço teórico que subsidiou a elaboração da pesquisa. Na pesquisa documental, foram extraídos dados avaliativos de satisfação no atendimento de fontes primárias, importantes para o objeto deste estudo. Vale salientar que a instituição apenas forneceu os gráficos com dados em percentuais e o número de entrevistados, sendo 160 assistidos que participaram, não dispondo dos questionários utilizados.

Todos os dados coletados de documentos públicos e da internet passaram por uma análise de conteúdo para garantir seu alinhamento com o objetivo do trabalho e seu referencial teórico e a sua autenticidade.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Um dos indicadores de desempenho utilizado pela empresa para avaliar a qualidade do atendimento recebido foi uma pesquisa com 160 assistidos em 11 unidades da DPE/AM na capital no período de 18/01/2017 a 07/02/2017. Ao total foram cinco entrevistadores de uma equipe composta por consultores do Instituto Aquila e membros do DEPLAN da DPE/AM que totalizaram 187 horas de entrevistas com assistidos. Abaixo o número de entrevistas por unidade:

Figura 2: Número de entrevistas por unidade



Fonte: O Plano Estratégico “DPE 2020: O Futuro se faz Agora” (2017)

4.1 Perfil dos usuários

Os primeiros resultados apresentados são sobre o perfil dos usuários, que mostram que o atendimento ofertado pela instituição abrange:

- Predominantemente assistidos naturais do estado do Amazonas (85%);
- Mais da metade declararam ser do sexo feminino (66%);
- Informaram estado civil solteiro(a) (45%);
- A maioria possui ensino fundamental completo (41%) ou ensino médio completo (38%);
- Na faixa etária de 30 a 60 anos (69%);
- Somente 32% dos entrevistados trabalham e 82% recebem na faixa de até 2 salários mínimos;
- A principal ocupação profissional percebida é de autônomo (46%) e empregado assalariado (30%);
- Maior procura da entidade por problemas de natureza familiar (62%).

Diante dos meios de comunicação que a empresa dispõe para realizar divulgação dos seus serviços observa-se nesse que a divulgação realizada por meio de amigos e familiares é mais eficaz, representando 58% dos assistidos entrevistados, o que mostra um retorno bem significativo, pois de acordo com Kloter (2000) o cliente que percebe um serviço com qualidade tende a indicá-lo a outras pessoas, sejam amigos, familiares, conhecidos, que apresenta esse meio de divulgação como bastante eficaz e de baixo custo.

4.2 Satisfação com os serviços

A satisfação com o trabalho do Defensor Público (Figura 3) dividiu-se entre muito bem (26%), e bem (56%), mas verifica-se que uma pequena parte avalia como muito mal (3%) e mal (15%), o que é compreensível visto que o assistido não tem contato direto com o Defensor, nascendo a dúvida quanto ao trabalho operado por este funcionário. Outro item avaliado foi a satisfação com o serviço (Figura 4), 59% dos assistidos responderam estarem satisfeitos, enquanto 41% não compartilham disso, essa pouca ou nada de satisfação ocorre em detrimento de nem sempre a instituição conseguir atender os pleitos, seja por decisões judiciais imutáveis, pela demora e ou burocracia da Justiça em tramitar os processos, por vontade e força de terceiros ou até pela falta dela, entre outras particularidades que podem envolver cada caso.

Figura 3: Como o assistido acredita que o Defensor Público irá defender a causa

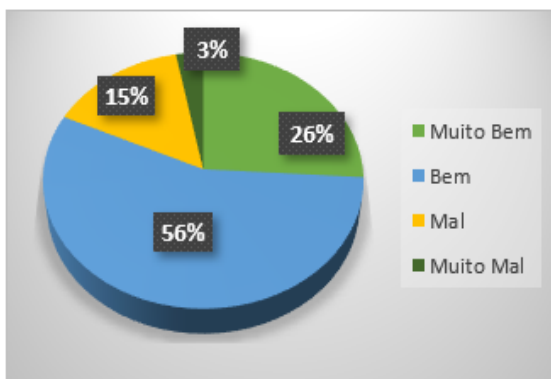
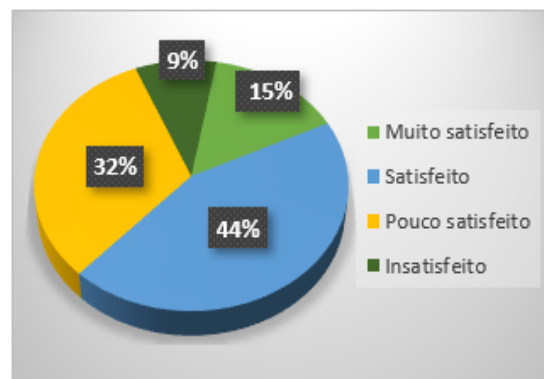


