



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ – UNIFAP  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**IVAN ANTONIO FEITOSA JÚNIOR  
JOÃO BATISTA ALMEIDA DE SOUZA**

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO – SIAC/UNIDADE CENTRO, NA PERCEPÇÃO DO  
ÚSUÁRIO/CIDADÃO**

**MACAPÁ  
2017**

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SIAC/UNIDADE CENTRO, NA PERCEPÇÃO DO ÚSUÁRIO/CIDADÃO**

**Ivan Antônio Feitosa Júnior<sup>1</sup>**  
**João Batista Almeida de Souza<sup>2</sup>**  
**Robson Materko\***

### **RESUMO**

O presente artigo apresenta como objetivo avaliar os serviços do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC unidade Centro, na percepção do usuário/cidadão. Para tanto realizou-se uma pesquisa do tipo de descritiva, exploratória e qualitativa, com uma amostra de 100 (cem) usuários que buscam atendimento no referido Sistema Integrado, através de formulário com perguntas fechadas. Os resultados da pesquisa mostraram que no quesito eficácia, eficiência, clareza, objetividade das informações, presteza, receptividade, desempenho, cordialidade, responsabilidade, satisfação, entre outros, fazem parte do atendimento realizado pelos servidores do mencionado Sistema. Conclui-se que tais resultados refletem-se no investimento funcional que o referido Órgão presta com seus colaboradores, através de um programa de capacitação, que abrange vários pontos relacionados ao atendimento com excelência, tais como: inteligência emocional, relações interpessoais, acolhimento humanizado, motivação e desempenho no trabalho; assim como comprometimento, etc., que preparam os servidores para desenvolver um atendimento de qualidade diante das necessidades dos usuários. No entanto, a pesquisa mostrou ainda que a infraestrutura do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC unidade Centro ainda não atende os usuários com necessidades especiais, pois constatou-se que nas suas dependências, o acesso dos cadeirantes é limitado, pelo fato de não ter elevador acessível, ou seja, adaptado a essa clientela, além da rampa não atender as exigências da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, entre outras adequações importantes para o favorecimento da inclusão social.

**Palavras-Chave:** Atendimento. Sistema Integrado. Usuário/Cidadão. Inclusão Social.

### **ABSTRACT**

The present article aims to evaluate the services of the Integrated Citizen Attendance System - SIAC Centro unit, in the perception of the user / citizen. For this, a descriptive, exploratory and qualitative research was carried out, with a sample of 100 (one hundred) users who seek care in said Integrated System, through a form with closed questions. The results of the research show that efficiency, clarity, objectivity of information, promptness, receptivity, performance, cordiality, responsibility, satisfaction, among others, are part of the service performed by the servers of said System. It is concluded that these results are reflected in the

---

<sup>1</sup> Graduando de Bacharelado em Administração Pública – Universidade Federal do Amapá – UNIFAP.Email.ivanjunior\_ap@hotmail.com.br

<sup>2</sup> Graduando de Bacharelado em Administração Pública – Universidade Federal do Amapá – UNIFAP. Email.batbatista@bol.com.br

\*Professor efetivo do Departamento de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Amapá. Graduado em Administração pela Universidade Candido Mendes do Rio de Janeiro (1976), especialista em Administração (1982) e Mestre em Educação (1999).

functional investment that the Agency provides with its employees, through a training program, which covers several points related to excellence, such as: emotional intelligence, interpersonal relationships, humanized care, Motivation and performance at work; As well as commitment, etc., that prepare the servers to develop a quality service in front of the users' needs. However, the research also showed that the infrastructure of the Integrated Citizen Attendance System - SIAC Centro unit still does not serve users with special needs, as it was found that in their dependencies, the access of wheelchair users is limited, because they do not have an accessible elevator, that is, adapted to this clientele, besides the ramp does not meet the requirements of the Brazilian Association of Technical Standards - ABNT, among other important adjustments to favor social inclusion.

**Keywords:** Service. Integrated system. User / Citizen. Social inclusion.

## 1 INTRODUÇÃO

Na atual conjuntura brasileira, seja no âmbito estatal ou na iniciativa privada, a qualidade do atendimento busca mudanças indispensáveis, que se refletem na realidade tem diferentes facetas relacionadas às queixas contínuas de usuários sobre determinado atendimento, ao buscar o serviço público.

Na contemporaneidade, é difícil idealizar qualquer atendimento ao cidadão na organização pública tenha o mínimo de padrão de qualidade, pois é importante compreender que não basta o colaborador trate o usuário com cortesia, mas também precisa acrescentar ao atendimento os benefícios aos serviços, superando as suas perspectivas para atender o cidadão com excelência.

O Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC reúnem, em um mesmo espaço físico, vários órgãos e entidades integradas das três esferas (federal, estadual e municipal), visando melhorar a qualidade dos serviços públicos. Ressalta-se que esse modelo de Gestão de Atendimento Integrado é uma forma renovada de prestação de serviços públicos, que obedece a determinados princípios de funcionamento, que leva em consideração a Emenda Constitucional nº 19/98, que, dentre outras mudanças, acrescentou o princípio da eficiência dando nova redação ao art. 37 da Constituição Federal de 1988.

A realização desta pesquisa justifica-se a partir do trabalho realizado pelo SIAC junto à sociedade amapaense que buscam diante dos serviços públicos qualidade e celeridade no atendimento, desenvolvendo um modelo de gestão por resultados focados no cidadão. Com isso, a escolha do tema se deu pela relevância social que o mencionado Sistema representa, assim como pela relevância científica que envolveu pressupostos teóricos sobre o desenvolvimento de um atendimento com excelência no serviço público.

Diante do exposto, levanta-se o seguinte problema: Os serviços prestados no SIAC estão sendo satisfatório aos usuários?

