
A CONSOLIDAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ATENDIMENTO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NA CIDADE DE BARREIRAS, BAHIA

Recebido: 17/07/24 | *Avaliado:* 25/08/24 | *Aceito:* 04/09/24

Maria Regina Souza do Prado

Pós-graduada em Gestão Sustentável dos Recursos Naturais do Cerrado pela UNYAHNA e Administração Pública pela Universidade Candido Mendes - Instituto Prominas. Graduada em Pedagogia e Administração Pública pela Universidade do Estado da Bahia. Técnica Universitária do DCH-Campus IX da Universidade do Estado da Bahia
E-mail: reginamsp@hotmail.com

Renata dos Santos Mendes

Pós-graduada em Docência em Educação Infantil e Ensino Fundamental pelo Instituto de Educação Superior (UNYAHNA), Gestão e Planejamento Educacional: Ênfase em Empreendedorismo, Tecnologia e Educação à Distância pela Faculdade Montenegro e Políticas Públicas para a Educação pela Faculdade Einstein (Facei). Graduada em Pedagogia e Administração Pública pela Universidade do Estado da Bahia. Assistente Administrativo da Escola Municipal Dr. Othoniel Gomes de Andrade, Barreiras/BA

E-mail: mendes13@yahoo.com.br

Areza Batista Gomes Barros

Mestrado em Análise Regional (UNIFACS). Graduação em Economia com Ênfase em Economia Empresarial (UNIFACS), e graduação em Administração (UniBF. Integra do Cadastro de Avaliadores do INEP- SISBASIS. Integra o quadro de docentes elaboradores de itens do Banco Nacional de de Itens (BNI) da Educação Superior - INEP. Atua como Professora-titular Estácio Salvador nos cursos de Administração, Recursos Humanos, Estética e Logística.

E-mail: arezabgb@uneb.br

RESUMO

Este artigo trata da qualidade do atendimento público, com foco na atuação dos servidores sob a perspectiva da qualidade e eficiência para os cidadãos-usuários. Nesse sentido, o propósito do estudo foi analisar a consolidação das políticas de atendimento em uma universidade pública na cidade de Barreiras, Bahia, e, com esse objetivo, desdobrou-se em objetivos específicos: avaliar o nível de satisfação dos cidadãos-usuários com o atendimento prestado na instituição; conhecer as estratégias de melhoria no atendimento adotadas pela instituição de ensino; verificar a efetivação das leis e normas de atendimento aos cidadãos na instituição. Para subsidiar as discussões e análises dos dados, a fundamentação teórica baseou-se na Constituição Federal do Brasil de 1988, no Decreto nº 1.171/1994, no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, na Lei nº 8.429/1992 - Improbidade Administrativa, na Lei nº 8.112/1990 - Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, além das obras de Silva (2021), Moscovici (1999) e Bonifácio (2023), para abordar tanto a trajetória da administração pública quanto a oferta do serviço público, avaliação, estratégias e a qualidade no atendimento. A metodologia adotada incluiu pesquisa exploratória, com abordagem bibliográfica e pesquisa documental, utilizando um questionário de opinião. Nessa perspectiva, a pesquisa a partir do questionário permitiu uma visão específica sobre o atendimento na instituição pública. Os resultados apontaram a importância da comunicação entre os cidadãos/usuários e a administração para melhorar o serviço na instituição, a subjetividade nas respostas dos pesquisados, o desconhecimento das leis que regem o serviço público e dos instrumentos de avaliação da instituição, bem como a satisfação dos usuários/cidadãos com o serviço prestado. Na análise dos dados, percebe-se o quanto é relevante agregar valores estratégicos e de avaliação, assim como a formação dos agentes públicos. Ademais, destaca-se a relevância deste estudo, dada a amplitude e a complexidade do tema. Acredita-se também que a administração pública precisa entender as questões coletivas e encontrar estratégias que legalmente garantam os direitos dos cidadãos.

Palavras-chave: Serviço Público. Leis. Avaliação. Qualidade. Estratégias.

ABSTRACT

This article deals with the quality of public services, focusing on the performance of civil servants from the perspective of quality and efficiency for citizen-users. In this sense, the purpose of the study was to analyze the consolidation of service policies at a public university in the city of Barreiras, Bahia, and, with this objective, it was divided into specific objectives: to evaluate the level of satisfaction of citizen-users with the service provided at the institution; to understand the strategies for improving service adopted by the educational institution; to verify the effectiveness of laws and standards for service to citizens at the institution. To support the discussions and data analysis, the theoretical basis was based on the 1988 Brazilian Federal Constitution, Decree No. 1,171/1994, the Code of Professional Ethics for Civil Servants of the Federal Executive Branch, Law No. 8,429/1992 - Administrative Impropriety, Law No. 8,112/1990 - Legal Regime for Civil Servants of the Union, in addition to the works of Silva (2021), Moscovici (1999) and Bonifácio (2023), to address both the trajectory of public administration and the provision of public services, evaluation, strategies and quality of service. The methodology adopted included exploratory research, with a bibliographic approach and documentary research, using an opinion questionnaire. From this perspective, the research based on the questionnaire allowed a specific view of the service provided by the public institution. The results showed the importance of communication between citizens/users and the administration to improve the service in the institution, the subjectivity in the responses of the respondents, the lack of knowledge of the laws that govern the public service and the institution's evaluation instruments, as well as the satisfaction of users/citizens with the service provided. The analysis of the data shows how important it is to add strategic and evaluation values, as well as the training of public agents. Furthermore, the relevance of this study is highlighted, given the scope and complexity of the topic. It is also believed that the public administration needs to understand collective issues and find strategies that legally guarantee the rights of citizens.

keyword: Public Service. Laws. Evaluation. Quality. Strategies.

1 INTRODUÇÃO

O serviço público, na perspectiva democrática, tem grande relevância no atendimento ao público, na oferta de bens e na prestação de serviços, considerando os princípios da administração pública. A supremacia do interesse público é uma máxima no campo do direito, tendo em vista os direitos fundamentais e outros princípios que asseguram aos cidadãos bens e serviços por meio do Estado, a partir dos tributos.

Nos últimos anos, a administração pública tem buscado avanços tecnológicos, promovido reformas administrativas e adotado novas normas e legislações que orientam os servidores na prestação de serviços para melhor atender aos cidadãos. No entanto, ainda é comum que os usuários se queixem da demora no atendimento, corrupção, desinformação, apatia, desrespeito, negligência e jogo de responsabilidade, entre outros problemas.