Figura 4: Satisfação com o serviço



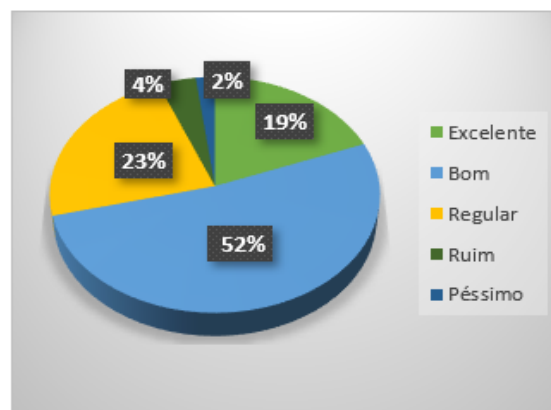
Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa.

Outra questão foi acerca do esclarecimento de dúvidas no atendimento (Figura 5), 39% afirmam ter todas as dúvidas esclarecidas, 17% ficam com poucas dúvidas ainda, enquanto 33% saem com algumas e 11% com muitas, essa presença de incerteza deve ocorrer por causa da complexidade da língua jurídica, que pode ser de difícil compreensão para os assistidos. Acerca do atendimento na recepção (Figura 6) das unidades, a forma como são recepcionados pelos colaboradores, teve uma avaliação bastante positiva, tendo uma aprovação de 71%.

Figura 5: Esclarecimento de dúvidas no atendimento



Figura 6: Aprovação do atendimento na recepção



Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa.

A figura 7, evidência a visão geral do assistido relativo ao atendimento, percebeu-se que 70% dos assistidos avaliaram positivamente, sendo assim verificado que a empresa oferece um serviço de qualidade, pois como foi citado por Campos (1999), um serviço de qualidade é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo certo. Por fim, na figura 8, as

respostas para a preferência pelo modo de agendamento do serviço dividiram-se em: 40% preferem pessoalmente, 36% preferem pela internet e 24% pelo telefone, ressaltando que atualmente a DPE/AM oferece as três formas de atendimento.

Figura 7: Aprovação geral do Atendimento

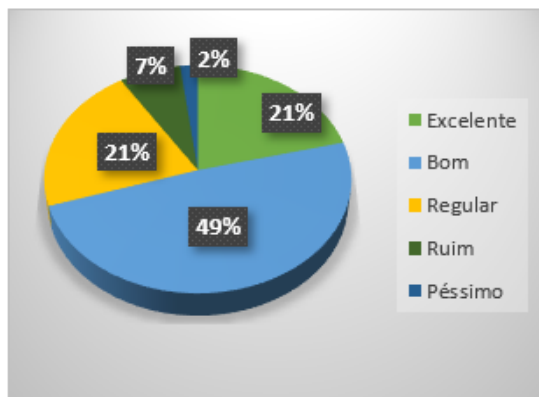
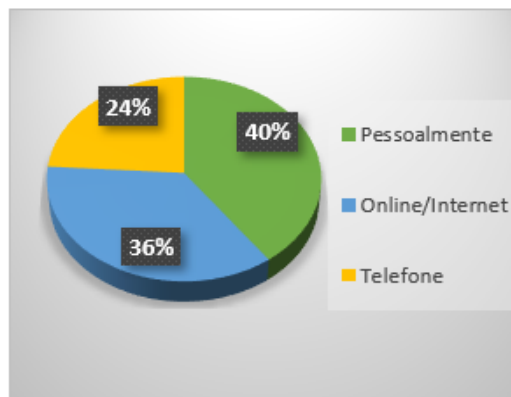


Figura 8: Preferência pelo modo de atendimento



Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa.