O objetivo geral foi avaliar os serviços do SIAC unidade Centro, na percepção do usuário/cidadão e propor algumas sugestões para contribuir com a qualidade dos serviços do referido Sistema Integrado. Os objetivos específicos abrangeram: discorrer sobre a gestão de pessoas na Administração Pública; abordar sobre o servidor público e administração de Recursos Humanos; analisar o serviço público e a qualidade no atendimento.

Para tanto, este trabalho foi estruturado em partes, distribuídos da seguinte forma: na primeira seção apresentou-se o referencial teórico, que abordou sobre a gestão de pessoas na administração pública; o servidor público e a administração de recursos humanos, além do serviço público e a qualidade no atendimento. Na segunda seção, destacou-se a metodologia, dando ênfase no tipo de pesquisa, universo da pesquisa - SIAC - unidade Centro; população e amostra; coleta de dados; análise de dados, além dos procedimentos éticos. E, por fim, na terceira seção abordou-se sobre a apresentação e análise dos resultados a partir dos dados coletados em campo, seguido das considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 GESTÃO DE PESSOAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Na área de gestão de pessoas, o setor público tem princípios distintos aos do setor privado, pois no setor público tem uma importância decisiva e sistêmica pertinente ao desenvolvimento dos servidores com os objetivos estratégicos da organização. Segundo Chiavenato (2012, p. 56):

Gerir pessoas é se responsabilizar por administrar e gerir o capital humano da organização, sendo o recurso mais importante de uma organização, visto que é através deste profissional que se torna possível alcançar os objetivos e as metas propostas.

Diante disso, o setor responsável pela gestão de pessoas deve contar com profissionais implicados, responsáveis, com bom relacionamento e focados em resultados, sendo que essas qualidades se convertem em verdadeiros pilares para o sucesso da empresa, pois de acordo com Dutra (2016), a gestão de pessoas definiu-se como um conjunto de estratégias, técnicas e processos enfocados na mobilização de talentos, potenciais, experiências e competências do

quadro de colaboradores de uma organização, assim como a gestão e a operacionalização das normas internas e legais.

Bergue (2012), ao abordar sobre a gestão de pessoas dentro do setor público, diz que envolve um esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em consonância com os pareceres constitucionais e legais, analisadas as necessidades e condições do ambiente em que se introduzem.

É importante ressaltar que a gestão de pessoas na área pública é diferenciada da gestão de pessoas na área privada, pois na área pública, foco deste projeto, o interesse é atender os anseios sociais, mas para que isso aconteça com êxito, faz-se necessário que toda estrutura administrativa esteja em reciprocidade para atender e satisfazer as necessidades dos cidadãos. Sendo assim, os servidores precisam estar capacitados e preparados para atender a demanda.

Carvalho et al (2015, p. 16), relatam que:

O campo da gestão de pessoas no setor público deve buscar desenvolver um planejamento de mecanismos de treinamento e desenvolvimento do servidor público, com intuito de proporcionar uma melhor qualidade no ambiente de trabalho e no atendimento à sociedade.

Sendo assim, a gestão de pessoas no ambiente público os resultados alcançados dependem, em uma boa parte, da atuação dos servidores no ambiente de trabalho, onde o comportamento desses profissionais no atendimento da população apresenta-se como um dos objetivos organizacionais.

Para Chiavenato (2012), a gestão de pessoas apresenta três aspectos importantes para o êxito no serviço público, sendo que o primeiro envolve analisar as pessoas como seres humanos; as pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização e as pessoas como parceiras da organização.

Diante disso, analisa-se a importância da gestão de pessoas na administração pública, pois a atuação do servidor requer da organização uma atenção específica, no que se refere ao treinamento e qualificação no atendimento com excelência.

## 2.2 O SERVIDOR PÚBLICO E A ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

O processo de Administração de Recursos Humanos compreende as funções de planejar, recrutar, selecionar, socializar, treinar e avaliar pessoas, objetivando alcançar os objetivos da organização, através da eficiência das pessoas que a integram, pois, a atividade

de Recursos Humanos (RH), de acordo com Carvalho e Nascimento (2014) apenas pode se manifestar plenamente a partir do sistema administrativo de uma organização.

Atualmente as organizações, especialmente as produtivas, de acordo com Scaramuzza e Botelho (2012) investem veementemente em programas de treinamento, elas sabem que o capital humano é essencial para o sucesso organizacional, pois colaboradores valorizados desenvolvem suas funções com mais presteza.

Alguns especialistas de RH, conceituavam o treinamento como sendo uma forma a moldar cada servidor de acordo com as atividades que o cargo determinava, ampliando dessa forma um trabalho organizado, depois, o conceito foi desenvolvido, o treinamento passou a ser visto como um meio para aperfeiçoar, melhorar os trabalhos desenvolvidos na organização (CHIAVENATO, 2014).

Ressalta-se que na maioria das vezes o treinamento é compreendido como um processo, onde o servidor passa a ser preparado para desempenhar de forma extraordinária os trabalhos que desenvolve ou desenvolverá em um determinado cargo, executando-as corretamente.

Marras (2011) narra que o treinamento e qualificação dos servidores como um processo de assimilação de culturas, visa repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades e atitudes que sejam relacionadas ao trabalho e suas ocupações. O treinamento passou a ser visto como um método para desenvolver nos servidores as competências, tornando-as produtivas no âmbito profissional, excitando a criatividade e inovação, colaborando dessa maneira para que as metas e objetivos da organização sejam obtidos.

Segundo Vargas (2011, p. 87):

O treinamento se apresenta como um processo sistemático de melhoria de comportamento dos servidores no alcance dos objetivos organizacionais. O treinamento de pessoal visa o desenvolvimento de atividades que o trabalho atual precisa, é um método imediatista que busca melhorar as habilidades, agilidades e aptidões pautadas diretamente ao cargo, suas ações são alcançadas em curto espaço de tempo.