Considerando que os problemas e dificuldades na oferta das atividades públicas fazem parte da realidade da maioria das organizações públicas, a escolha de uma instituição pública na cidade de Barreiras, BA, Nordeste do Brasil, para a realização desta pesquisa sobre a qualidade do atendimento se justifica por ser uma universidade pública e também um local propício para a produção de conhecimentos e para a formação de pessoas politizadas, conhecedoras de seus direitos e deveres.

No contexto do atendimento e diante das tecnologias de informação e comunicação, bem como das garantias legais que sustentam a prestação de serviços públicos aos cidadãos-usuários, surgiu o questionamento: como se dá a atuação dos servidores diante das políticas de atendimento em uma determinada universidade pública na cidade de Barreiras, Bahia, sob a perspectiva de qualidade e eficiência para os cidadãos-usuários?

A pesquisa desenvolvida tem como tema a consolidação das políticas de atendimento em uma universidade pública na cidade de Barreiras, Bahia. Nesse cenário, o objetivo geral consistiu em analisar a política de qualidade de atendimento aos cidadãos-usuários adotada nessa universidade, e os desdobramentos para o estudo foram: (I) avaliar o nível de satisfação dos cidadãos-usuários com o atendimento prestado na instituição; (II) conhecer as estratégias de melhoria no atendimento adotadas pela instituição de ensino; e (III) verificar a efetivação das leis e normas de atendimento aos cidadãos na universidade pública na cidade de Barreiras, Bahia.

O presente artigo está dividido em cinco partes. A primeira, a introdução, evidencia o tema, o problema, o objetivo e a justificativa. A segunda aborda o referencial teórico, com foco nas leis que regem o serviço público no Brasil, como a Constituição Federal (CF), o Código de

Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, a Lei de Improbidade Administrativa e o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais, entre outras abordagens, como as de Silva (2020) e Bonifácio (2023).

Na sequência, a metodologia apresenta como foi conduzida a pesquisa exploratória, com base em uma proposta bibliográfica e documental, utilizando um questionário de opinião. Esse caminho atendeu aos objetivos projetados e proporcionou estratégias para a análise dos dados. Por fim, na conclusão deste artigo, são apresentados os resultados e as considerações finais.

Ademais, espera-se que este estudo contribua para o aprimoramento dos instrumentos de avaliação de satisfação do usuário na universidade, bem como favoreça o acompanhamento da prestação de serviços por meio do controle social e possibilite a capacitação permanente dos servidores. Dessa forma, por intermédio dos conhecimentos, das normas e dos princípios da qualidade no atendimento ao público, o atendimento à comunidade acadêmica e à sociedade do município de Barreiras poderá ser aperfeiçoado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO NAS ORGANIZAÇÕES

A consolidação da democracia brasileira tem garantido aos cidadãos não apenas o direito aos serviços públicos, mas também o poder de exigir que estes sejam prestados com qualidade. Essa conquista só foi possível após a realização de diversas reformas administrativas no país; a criação de leis e normas que estabelecem direitos e deveres dos agentes públicos e cidadãos; e a participação ativa dos cidadãos, que exige atuação eficiente dos agentes públicos e ações das organizações baseadas em suas demandas.

O primeiro modelo de gestão pública adotado no Brasil, durante o período colonial e oligárquico, conhecido como patrimonialista, permitia que políticos e funcionários públicos utilizassem seus cargos para atender a interesses particulares (DANTAS, 2022). Dessa forma, a prevalência do interesse privado em detrimento do interesse público trouxe diversas consequências para a administração pública, como má gestão dos bens públicos, clientelismo, corrupção e privilégios pessoais. Alguns desses resquícios são percebidos até hoje nas organizações.

Além disso, na busca por um paradigma que garantisse uma divisão clara entre o público e o privado, o governo de Getúlio Vargas (1934-1937) implementou a Reforma Administrativa

Burocrática em 1930, cujos fundamentos se baseavam no formalismo, impessoalidade e profissionalismo (SOARES; PENDIUK, 2022). No entanto, o excesso de controle sobre os processos trouxe muita morosidade no atendimento aos cidadãos, pouca flexibilidade pessoal e organizacional, e resistência a mudanças, resultando em ineficiência no setor público.

Diante do aumento das demandas sociais trazidas pela Constituição Cidadã de 1988 e da expansão das ideologias neoliberais no país, o sistema burocrático entrou em crise (BERTONCINI; PRESENTE, 2021). A partir dos anos 90, o Brasil começou a adotar um modelo de gestão baseado no gerencialismo, que focava no controle com ênfase nos resultados e na oferta de serviços que atendesse aos interesses dos cidadãos, na eficiência administrativa e na adoção de melhores práticas do setor privado no setor público.

A última reforma administrativa se concretizou com a Emenda Constitucional 19/1998, que inseriu no artigo 37 da Constituição Federal o preceito maior do gerencialismo: a eficiência. O texto passou a ser: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Estado obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988).

A Emenda Constitucional nº 19, de 4 de julho de 1998, reforçou o artigo 37 da Constituição Federal, que estabelece, entre outras coisas, que todos os representantes da administração pública devem obedecer às normas legais e colocá-las em prática, possibilitar a transparência dos atos, utilizar os recursos de forma racional sem prejudicar a qualidade do serviço prestado, atuar de forma ética e não fazer acepção de pessoas.

Embora o modelo gerencial não desconsidere a observância da lei, ele demonstra que a qualidade na prestação do serviço público vai além do simples cumprimento das normas legais e burocráticas por parte dos servidores. As organizações públicas precisam buscar eficiência, exercer sua função social, conhecer as necessidades dos cidadãos-usuários, capacitar os servidores e avaliar o atendimento conforme os padrões de qualidade da administração pública.

Além disso, o que o servidor concebe sobre sua prática de atendimento muitas vezes não é suficiente para medir o nível de qualidade na prestação do serviço no órgão público. É importante, nesse processo, considerar a percepção dos usuários para identificar as fragilidades estruturais, humanas e tecnológicas que impedem as organizações de alcançar o grau de satisfação desejado.