Diante dos gráficos apresentados percebe-se que a instituição se preocupa com a qualidade e consegue estes resultados por meio de treinamentos para os funcionários, validando o que disse Coutinho (1994) que a parte mais importante nesse processo é o capital humano.

A DPE/AM foi bem avaliada pela maioria em todos os requisitos abordados, dentre os quais o atendimento, confiabilidade, cortesia, acesso e comunicação que segundo Carvalho e Paladini (2012), são bastante relevantes no que tange a qualidade no serviço. Refletindo dessa forma no trabalho da gestão, que procura voltar-se para a qualidade no atendimento e no alcance de resultados significativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações que fornecem serviço público possuem um rótulo de que não prestam serviços de qualidade e este estudo mostrou uma entidade que está caminhando para mudar esta visão. A gerência busca, por meio de algumas ferramentas estimular a equipe para que um bom trabalho possa ser desempenhado, atingindo bons resultados e consequentemente a satisfação aos seus usuários.

Ao realizar questionários diariamente com os usuários, o interesse da empresa em sempre atingir o melhor em seus processos, principalmente, o atendimento ao público fica bastante nítido. Esses questionários funcionam como um sistema que

capta as reclamações e sugestões, auxiliando a gestão a ajustar o serviço aos moldes do que os usuários desejam, verificando que a qualidade varia de acordo com a abordagem e está relacionada com as percepções individuais, assim como com outros fatores, como a cultura, sendo perceptível uma grande variação nos gráficos socioeconômicos.

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

O objetivo proposto foi alcançado, porque consistia em analisar o nível de qualidade dos serviços prestados pelo setor público, fazendo-se necessário entender o que é qualidade, e quais os métodos utilizados para garantir a qualidade no atendimento, e percebeu-se que a empresa conta com altos percentuais de avaliação positiva acerca da qualidade, variável em questão, vendo que não é possível generalizar o mau atendimento face ao serviço público por avaliação feita em apenas uma instituição, e que outras apresentam bons resultados, buscando a melhora da prestação do serviço público, como foi o caso da entidade pesquisada.

REFERÊNCIAS

BALLESTREO-ALVAREZ, María Esmeralda. **Gestão de Qualidade, Produção e Operações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CABRAL, Bruno Araújo. **Qualidade no Atendimento**. Niterói, 2006. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?q=qualidade+no+atendimento&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ei=4aYtVef7MMnpsAXJoYGIBA&sqi=2&ved=0CBoQgQMwAA. Acesso em 06 de Julho de 2021.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

NETO, João Alves Cardoso. **Qualidade do Atendimento da Agência Central dos Correios em Goiânia**. Aparecida de Goiânia: UNIFAN, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABPRO, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração dos Novos Tempos**. São Paulo: Makron Books, 2002.

COUTINHO, Luciano G; FERRAZ João Carlos Ferraz. **Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira**. Campinas. SP: Papyrus, 1994.

COUTINHO, Thiago. **Veja quais são as 7 Ferramentas da Qualidade**. Voitto, 2019. Disponível em: < <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/7-ferramentas-da-qualidade>>. Acesso em 07 de Julho de 2021.

COZBY, Paul C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS. **Plano Estratégico “DPE 2020: O Futuro se Faz Agora”**. Manaus, 2020. Disponível em:< <https://defensoriaam.com/planejamento-estrategico/>>. Acesso em: 15 de Julho de 2021.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

KLOTTER, Philip. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LOBO, Renato Nogueiro. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Érica, 2010.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, p.56-56, 2013.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Abstract: The search for quality has been gaining prominence in organizations. The service to the public, as well as its particularities, has been occupying a place of importance within organizations, considering that quality is the result of a work performed in the best way. In this sense, the research aimed to analyze the level of quality of services provided by the public sector, and it is necessary to understand what is quality and what means used to ensure good service. This research is classified as qualitative documentary in nature, where data were extracted from the internal documents of the public institution, important for the object of this study. The data collected from the interviews with 160 assisted show that the institution has good satisfaction indexes, explained in the graphs. It is verified, therefore, that the institution is concerned with quality, seeking to improve the provision of the public service.

Keywords: Public Defender's Office of the State of Amazonas; Quality in Service; Public Service; satisfaction.