Ressalta-se que treinamento é considerado como sendo qualquer atividade que vise à qualificação, formação e aperfeiçoamento do pessoal de uma organização. Logo, para se definir as necessidades de treinamento em uma organização, é preciso a aplicação de métodos próprios, com intuito de identificar as necessidades de cada servidor em ser submetido a treinamento e capacitação.

Carvalho e Nascimento (2014, p. 173) ressaltam que o treinamento surge a partir de um levantamento de necessidades que abrange a seleção e a descrição dos fatos ocorridos no

âmbito de RH da organização, para posteriormente projetar ações futuras, assim como formular “objetivos, diretrizes e procedimentos e programas na atividade de formação profissional”.

O Treinamento é conceituado por Chiavenato (2012, p.366) como “um meio para alavancar o desempenho no cargo [...]. Modernamente o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras”. Sendo assim, analisa-se que o treinamento visa contribuir para o desenvolvimento dos objetivos organizacionais.

Diante disso, Robbins (2012, p. 469) deixa evidente que:

A maioria dos treinamentos visa à atualização e ao aperfeiçoamento das habilidades técnicas dos servidores, em que o treinamento pode trazer um grande retorno para o profissional e para a organização, uma vez que um profissional bem mais qualificado terá uma motivação maior e o seu resultado na execução das tarefas será maior e mais produtivo, logo a maior produtividade do servidor poderá contribuir efetivamente para os resultados da organização.

O treinamento pode ser muito importante no resultado da organização, uma vez que o treinamento deve incentivar ao colaborador a se auto desenvolver, a buscar o seu próprio meio de reciclagem. O mencionado autor diz que o motivo para a crescente importância do treinamento é devido à competição intensa, as mudanças tecnológicas e a procura de aumento da produtividade estão aumentando as demandas de qualificação dos servidores.

### 2.3 O SERVIÇO PÚBLICO E A QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade brasileira, especialmente no âmbito estatal, apresenta-se como um desafio que corrobora a reclamação de mudanças imprescindíveis. As prestadoras de serviços visam desenvolvimento e disponibilização de serviços que atendam as necessidades e as expectativas de seus usuários, no entanto, as prestadoras precisam saber como os usuários escolhem e avaliam os serviços que são ofertados. Segundo Cunha (2017), o serviço público apresenta-se como uma atividade oferecida aos fins fundamentais do Estado, pois esse tipo de serviço visa aos objetivos de bem-estar social e à satisfação das necessidades individuais dos usuários.

O serviço público apresenta-se como “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado” (MEIRELLES, 2014, p. 29)

A partir da exposição dos autores supracitados o serviço público é oferecido pela Administração e pelos seus colaboradores, com a finalidade exclusiva a satisfação dos usuários, ou seja, todos os serviços precisam ser apresentados em função da coletividade, do usuário final que é o cidadão.

Madureira (2010, p. 25), enfatizou que:

O serviço público está atrelado a Administração Pública que tem o compromisso em apresentar seus serviços de forma célere, satisfatória e com rentabilidade, a organização pública como um sistema complexo de estruturas e redes que interatuam para resolver problemas públicos.

Logo, o papel social da organização pública apresenta-se como a prestação de serviços com qualidade, responsabilidade pelo atendimento ao público e a economia de seus recursos, levando em consideração os seus princípios fundamentais como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, que precisam cada vez mais de colaboradores qualificados e motivados diante de um atendimento com excelência.

Portanto, para que o colaborador realize um bom atendimento, é importante que ele tenha conhecimento de como se desenvolve esse processo, além dos recursos indispensáveis e principalmente estar motivado, satisfeito, pois a eficiência de um atendimento está ligada de forma indissolúvel à qualidade pessoal.

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo apresentou como enfoque a pesquisa descrita, exploratória e qualitativa. No que se refere a pesquisa descritiva e exploratória, Gil (2010, p. 42) as define como aquelas que determinam “como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento das relações entre variáveis”.

No que se refere a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, utilizando como método de coleta de dados, o questionário ou observação sistemática. Já a pesquisa exploratória, visa a proporcionar maior proximidade ou familiaridade com o problema, envolvendo levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que apresentarem experiências práticas com o problema pesquisado.

A forma de abordagem envolveu uma pesquisa qualitativa, que para Marconi e Lakatos (2012) é aquela que leva como base de seu delineamento as questões ou problemas específicos, podendo adotar a utilização de questionários, sendo considerada



predominantemente descritiva, pois o interesse do pesquisador ao estudar um determinado problema é verificar como ele se manifesta nas atividades, nos procedimentos e nas interações cotidianas.

Antes de apresentar o universo da pesquisa, é relevante mencionar que a desburocratização do Serviço Público visa resgatar o respeito e a credibilidade dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos pelo setor público. Nesse sentido, um dos passos importantes deste processo de mudança surgiu a partir da Emenda Constitucional nº 19/98, que, dentre outras mudanças, acrescentou o princípio da eficiência dando nova redação ao art. 37 da Constituição Federal de 1988 – “Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]” (BRASIL, 2007).

Ressalta-se que o referido princípio veio com mudanças na Administração Pública, nos serviços prestados pelo Estado com intuito de obter dos agentes públicos resultados satisfatórios na aplicação do dinheiro público, pois de acordo com Meirelles (2014, p. 90) o princípio da eficiência “impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional”, exigindo resultados positivos, para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da sociedade em geral que buscam atendimento público.