2.2 MARCOS LEGAIS DO ATENDIMENTO PÚBLICO

O brasileiro, desde o nascimento, depende da prestação de serviços públicos para ter acesso à saúde, educação, saneamento básico, assistência social, cultura, trabalho e até mesmo aos registros que comprovam sua existência. O que poucos sabem é que, por trás de cada serviço prestado, há diversas leis que regem os órgãos, agentes e atividades públicas, com o intuito de garantir que os direitos dos cidadãos sejam efetivamente assegurados.

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu não só o dever do Estado de prestar serviços públicos a todos, sem distinção de raça, credo ou religião, mas também o direito dos cidadãos ao acesso às informações de seu interesse. Com essa regulamentação constitucional, que garante aos cidadãos sob a tutela do Estado o direito à informação, ficou evidente não apenas a permissão para o controle social das atividades administrativas, mas também a proteção e a realização de outros direitos dos cidadãos.

No âmbito jurídico brasileiro, o direito ao acesso às informações de interesse particular ou coletivo ganhou reforço com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Seus artigos detalham aspectos como prazos, divulgação, obtenção de informações através de meios eletrônicos, requerimentos, tratamento de informações pessoais, recursos, grau de sigilo, entre outros mecanismos que permitem a monitoração das atividades públicas.

Outra lei importante para a melhoria do serviço público é a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), que orienta os servidores sobre as condutas que devem ser evitadas na administração, principalmente quando o ato provoca enriquecimento ilícito, causa prejuízo ou lesão ao erário, ou aplicação indevida de benefício financeiro ou tributário, atentando contra os princípios da administração pública.

A Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais), e a Lei nº 6.677/1994 (Estatuto do Servidor Público do Estado da Bahia) são consideradas importantes diretrizes para a prática dos servidores, pois contêm informações sobre direitos e deveres.

Sobre o atendimento no serviço público da Bahia, a Lei nº 6.677/1994 deixa claro nos artigos 175 e 176 que o servidor é obrigado a prestar atendimento com presteza, fornecer os dados requeridos pelos cidadãos, salvo informações sigilosas, expedir certidões, agir com base no princípio da moralidade administrativa, ser pontual e tratar bem os cidadãos, entre outras obrigações.

Não menos importante, o Código de Ética nº 1.171/1994 orienta os servidores federais a serem leais aos princípios éticos e às leis, acima das vantagens financeiras do cargo ou qualquer outro interesse particular.

Embora a observância dessas leis por parte dos agentes públicos seja muitas vezes vista por cidadãos como sinônimo de burocracia na prestação do serviço público, é válido lembrar que a administração pública tem avançado com o modelo gerencial nos últimos anos. Fundamentado no princípio da legalidade, esse modelo busca direcionar suas ações com base nas demandas dos usuários.

Considerando que a atividade pública é financiada pelos impostos dos cidadãos, o Estado não tem autonomia absoluta e sua atuação está subordinada à lei, que expressa a vontade geral do povo (ALEXANDRINO; PAULO, 2013). Assim, os servidores, como representantes da administração pública, têm o dever de cumprir as normas legais e colocá-las em prática durante a prestação do serviço.

Em síntese, a presença e o cumprimento das leis na atuação pública são essenciais para proteger os direitos dos cidadãos, garantir que os serviços oferecidos pelo Estado sejam realizados de forma transparente, eficiente e justa, sem arbitrariedades e abusos de poder por parte daqueles que prestam o serviço.

2.3 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO

Por intermédio da atividade pública, os cidadãos têm acesso a uma variedade de serviços essenciais, como saúde, educação, segurança e infraestrutura. A qualidade do atendimento prestado pelas instituições competentes é um aspecto crucial para a satisfação dos usuários e a efetividade das atividades públicas como um todo. Nesse sentido, a avaliação do atendimento torna-se uma ferramenta indispensável para identificar pontos fortes e fracos, bem como para propor melhorias.

Junto a ideia de avaliação encontra-se o monitoramento, que está diretamente ligado a qualidade do atendimento. A esse respeito, (UNB, p. 4, 2019 *apud* VESLOGUZOVA *et al.*, 2020) “O monitoramento pode ocorrer como uma atividade sistêmica de observação, análise, avaliação e predição do estado do serviço bem como um sistema ou método de monitoramento de seu estado”. Este processo permite a observação dos serviços durante o desenvolvimento, sua avaliação e análise do impacto de diversos fatores externos.

Nesse cenário, Silva (2020) acrescenta que a “avaliação é uma grande oportunidade para o usuário/cidadão se reconhecer como parte importante do processo de prestação do serviço público”.

A pesquisa de satisfação enquanto instrumento de revisão da qualidade da prestação do serviço público envolve a análise sistemática e criteriosa dos processos e interações entre agentes públicos e cidadãos durante a prestação de serviços. Busca ainda verificar se as demandas dos usuários estão sendo atendidas de forma satisfatória, ágil, eficiente e acessível. A avaliação de atendimento pode abranger diferentes aspectos, como tempo de espera, cordialidade dos atendentes, clareza das informações fornecidas, resolução de problemas e adoção de medidas para aprimorar a experiência do cidadão.

A implementação de indicadores de desempenho mostra-se muito evidente em qualquer atividade realizada pelas organizações, servindo como termômetro para compreender as causas que desencadeiam efeitos positivos ou negativos na fase de execução e nos resultados alcançados (PEREIRA; PACHECO, 2020, p. 04).

A avaliação sobre o atendimento prestado no órgão público funciona como um canal de comunicação entre o usuário e a organização. Nesse processo é possível compreender a perspectiva do cidadão/usuário acerca do serviço que está sendo prestado, indicando as suas prioridades e as suas insatisfações à administração pública, em contrapartida, a organização pode elaborar estratégia de ação para melhor atendê-los.

Dessa forma, implementar a avaliação do atendimento nas instituições públicas pode significar a adesão de medidas corretivas, promover a inovação e aprimorar continuamente seus serviços. Porém, diante de tal processo há o risco dessa ferramenta não ter eficácia na instituição, sem o engajamento dos servidores e participação dos usuários. Para Bonifácio (2023, p. 07) “A necessidade das pessoas é compreendida quando elas têm a oportunidade de se expressar, de opinar, de dizer o que sentem, de dizer o que querem”. Acrescenta, ainda, dos agentes públicos estarem preparados e dispostos a ter no centro o cidadão.

No ponto de vista de Bonifácio (2023), quando o gestor pretende pôr em prática a avaliação de atendimento, precisa estar ciente que o processo deve ser contínuo e constante na interação com os cidadãos. Contudo, a aproximação com a sociedade; a adoção de canais de diálogo, claros, simples e efetivos; o tratamento eficiente nas devolutivas feitas aos cidadãos; a legalidade dos atos; a efetivação da transparência e ética; o envolvimento e o comprometimento de toda equipe, são algumas das medidas que podem ser aderidas nas organizações para obter bons resultados do instrumento de revisão da qualidade da prestação do serviço público.

Enfatiza-se que, durante a implantação de um instrumento democrático e participativo na administração pública, não basta pensar somente nas medidas que promovam o envolvimento dos cidadãos e dos servidores no processo, é preciso o gestor saber analisar a especificidade de cada mecanismo avaliativo e escolher a melhor técnica para obter as informações sobre as demandas dos cidadãos e o que orientar nas tomadas de decisões da organização.

Dessa forma, é interessante sinalizar algumas sugestões, como: I - Os questionários, entrevistas ou ferramentas *online* (indicado para coletar opiniões e percepções dos usuários sobre o atendimento recebido); II - A monitoração de indicadores pré-definidos (permite melhor verificar o tempo médio de espera, taxa de resolutividade, número de reclamações); III - As avaliações qualitativas por meio de observações diretas, visitas técnicas ou grupos de discussão (obtem informações mais detalhadas sobre a qualidade do atendimento, como a cortesia dos servidores, a clareza das informações e a efetividade das soluções); IV - As ouvidorias e canais de *feedback* (servem mais para coletar as reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos).

Logo, ao implementar a avaliação do atendimento no serviço público a organização tem a oportunidade de diminuir o distanciamento entre os cidadãos e administração pública, identificar pontos fortes e fracos e propor melhorias que tragam a satisfação dos usuários. Observa-se que para isso é necessário engajar os servidores e os usuários durante o processo, escolher estrategicamente a técnica capaz de demonstrar, de forma fidedigna, as demandas e percepções que os usuários têm do serviço público prestado na organização.

2.3.1 Boas práticas de atendimento no serviço público

A maior parte das reclamações dos brasileiros com o serviço público está relacionada à falta de empatia, demora no atendimento, tratamento frio, irresponsabilidade, desinformação, desrespeito e ignorância por parte dos servidores. Situações como essas devem ser evitadas, pois prejudicam a imagem do serviço público e causam insatisfação nos usuários.

“A postura do servidor público durante o atendimento é muito importante. Um bom atendimento não é verificado apenas pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e sua atitude” (MANUAL DA PREFEITURA DE VITÓRIA, 2017, p. 18).

Nesse contexto, a postura profissional do servidor está relacionada às suas características pessoais e atitudes no ambiente de trabalho, sendo um fator determinante na construção da imagem e credibilidade da instituição pública. Avaliar a própria prática e postura

profissional é uma forma de aprimorar o atendimento público, conforme a visão de Moscovici (1999).

A prática da autoavaliação é essencial para o aprendizado ao longo da vida. Aprender a se observar, examinar os próprios progressos, vitórias, fragilidades, acertos e desacertos, diagnosticar e comparar suas contribuições ao grupo com as de outros membros, explorar os sentimentos em relação aos triunfos e fracassos, e as reações diante dos obstáculos – tudo isso contribui para o crescimento pessoal e interpessoal.

Aqui, a autoavaliação é vista como um instrumento que pode provocar nos servidores reflexões, mudanças de hábitos e o desenvolvimento de novas habilidades para lidar com os usuários. Isso é especialmente importante quando se pretende adotar um atendimento de qualidade nas instituições públicas. Na efetivação de boas práticas, os servidores precisam seguir algumas regras (Manual da Prefeitura de Vitória, 2017; Cerqueira, 2019), tais como: atendimento respeitoso, escuta ativa, orientações assertivas e objetivas, comunicação clara e oficial, entre outras práticas.

2.4 ESTRATÉGIAS NA MELHORIA DO ATENDIMENTO PÚBLICO

As mudanças na oferta de bens e serviços no campo do trabalho exigiram, ao longo da história, mudanças também no comportamento dos indivíduos quanto à utilização dos novos recursos que surgiram, e isso não é diferente na administração pública.

Alguns recursos já são apontados e orientados na literatura, bem como nos atos normativos, para viabilizar um melhor atendimento ao cidadão. Com a pandemia, por exemplo, os atendimentos precisaram ser adaptados para atender às novas demandas através de meios remotos, pré-agendados ou realizados totalmente no formato virtual.

Com o propósito de melhorar o atendimento, na visão de Santos (2021), as organizações podem utilizar diversos recursos tecnológicos, como: guichês de autoatendimento para reduzir as filas de espera; agendamento automatizado por aplicativo, WhatsApp, site ou outros meios, para que o cidadão não precise sair de casa; notificações por e-mail, SMS ou WhatsApp; autoatendimento por aplicativo; e a adoção de vários canais de atendimento e informações, como site, telefone, aplicativo, redes sociais, SMS, WhatsApp, e-mail, mural, local físico e folhetos.

Pondera-se que, mesmo com toda a praticidade, eficiência, eficácia e efetividade que os novos recursos de atendimento devem proporcionar, os protocolos de segurança precisam ser

mantidos, garantindo aos usuários os princípios que regem os atos públicos, ou seja, toda a administração pública deve ser preconizada e assegurada.

3 METODOLOGIA

Diante do problema proposto, o caminho metodológico partiu da abordagem dedutiva à luz da pesquisa bibliográfica e exploratória, numa perspectiva quali-quantitativa. Na compreensão do problema e no desdobramento do estudo, foram utilizadas a observação e a opinião do público-alvo.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, imprescindível a qualquer investigação, com o propósito de construir a fundamentação epistemológica. Isso permitiu aprofundar a compreensão da temática a partir das produções elaboradas e constituídas, além de percorrer caminhos científicos devidamente certificados.

Quanto aos objetivos, a pesquisa exploratória foi assertiva por proporcionar o desenvolvimento do estudo com uma visão geral, aproximada e de familiarização com o tema. Além disso, como instrumento, foi contemplada a pesquisa documental para atender à complexidade dos dados qualitativos, no que diz respeito às leis, atos normativos, orientações políticas de organização institucional, regimentos das atribuições dos servidores, protocolos de atendimento e limites das funções dos servidores públicos da instituição.

Especificamente para a coleta de dados, foi elaborado um questionário com elementos pertinentes à exploração do tema. Este questionário foi criado na plataforma Google Forms e, em seguida, o link foi disponibilizado aos participantes (acadêmicos) durante um período de 5 (cinco) dias.