A partir de um contexto histórico, Gonçalves (2003) abordou sobre o histórico de implantação das Centrais no Brasil, enfatizando que a primeira Central de Atendimento Integrado em Santa Catarina, no ano de 1991. No quadro abaixo, apresenta-se de acordo com a evolução histórica, a implantação das centrais de Atendimento Integrado nos Estados brasileiros.

Quadro 01 – Relação da Implantação das centrais de Atendimento Integrado nos Estados brasileiros.

<b>ESTADOS</b>	<b>NOME FANTASIA DAS CENTRAIS</b>	<b>DATA DE IMPLANTAÇÃO</b>
Santa Catarina	SACI	09/1991
Bahia	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC	09/1995
Rio Grande do Norte	Central do Cidadão	07/1997
Minas Gerais	PSIU	09/1997
	UAI	12/2007
São Paulo	Poupatempo	10/1997
Pará	SACI	11/1997
Ceará	Casa do Cidadão	01/1998
Maranhão	Shopping Cidadão	02/1998

	Viva Cidadão	03/1998
Amazonas	Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC	03/1998
Pernambuco	Expresso Cidadão	06/1998
Rio Grande do Sul	Central de Serviços ao Cidadão	06/1998
Goiás	Vapt Vupt	10/1999
Mato Grosso do Sul	Central da Cidadania – Prático	11/1999
Alagoas	Central de Atendimento ao Cidadão – JÁ	12/2000
Paraíba	Casa da Cidadania	03/2001
Rondônia	Shopping do Cidadão	05/2001
Sergipe	CEAC	07/2001
Rio de Janeiro	Rio Simples	10/2001
	Poupatempo Rio	10/2008
Amapá	Central de Atendimento Popular – CAP	01/2002
Distrito Federal	Na hora	06/2002
Piauí	Espaço Cidadania	05/2002
Mato Grosso	Ganha Tempo	04/2003
Vitória	Central Integrado da Cidadania - CIC	10/2003

Fonte: Gonçalves (2003)

É nesse cenário que descreve-se o local da pesquisa: o SIAC - unidade Centro (Figura 01), que de forma inicial foi denominado como Central de Atendimento à População - CAP, criada pela Lei 0639 de 14 de dezembro de 2001, como órgão autônomo vinculado à Secretaria de Estado da Administração - SEAD com a finalidade de planejar, executar e coordenar a política de orientação, atendimento e prestação de serviços ao cidadão.



Figura 01: Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC – unidade Centro

Fonte: João Batista Almeida de Souza

No dia 11 de janeiro de 2002, iniciou o funcionamento da CAP, visando oferecer diversos serviços públicos à população em um mesmo local. Entretanto, com o aumento da procura aos serviços oferecidos observou-se a necessidade de ampliação no sistema de

atendimento. Assim, com a descentralização, a instituição deixou a denominação CAP, passando a adotar uma nova nomenclatura Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão/SIAC - Super Fácil, criado sob o art. 32 da Lei nº0811 de 20 de fevereiro de 2004, regulamentada em 31 de janeiro de 2005, sob o Decreto nº0994/2005.

O SIAC - Super Fácil conta com servidores públicos municipais, estaduais e federais, da Administração Direta e Indireta e do ex-território federal do Amapá, à disposição do Estado, que, para esse fim, foram selecionados, treinados e requisitados, obedecendo os artigos 4º, 5º, 6º e 7º da lei nº 0639/2001.

Com intuito de saber como esse atendimento está sendo considerado na visão dos usuários, apresentou-se uma amostra de 100 (cem) usuários que buscam atendimento no referido Sistema Integrado, pois de acordo com Medeiros (2010) a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população), ou seja, é um subconjunto do universo.

A forma de coleta de dados com o público alvo foi utilizado um formulário com perguntas fechadas, pois segundo Fachin (2012) apresenta-se como um instrumento de pesquisa, igual a um questionário, porém a ser preenchido pelo próprio pesquisador. Foi ainda instrumento de coleta de dados, a observação participante, que de acordo com Minayo (2011), é realizada em condições controladas para responder aos desígnios preestabelecidos, visando a descrição precisa dos fenômenos que devem ser confirmados depois dos dados coletados.

A forma de análise dos dados qualitativos foi através dos formulários com perguntas fechadas aplicados aos usuários, sendo utilizado o *software Microsoft Excel*<sup>®</sup> 2010 para a análise de dados, sendo apresentado por meio de gráficos e tabelas. De acordo com Fachin (2012), a interpretação dos dados refere-se a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores, que proporcionem respostas as investigações realizadas em campo.

Esta pesquisa obedeceu a Resolução 466/2012, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, que dispõe sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo seres humanos. Todos os indivíduos que participaram desta pesquisa receberam informações pertinentes à mesma antes de serem entrevistados. Os princípios do sigilo, anonimato e a liberdade de escolha para participar da pesquisa foram rigorosamente seguidos pelos pesquisadores.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Lucas e Silveira Júnior (2012), em suas pesquisas ressaltaram que existe o mito de que os servidores públicos estão terminantemente consolidados e, por isso são delineados para fazer nomeadamente o que seu setor determina e nada mais, tornando-se na maioria das vezes vago e insuficiente na sua prestação de serviço, ficando o usuário cada vez mais afastado da qualidade almejada dos serviços públicos.

Quando se aborda sobre a qualidade no atendimento em instituição pública, percebe-se que esta qualidade é fator fundamental necessário para o capaz funcionamento e atendimento das perspectivas dos cidadãos. O compromisso com aprimoramento sucessivo dos conhecimentos, habilidades e atitudes é condição para a conservação da qualidade no atendimento.

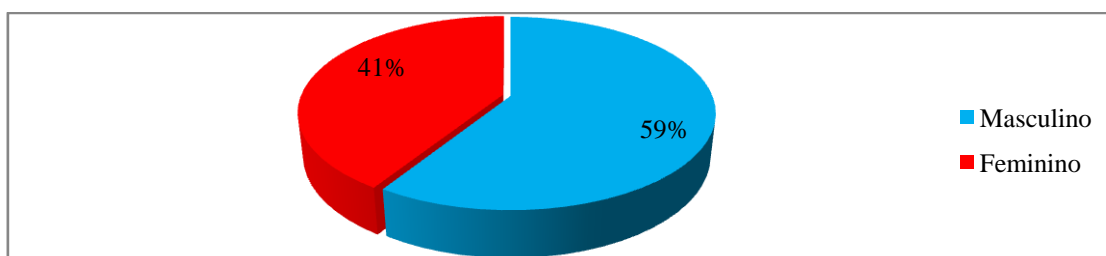
Levando em consideração que SIAC é um local que oferece diversos serviços para a sociedade amapaense, buscou-se saber se os serviços prestados pelo Sistema estão sendo satisfatórios aos usuários. Logo, buscou-se saber primeiramente o perfil do usuário.

### 4.1 A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SIAC – UNIDADE CENTRO

#### 4.1.1 Perfil do Usuário atendido no SIAC

No Gráfico 01 foi apresentado os dados referentes ao gênero dos entrevistados, onde constatou-se que 59% dos usuários foram do gênero masculino e 41% dos usuários entrevistados foram do gênero feminino.

**Gráfico 01. Gênero**



**Fonte: Usuários do SIAC**

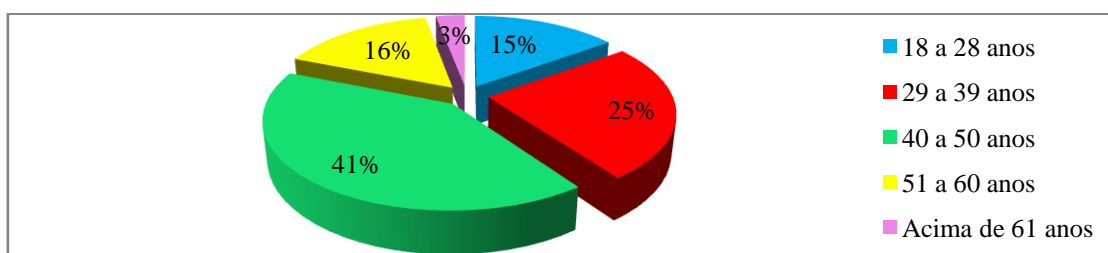
Segundo os dados apresentados no gráfico acima, ficou evidente que o gênero que mais se destacou na pesquisa foi o gênero masculino. Tais resultados são idênticos aos apresentados nas pesquisas de Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016) sobre a qualidade do

atendimento no serviço público, que mostrou o perfil dos usuários na maioria foi do gênero masculino, chegando a 68%.

No estudo de Ayach (2015), sobre a visão do usuário sobre o serviço público, o gênero feminino correspondeu a 81,7% dos usuários. Tais resultados levam a crer que ambos os gêneros fazem os mesmos serviços, buscando os mesmos objetivos. Logo, fica desmistificado que a busca por serviços públicos é uma necessidade de ambos os gêneros.

No gráfico 02 foi apresentado graficamente a faixa etária dos usuários que buscam atendimento no SIAC – unidade Centro. 15% dos usuários apresentaram a faixa etária de 18 a 28 anos; 25% dos usuários entrevistados tinham a faixa etária de 29 a 39 anos; 41% dos usuários disseram que sua faixa etária era de 40 a 50 anos; 16% dos usuários que contribuíram com a pesquisa tinham a faixa etária de 51 a 60 anos e por fim, 3% dos usuários apresentaram a idade acima de 61anos.

**Gráfico 02. Faixa Etária**



**Fonte: Usuários do SIAC**

De acordo com os dados apresentados, constatou-se que os usuários que vão em busca dos serviços ofertados no SIAC – unidade Centro são de faixas etárias variadas, porém, os usuários de 40 a 50 anos, que representam 41% são os que mais frequentam o local da pesquisa.

Nas pesquisas de Souza e Vieira (2017), o perfil dos usuários em relação a faixa etária, seguem o mesmo perfil com os resultados coletados no SIAC – unidade Centro, porém com resultados com poucas diferenças, sendo que 50% dos usuários disseram que sua faixa etária era de 40 a 50 anos.

As observações registraram que a maior incidência da faixa etária de 40 a 50 anos pode estar atrelado a comodidade do ambiente, relacionado a climatização, assentos apropriados, efetivo que atendas a demanda, entre outros, como mostra a figura abaixo, pode favorecer a maior frequência dessa clientela na busca dos serviços oferecidos no SIAC – unidade Centro.



Figura 02: Atendimento dos usuários no SIAC – unidade Centro  
Fonte: João Batista Almeida de Souza

A figura acima mostra que o ambiente está apropriado as necessidades do usuário no que se refere ao atendimento, pois a afluência de pessoas ocorre de forma pacífica e ordenada, sem acarretar aborrecimentos na busca dos serviços prestados pelo SIAC – unidade Centro.

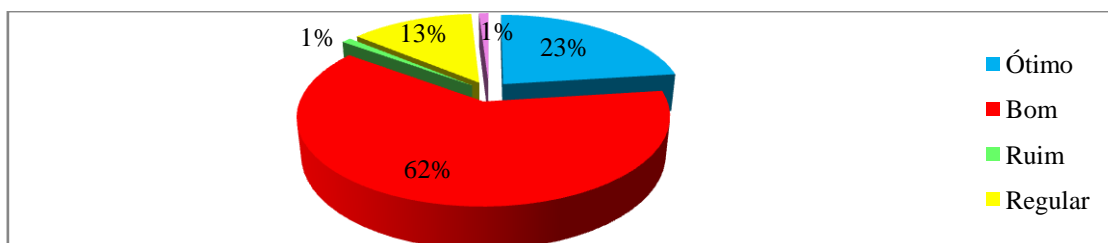
#### **4.1.2 Atendimento aos usuários/cidadãos**

Os usuários na busca de atendimento no serviço público, sempre buscam resolver alguma situação, porém, a busca por um serviço de qualidade, segundo Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016) é aquele que atende as necessidades dos clientes de forma confiável, segura e acessível em um tempo exato.