Os questionários foram aplicados a 5,03% dos 894 acadêmicos com matrículas ativas nos sete cursos ofertados pela universidade no primeiro semestre de 2024, o que equivale a 45 acadêmicos. A escolha desse público-alvo se justificou pelo fato de serem diretamente beneficiados pelos serviços prestados na instituição nos últimos anos.

Para a análise dos dados, optou-se pela técnica de análise de conteúdo, que, segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 84), se caracteriza pela “objetividade, sistematização e inferência”. Essa técnica é mais apropriada para a proposta de pesquisa e para o processo de organização, categorização e interpretação dos dados à luz das concepções teóricas estudadas.

Por fim, os dados desta pesquisa foram analisados com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), na Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), no Código de Ética nº 1.171/1994, no Estatuto do Servidor Público do Estado da Bahia (Lei nº

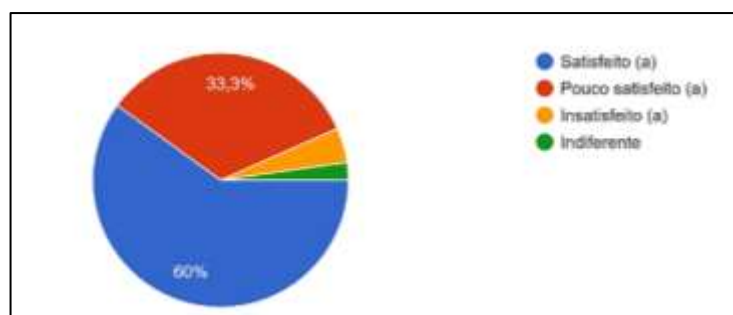
6.677/1994), além das concepções sobre a qualidade do atendimento na prestação do serviço público à luz de Alexandrino & Paulo (2013), Sá (2016), Lucas e Silveira Júnior (2013), Neves (2011), entre outros autores pertinentes à prestação do serviço público.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Mediante o objetivo da pesquisa observou que 91,1% dos acadêmicos encontram-se entre 16 e 26 anos de idade, tal como que 28,9% estão no 7º ou 8º semestre e 24,4% entre o 3º e 4º semestre, o que conjectura-se que este grupo de pessoas tem um histórico de solicitações de serviços em relação ao vínculo com a instituição.

Na sequência foi indagado aos usuários sobre a satisfação com o atendimento prestado, em que 60% classificam-se satisfeitos e 33,3% pouco satisfeitos, conforme Gráfico 1.

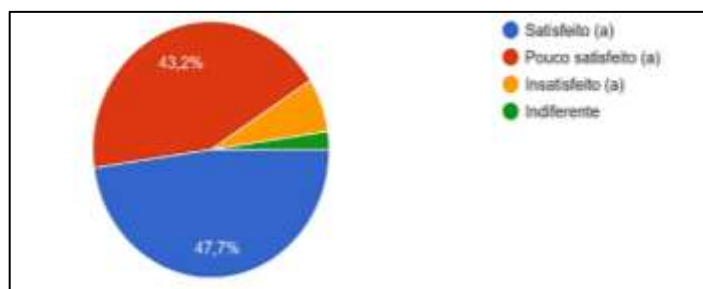
Gráfico 1 - Atendimento prestado pela Universidade



Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

Além disso, de modo específico, foi inquerido a respeito da eficácia, o tempo de espera no atendimento, devolutivas, encaminhamentos e soluções das demandas e necessidades, 47,7% se veem satisfeitos e 43,2% pouco satisfeitos, como é possível observar no Gráfico 2.

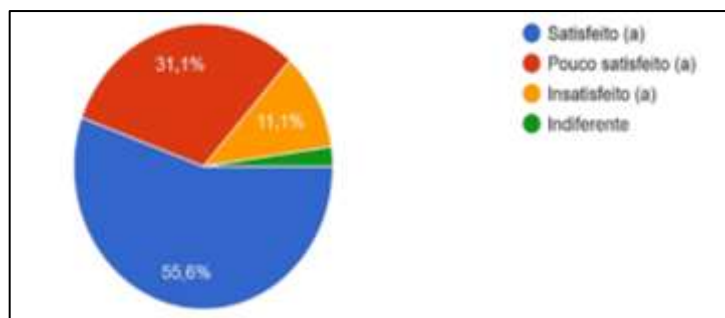
Gráfico 2 - Eficácia, o tempo de espera no atendimento, devolutivas, encaminhamentos e soluções das demandas e necessidades pela Universidade



Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

Acrescentando a essa linha de raciocínio foi questionado quanto a clareza durante a comunicação no atendimento, e, 55,6% apresentam-se satisfeitos, 31,1% pouco satisfeitos e 11,1% apresentaram-se insatisfeitos aos quesitos solicitados.

Gráfico 3 - Clareza na comunicação no atendimento

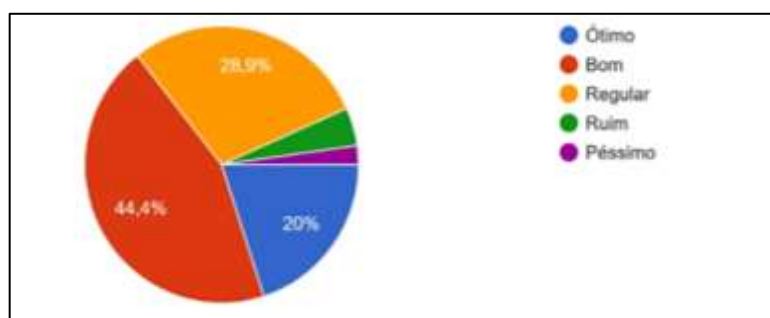


Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

Nas abordagens apresentadas nos Gráficos 1, 2 e 3, o atendimento relacionado a comunicação nas informações, eficácia, devolutivas e necessidades, confirmam que as respostas variam pouco, ficando os quantitativos bem próximos, indicando a coerência quanto ao entendimento e interpretação dos questionamentos colocados.

Diante do perfil funcional, foi indagado aos acadêmicos, como julgam o interesse dos funcionários em propor alternativas nas necessidades solicitadas. Assim, 20% acreditam ser ótimo, 44,4% disseram que é bom e 28,9% regular. As opiniões podem ser visualizadas no Gráfico 4.