Sendo assim, pode-se dizer que a satisfação do usuário quanto ao serviço público para ser de qualidade precisa valorizar os servidores diante de treinamentos e cursos de capacitação com intuito de melhorar o atendimento voltado para as necessidades dos usuários (LUCAS; SILVEIRA JÚNIOR, 2012).

Ressalta-se que preparar o servidor no desenvolvimento de suas funções faz com que este desenvolva suas habilidades com mais excelência, pois um servidor valorizado é um profissional estimulado, que não mede esforços para satisfazer os usuários em todos os aspectos.

No gráfico 03, foi apresentado os resultados sobre a qualidade dos serviços ofertados no SIAC - unidade Centro, no que se refere à eficiente e eficaz. 23% dos usuários ressaltaram que o serviço é ótimo; 52% dos usuários entrevistados disseram que o serviço é bom; 1% dos usuários entrevistados responderam que o serviço é ruim; 13% dos usuários relataram que o serviço é regular e 1% disseram que o serviço é péssimo.

**Gráfico 03. Qualidade: Eficiente e Eficaz**

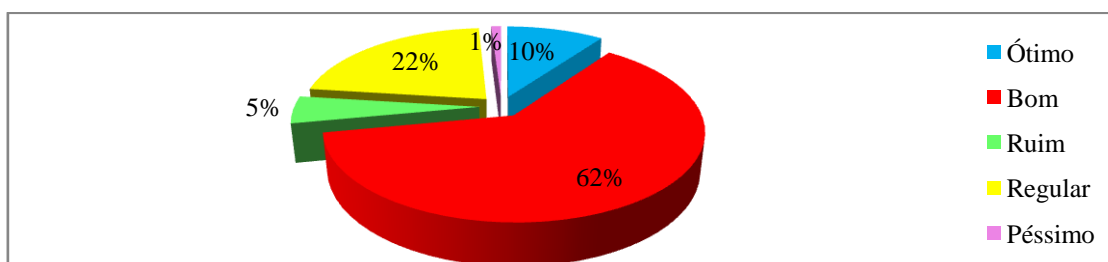
Fonte: Usuários do SIAC

A partir dos dados apresentados, registrou-se que a maioria dos entrevistados ressaltaram que o serviço ofertado no SIAC – unidade Centro é bom, ou seja, atende suas necessidades diante da procura para resolver seus problemas.

Nas pesquisas de Carvalho e Paladini (2012), a qualidade do serviço público prestado aos usuários é algo que abranger determinadas dimensões relevantes: como confiabilidade, resposta, competência, integração, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, diálogo, conveniência, rapidez, flexibilidade para que os resultados sejam satisfatórios aos usuários, por isso, enfatizam que o atendimento na sua maioria é bom, como mostra os dados do gráfico 03.

As observações mostraram que a qualidade do atendimento dos usuários que buscam atendimento no SIAC - unidade Centro decorrem do investimento da capacitação dos servidores em desenvolver um trabalho satisfatório, que correspondem às necessidades da clientela.

No gráfico 04 foram apresentados os dados sobre a clareza e objetividade das informações prestadas no SIAC – unidade Centro. 10% dos usuários responderam que a clareza e objetividade no atendimento é ótimo; 62% dos usuários entrevistados enfatizaram que a clareza e objetividade no atendimento é bom; 5% dos usuários entrevistados disseram que a clareza e objetividade no atendimento é ruim; 22% dos usuários relataram que a clareza e objetividade no atendimento é regular e 1% falaram que a clareza e objetividade no atendimento é péssimo.

**Gráfico 04. Clareza e Objetividade das informações**

Fonte: Usuários do SIAC

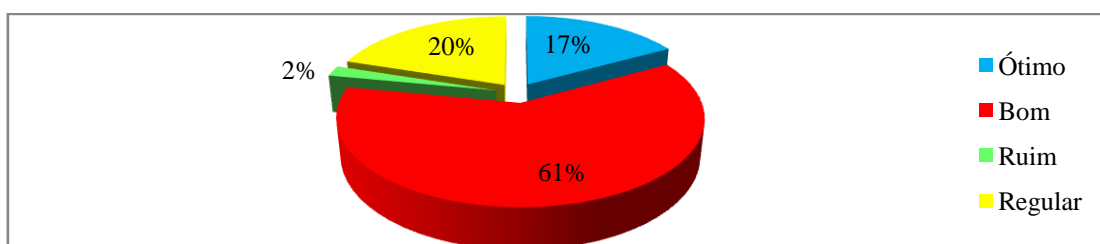
Segundo os dados apresentados pelos usuários sobre a clareza e objetividade das informações no atendimento, na sua maioria é bom, a qual correspondeu com 62% dos usuários entrevistados. No entanto, um percentual que chamou a atenção foi que 22% dos usuários disseram que o serviço está regular, porém é satisfatório, ou seja, ainda atendem as necessidades dos usuários, porém esses resultados poderiam ser melhores.

Lucas e Silveira Júnior (2012), em suas pesquisas apontaram que para melhorar a qualidade no atendimento no setor público faz-se necessário a implantação de um programa de treinamento que possa aprimorar o atendimento dos servidores com estratégias para aumentar a satisfação dos usuários, pois a qualidade no atendimento está intrinsecamente relacionada a participação, comprometimento, comunicação e treinamento dos servidores voltado para às necessidades dos usuários.

As observações mostraram que no decorrer da pesquisa, registrou-se que os servidores estão aptos a tirar todas as dúvidas dos usuários diante da busca pelos serviços ofertados para a sociedade amapaense. Ressalta-se que o trabalho realizado no SIAC – unidade Centro contraria muitos estudos e pesquisas que rotulam o serviço público como algo péssimo, como afirma Alencar, Rodrigues e Figueiredo (2016) que o serviço público brasileiro recebe muitas crítica a respeito da forma como atua, são várias as queixas pautadas no atendimento.

No gráfico 05 foi apresentado o entendimento do serviço realizado pelos servidores do SIAC – unidade Centro. 17% dos usuários responderam que é ótimo o serviço realizado; 61% dos usuários entrevistados enfatizaram que o serviço é bom; 2% dos usuários entrevistados disseram que o serviço é ruim; 20% dos usuários relataram que o serviço é regular.

#### **Gráfico 05. Entendimento do serviço realizado**



**Fonte: Usuários do SIAC**

Segundo os dados apresentados pelos usuários do SIAC – unidade Centro mostraram que a maior parte dos usuários atendidos, a qual corresponde a 61% dos usuários entrevistados entendem que o serviço prestado é bom. Em contrapartida, 20% dos usuários ressaltam que o serviço é regular, porém satisfatório.



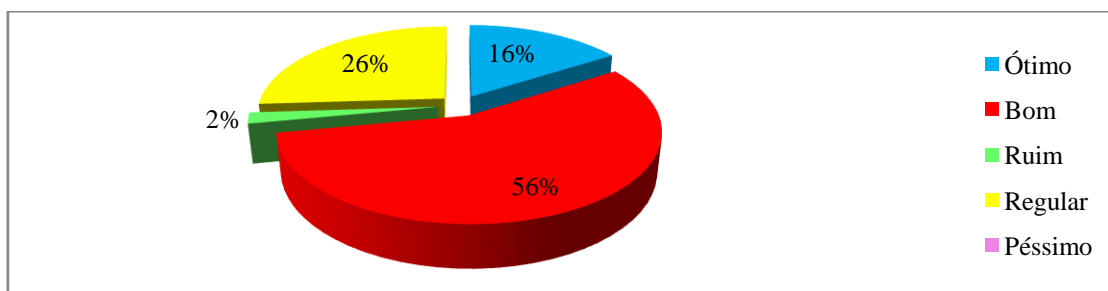
Nas pesquisas de Fadel e Regis Filho (2009) a uniformidade do atendimento abrange todos os servidores, onde a qualidade do trabalho realizado precisa ser efetivado de forma coletiva, ou seja, todos os profissionais que prestam atendimento ao público devem seguir um padrão de atendimento idealizado durante a capacitação funcional.

Monteiro (2011) entende por serviço público qualquer instituição, serviço ou sistema, cujos dirigentes ou gestores procuram alcançar resultados favoráveis diante do atendimento oferecido ao cidadão, em conformidade com os objetivos e as alternativas determinadas pela instituição.

A partir das observações realizadas em campo, pode-se afirmar que o entendimento do usuário sobre o serviço realizado é um fator positivo, pois constatou-se que em termos de informações, os servidores suprem as necessidades dos usuários, e com um diferencial, com maior celeridade.

No gráfico 06 foi apresentado a presteza na disponibilidade dos servidores para informações que os usuários buscam no SIAC – unidade Centro. 16% dos usuários disseram que é ótimo, pois os servidores sempre suprem suas necessidades sobre a informação desejada; 56% dos usuários entrevistados enfatizaram que a disponibilidade do servidor para informações é boa; 2% dos usuários entrevistados disseram que a disponibilidade do servidor para informações é ruim; 26% dos usuários relataram que a disponibilidade dos servidores para informações é regular.

**Gráfico 06. Presteza: Disponibilidade para informações**



**Fonte: Usuários do SIAC**

A partir dos dados apresentados, registrou-se que a maioria dos entrevistados ressaltaram que o serviço ofertado no SIAC – unidade Centro no que se refere à presteza na disponibilidade dos servidores para informações é boa, ótima e regular, assim, pode-se afirmar que correspondem as necessidades dos usuários do referido órgão, porém, apenas uma pequena minoria (2%) mostrou-se insatisfeita em relação a presteza na disponibilidade dos servidores.

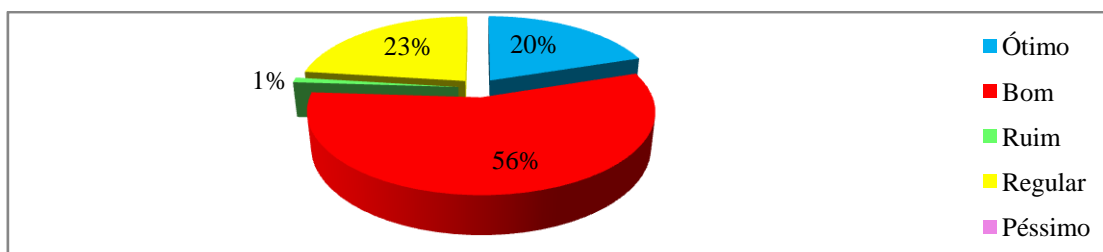
Ressalta-se que a presteza dos servidores reflete-se na capacitação funcional através do treinamento, pois segundo Lucas e Silveira Júnior (2012), o treinamento apresenta-se como uma chave de sucesso de fundamental importância para um órgão, pois é por meio do treinamento que os servidores passam a se identificar com o local de trabalho, além de adquirir melhores conhecimentos sobre as necessidades dos usuários. Logo, a partir dessas informações os servidores podem desenvolver um perfil de qualidade na prestação dos serviços com excelência.