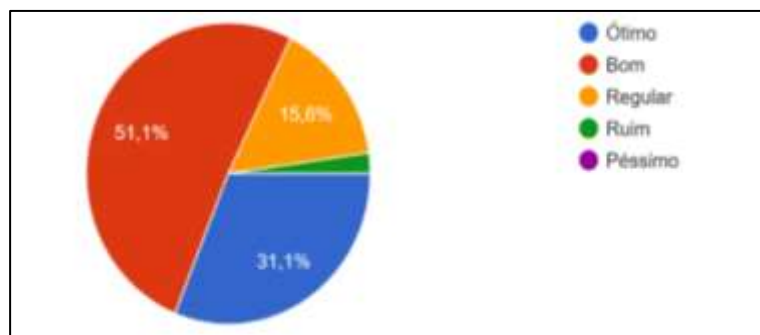
Gráfico 4 - Interesse dos funcionários em propor alternativas



Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

Associado a indagação anterior foi inquerido sobre a cordialidade e gentileza dos funcionários e, 51,1% dos acadêmicos responderam ser bom, 31,1% ótimo, 15,6% ponderaram numa compreensão regular, de acordo demonstrado abaixo:

Gráfico 5 - Cordialidade e gentileza dos funcionários



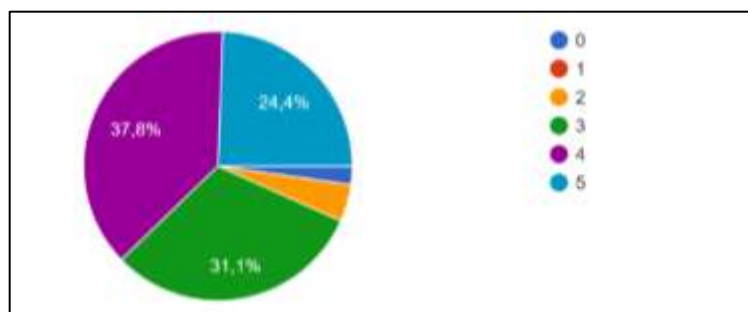
Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

Com base nas respostas dos participantes nos Gráficos 4 e 5 há indícios de que na atuação da atividade pública, os servidores estejam agindo conforme o que versa o art. 175 da Lei 6.677/ 1994 (Estatuto do Servidor Público do Estado da Bahia), o qual estabelece que o servidor deve ser eficiente e dedicado as atribuições do cargo, atender os cidadãos com presteza e tratá-los com urbanidade e respeito.

Nesse quesito, também o Manual da Prefeitura de Vitória (2017) legitima sobre a importância da postura do servidor público no atendimento, fundamentado pelo profissionalismo, cordialidade e assertividade, desde o tom de voz às atitudes. Na pesquisa, os acadêmicos classificaram que a postura está em consonância com os parâmetros cordiais e profissionalismo de atendimento.

Na continuidade, em escalas de 0 - 5, foi questionado aos participantes se o serviço da instituição de ensino poderia ser indicado a amigos ou conhecidos, e assim, 24,4% expuseram totalmente positivo a uma possível indicação, 37,8% sinalizaram a escala 4 e 31,1% a 3.

Gráfico 6 - Indicação do serviço a amigos ou a conhecidos



Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

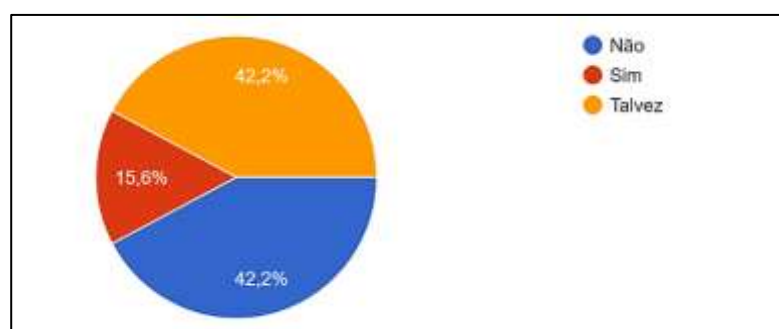
No que se refere o conhecimento dos servidores sobre os protocolos, informações e direcionamentos, 51,1% avaliaram como bom, 22,2% regular e 17,8% como ótimo.

Diante dessas respostas, em que a maioria dos estudantes não se sentem, totalmente, seguros para indicar os serviços prestados pela instituição a amigos ou conhecidos, isso demonstra que as expectativas da maioria dos usuários não estão sendo superadas com o atendimento prestado, o que pode impactar diretamente na reputação da instituição no ambiente externo.

Nesses termos, o Manual da Prefeitura de Vitória (2017) preconiza algumas estratégias para a qualidade do atendimento, expondo entre outras orientações, que o servidor precisa manter os usuários informados sobre a competência de todos os setores, bem como orientar os cidadãos durante o atendimento presencial, virtual e telefônico sobre a obtenção do serviço. Para mais, necessita tratar o problema ou direcionar ao setor competente com objetividade e clareza. A precisão das informações e celeridade devem permitir a rapidez nas respostas e devolutivas aos solicitantes.

Nessa perspectiva, foi perguntado aos acadêmicos a respeito de serem ouvidos e compreendidos durante a interação, 80% acreditam que sim e 20% afirmaram que não. Com esses dados, é possível concluir que a maioria aprova o atendimento e sentem-se satisfeitos. Diante do conhecimento dos acadêmicos acerca das leis que regulamentam a prestação do serviço e o atendimento público, 42,2% pontuaram desconhecer, 42,2% afirmaram possivelmente ter compreensão do assunto, 15,6% alegaram conhecer.

Gráfico 7 - Conhecimento dos acadêmicos sobre as leis que regulamentam o Administração Pública



Fonte: Pesquisa TCC - Administração Pública (2024).

A afirmação de desconhecimento das leis que regulamentam a prestação do serviço e o atendimento público pelos acadêmicos evidencia a ausência de um pressuposto conceitual importante. Avaliar um determinado contexto sem conhecer o que legalmente rege e fundamenta tais situações pode levar a equívocos na interpretação da realidade, resultando em uma visão parcial, unilateral e superficial.

Em um contexto em que a administração pública só pode atuar quando existe uma lei que determine ou autorize os atos administrativos (ALEXANDRINO; PAULO, 2013), o desconhecimento das leis por parte dos pesquisados, que são os titulares originários da “coisa pública”, pode comprometer a efetivação das políticas de qualidade de atendimento na instituição pública pesquisada. Isso ocorre porque, quando as pessoas não conhecem seus direitos e deveres legais, reduz-se automaticamente a capacidade de fiscalizar e cobrar melhorias. Essa falta de conhecimento impacta negativamente a implementação adequada das políticas públicas, a exigência de serviços públicos de qualidade, o acesso aos mecanismos de reclamação e defesa de direitos, e a participação no processo de decisão que afeta seus interesses.

O Manual da Prefeitura de Vitória (2017, p. 08) expõe que o serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal.

Todos esses princípios constitucionais que fundamentam a prestação do serviço público são essenciais para a consolidação das políticas de atendimento em qualquer instituição pública. Além disso, eles estão presentes em todas as leis que estabelecem os direitos dos cidadãos e norteiam a prática dos servidores, como o Regimento dos Servidores Federais e do Estado da Bahia, a Lei de Acesso à Informação, e a Lei de Improbidade Administrativa, entre outras.

Durante a pesquisa, foi possível observar que o canal e mecanismo de atendimento mais utilizado pelos acadêmicos é o atendimento presencial individualizado, com 46,7% optando por essa forma. Em comparação, 17,8% utilizam telefone, SMS e WhatsApp, e 15,6% preferem site, aplicativo e redes sociais.

A predominância do atendimento presencial indica que, culturalmente, os acadêmicos confiam mais ou percebem maior agilidade nos processos realizados fisicamente. Diante dos processos tecnológicos de informação e comunicação, sugere-se que a instituição elabore estratégias para a adoção de outros canais e mecanismos, como site, telefone, guichês, aplicativo, redes sociais, SMS, WhatsApp, e-mail, mural, local físico e folhetos (SANTOS, 2021).

Sobre a instituição acadêmica como um todo, foi questionado aos participantes se conheciam algum instrumento de avaliação institucional da Universidade para manifestar reclamações, questionamentos ou elogios. A maioria, 73,3%, afirmou não conhecer tais instrumentos, enquanto 26,7% disseram conhecer.

Entre os que afirmaram conhecer alguma ferramenta, 41,2% apontaram a ouvidoria, 29,4% mencionaram questionários online (como Typeform, Wufoo, SurveyMonkey,

MindMiners, Google Forms e Survio), 23,5% citaram outros instrumentos, e 5,9% mencionaram a entrevista presencial ou por telefone.

A ausência de conhecimento dos instrumentos de avaliação adotados na instituição, por parte dos acadêmicos, demonstra a necessidade de a universidade investir mais em ferramentas que possibilitem o conhecimento das necessidades dos cidadãos-usuários. Sem acesso a essas informações, a instituição não consegue verificar o nível de satisfação do cidadão/usuário em relação ao serviço prestado e, conseqüentemente, adotar estratégias e ações para melhor atendê-los.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, conclui-se que a qualidade na prestação de serviço público vai muito além do simples cumprimento das normas legais e burocráticas por parte dos servidores. As organizações públicas precisam cumprir sua função social, conhecer as necessidades dos cidadãos-usuários, capacitar os agentes públicos e avaliar o atendimento conforme os padrões de qualidade da administração pública.

Embora os resultados da pesquisa mostrem que a maioria dos entrevistados se sente muito satisfeita com o atendimento prestado pela instituição, há uma leve insatisfação demonstrada nas respostas em relação à capacidade dos servidores de propor alternativas para os problemas, à cordialidade e à gentileza dos funcionários, entre outras questões que acabam por enfraquecer a consolidação da política de qualidade do atendimento na instituição.

Quando a maioria afirma que não tem conhecimento das leis que regem a prestação do serviço público, as respostas dos entrevistados são consideradas de caráter subjetivo. Diante disso, e da variação nas outras respostas sobre o atendimento, não é possível definir o nível de efetivação das leis e normas de atendimento aos cidadãos na universidade pública na cidade de Barreiras, Bahia.

A ausência de conhecimento dos participantes em relação aos instrumentos de avaliação da qualidade do atendimento adotados pela instituição demonstra que a universidade precisa criar meios de envolver os cidadãos e servidores no processo de avaliação da qualidade do atendimento. Quando munidos de informações sobre o local de trabalho e as necessidades dos usuários, os servidores são capazes de avaliar suas práticas e tomar decisões mais assertivas para melhorar a utilização dos recursos públicos, aumentar a produtividade e alcançar os objetivos institucionais.

A avaliação de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado na universidade deve ser vista como um canal de comunicação entre ambos, pois é através dela que a comunidade acadêmica poderá intervir diretamente na forma como o serviço é prestado, indicando suas prioridades e insatisfações, enquanto a administração elabora estratégias para melhor atendê-los.

É pertinente destacar, ainda, que este trabalho não abordou todos os aspectos relevantes desta temática, dada a sua abrangência e complexidade. Estudos mais aprofundados à luz de outros referenciais teóricos poderão ampliar e dar mais sustentação às reflexões aqui apresentadas. Consciente das limitações deste estudo, sugerem-se os seguintes temas como objetos de futuras pesquisas: perfil dos servidores no atendimento; uso de tecnologias no atendimento do serviço público, etc.

Diante do objetivo deste estudo e dos resultados, é recomendável que a instituição realize uma autoavaliação, aprimore seus instrumentos de avaliação de satisfação do usuário e favoreça o acompanhamento da prestação de serviço por meio do controle social, das normas e dos princípios de qualidade no atendimento ao público, oportunizando, assim, a melhoria no atendimento à comunidade acadêmica e à sociedade no município de Barreiras.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. 21.ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

BAHIA. **Lei nº 6.677 de 26 de setembro de 1994**. Dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos Cíveis do Estado da Bahia, das Autarquias e das Fundações Públicas Estaduais. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/legislacao/LEI_6677_94-ESTATUTO_SERVIDOR_PBLICO.pdf. Acesso em: 04 dez 2021.

BERTONCINI, M.; PRESENTE, V. R. As alterações dos modelos de gestão estatal e uma proposta de conceituação de governança da administração pública. **Sequência Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 41, n. 86, p. 123-147, 2021. DOI: 10.5007/2177-7055.2020v41n86p123. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/78186>. Acesso em: 23 ago 2023.

BONIFÁCIO, W. **A gestão pública democrático participativa como instrumento para a construção de uma comunidade mais solidária, justa e cooperativa**: cidadãos servindo a comunidade e uns aos outros. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/a-gestao-publica-democratico-participativa-como-instrumento.html>. Acesso em: 06 jul 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da

Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília/DF. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil>. Acesso em: 04 dez 2021.

BRASIL. **Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994**. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm#:~:text=nenhum%20estado%20po de%20crescer%20ou,mais%20a%20de%20uma%20na%20C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 04 dez 2021.

BRASIL. **Lei nº 8429, de 02 de junho de 1992**. Dispõe sobre as sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, de que trata o § 4º do art. 37 da Constituição Federal; e dá outras providências. (Redação dada pela Lei nº 14.230, de 2021). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8429.htm. Acesso em: 04 dez 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 04 dez 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 04 dez 2021.

CERQUIRA, J. C. **Cartilha para atendimento ao usuário do serviço público. 2019**. Disponível em: https://ufrb.edu.br/gestaopublica/images/phocadownload/20192_TCC concluidos/CERQUEIRA_Cartilha_Atendimento_Usuario_SP.pdf#: Acesso em: 10 ago 2023.

DANTAS, F. Repensando o patrimonialismo: ainda uma chave explicativa do estado brasileiro? **Fórum Sociológico** [Online], 15 dez. 2022. Disponível em: <http://journals.openedition.org/sociologico/10732>; DOI: <https://doi.org/10.4000/sociologico.10732>. Acesso em: 04 ago 2023.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes dão certo: a multiplicação do talento humano**. 5. ed. Rio Janeiro: José Olympio, 1999.

PEREIRA, Russlana Rocha. PACHECO, Isis Bruna Gomes. **Indicadores de desempenho como ferramenta na gestão da qualidade no serviço público**. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Russlana-Pereira/publication/355085259_Indicadores_de_desempenho_como_ferramenta_na_gestao_da_qualidade_no_servico_publico_Performance_. Acesso em: 10 jan 2024.

SANTOS, J. **Como melhorar o atendimento em instituições públicas?** Disponível em: <https://blog.cosmrobots.io/> Acesso em: 06 dez 2021.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA; Wander Cleber Pereira da; PEDROSA, Glauco Vitor; GOMES, Marília Miranda Forte. **Proposta de modelo de avaliação da satisfação de usuários de serviços públicos**. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade Gama, 2020.

SOARES, A. F. C.; PENDIUK, F. Raízes da Burocracia: a trajetória da administração pública no Brasil rumo ao ordenamento jurídico de sua eficiência. ANIMA: **Revista Eletrônica do Curso de Direito do Centro Universitário UniOpet**. Curitiba, v. 27, jul./dez., 2022. ISSN 2175-7119. Disponível em: <https://www.opet.com.br/faculdade/revista-anima/pdf>. Acesso em: 23 ago 2023.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. FACULDADE DO GAMA. **Pesquisa e modelo de avaliação da gestão da qualidade dos Serviços públicos federais**: Relatório técnico. Ministério da Economia (ME) - Secretaria de Governo Digital (SGD). Projeto de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação para a Automação de Serviços Públicos no âmbito da Jornada da Transformação dos Serviços. ITRAC, 2019.

VITÓRIA. Prefeitura municipal. **Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público**. Vitória, 2017. Disponível em: <https://gestaopublicaeficiente.com.br/2018/12/20/cartilha-orienta-sobre-excelencia-e-boas-praticas-no-servico-publico/>. Acesso em: 23 ago 2023.

MINI CURRÍCULO E CONTRIBUIÇÕES AUTORES

TÍTULO DO ARTIGO	A CONSOLIDAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ATENDIMENTO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NA CIDADE DE BARREIRAS, BAHIA
RECEBIDO	17/07/2024
AVALIADO	25/08/2024
ACEITO	04/09/2024

AUTOR 1	
PRONOME DE TRATAMENTO	Sra.
NOME COMPLETO	Maria Regina Souza do Prado
INSTITUIÇÃO/AFILIAÇÃO	Universidade do Estado da Bahia - UNEB
CIDADE	Salvador
ESTADO	Bahia
PAÍS	Brasil
RESUMO DA BIOGRAFIA	Pós-graduada em Gestão Sustentável dos Recursos Naturais do Cerrado pela UNYAHNA e Administração Pública pela Universidade Candido Mendes - Instituto Prominas. Graduada em Pedagogia e Administração Pública pela Universidade do Estado da Bahia. Técnica Universitária do DCH-Campus IX - UNEB.
AUTOR 2	
PRONOME DE TRATAMENTO	Sra.
NOME COMPLETO	Renata dos Santos Mendes
INSTITUIÇÃO/AFILIAÇÃO	Universidade do Estado da Bahia - UNEB
CIDADE	Salvador
ESTADO	BA
PAÍS	Brasil
RESUMO DA BIOGRAFIA	Pós-graduada em Docência em Educação Infantil e Ensino Fundamental pelo Instituto de Educação Superior (UNYAHNA), Gestão e Planejamento Educacional: Ênfase em Empreendedorismo, Tecnologia e Educação à Distância pela Faculdade Montenegro e Políticas Públicas para a Educação pela Faculdade Einstein. Graduada em Pedagogia e Administração Pública pela UNEB. Assistente Administrativo da Escola Municipal Dr. Othoniel Gomes de Andrade, Barreiras/BA.
AUTOR 3	
PRONOME DE TRATAMENTO	Sra.
NOME COMPLETO	Areza Batista Gomes Barros
INSTITUIÇÃO/AFILIAÇÃO	Universidade Salvador - UNIFACS
CIDADE	Salvador
ESTADO	Bahia
PAÍS	Brasil
RESUMO DA BIOGRAFIA	Mestrado em Análise Regional (UNIFACS). Graduação em Economia com Ênfase em Economia Empresarial (UNIFACS), e graduação em Administração (UniBF). Integra do Cadastro de Avaliadores do INEP-SISBasis. Integra o quadro de docentes elaboradores de itens do Banco Nacional de de Itens da Educação Superior - INEP. Atua como Professora-titular Estácio Salvador nos cursos de Administração, Recursos Humanos, Estética e Logística.
CONTRIBUIÇÃO DO AUTOR NO ARTIGO	Todos os autores contribuíram na mesma proporção.

Endereço de Correspondência dos autores	de	Autor 1: reginamsp@hotmail.com Autor 2: mendes13@yahoo.com.br Autor 3: arezabgb@uneb.br
---	----	--