Normando (2009), em suas pesquisas disse que mensurar a dimensão presteza é compreender as expectativas e percepções dos usuários no que se refere a disposição do servidor em realizar um atendimento que supra as necessidades destes, fornecendo um serviço de qualidade com celeridade e prontidão.

Sendo assim, pode-se dizer que as observações confirmam os dados apresentados no gráfico 06, pois os servidores mostraram que diante do atendimento realizado, estão preparados para atender com agilidade as necessidades dos usuários sobre os serviços ofertados pelo SIAC – unidade Centro, pelo fato de terem conhecimento e preparo profissional para suprir as necessidades de todos os cidadãos amapaenses.

No gráfico 07 os dados apresentados foram sobre a cortesia dos servidores, se demonstram educação, cordialidade e simpatia no atendimento dos usuários atendidos no SIAC – unidade Centro. 20% dos usuários informaram que a cortesia dos servidores é ótima; 56% dos usuários entrevistados disseram que a cortesia dos servidores no atendimento é boa; 1% dos usuários entrevistados falaram que a cortesia dos servidores no atendimento é ruim, pois não satisfazem suas necessidades na procura dos serviços oferecidos; 23% dos usuários relataram que a cortesia dos servidores é regular.

**Gráfico 07. Cortesia: demonstra educação, cordialidade e simpatia no atendimento**



Fonte: Usuários do SIAC

Segundo os dados apresentados pelos usuários, constatou-se que a maioria dos usuários entrevistados ressaltaram que o serviço ofertado no SIAC – unidade Centro é bom, ótimo, regular, alcançando 99% da satisfação dos usuários, no que se refere a cortesia dos

servidores na efetivação do atendimento, apenas 1% dos entrevistados mostraram-se insatisfeitos.

A cortesia reflete-se na amabilidade dos servidores diante do atendimento, onde estes se direcionam aos usuários com educação, cordialidade e simpatia, fazendo com que a satisfação seja coletiva, pois de acordo com Carvalho e Paladini (2012) esses quesitos são bastante relevantes no que tange a qualidade no serviço. Diante disso, o atendimento efetivado com excelência refletirá automaticamente no trabalho da gestão do SIAC – unidade Centro, que atua voltado para a qualidade no atendimento e visando o alcance de resultados significativos.

Godri (2014, p. 59) diz que o atendimento com cortesia “é sinônimo de empatia e atenção”, pois nesse processo interpessoal os servidores precisam suprir as necessidades dos usuários. Logo, os investimentos em cursos de capacitação são favoráveis para preparar esses profissionais a desenvolver um atendimento padrão e com excelência.

De acordo com as observações realizadas em campo, constatou-se que os servidores estão preparados para atender os usuários, pois de acordo com os dados coletados no SIAC – unidade Centro, especificamente na unidade de Pessoal, os cursos de capacitação são: Relações Interpessoais; Inteligência Emocional; Acolhimento Humanizado; Motivação e Desempenho no Trabalho; Excelência no bom atendimento nos serviços, entre outros.

A partir do exposto, analisa-se que a relação de cursos ofertados para os servidores, fazem parte de um Programa que visa melhorar a atuação dos servidores em vários aspectos, especificamente no atendimento ao público que apresenta-se como um desafio institucional, pois é comum registros de queixas frequentes de usuários sobre o atendimento em repartições públicas.

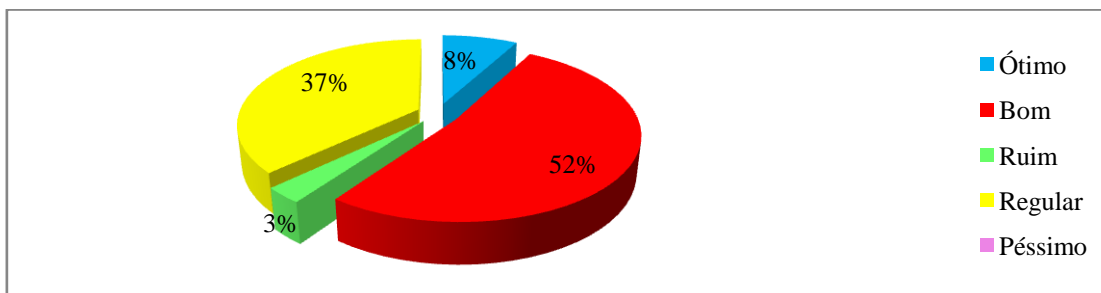
Sabe-se que os problemas existentes no atendimento se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos, em que tais indicadores tornam-se pontos de partida da investigação e o diagnóstico de suas causas, que geralmente está relacionado o tempo exagerado de espera do usuário por determinado serviço, acarretando na perda de qualidade do serviço de atendimento.

Ressalta-se que a qualidade no atendimento é fator fundamental em qualquer local, pois atender bem traz uma satisfação pessoal e profissional para o atendente, pois de acordo com Moura (2009, p.68), o atendimento “como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada”, assim pode-se dizer que o atendimento pode influenciar no contentamento do cliente/usuário.

As observações realizadas em campo comprovam tais resultados, onde os servidores mostraram-se preparados para atender os usuários com excelência. Essa preparação decorre dos investimentos na capacitação funcional, que reflete-se em profissionais motivados no desempenho de suas funções, correspondendo as expectativas do Sistema Integrado, bem como, dos usuários.

No gráfico 08, os dados apresentados foram sobre a receptividade do usuário, especificamente, se responder as suas solicitações, reclamações e sugestões para melhorias do SIAC – unidade Centro. 8% dos usuários responderam que essa receptividade é ótima; 52% dos usuários entrevistados disseram que a receptividade é boa; 3% dos usuários entrevistados disseram que a receptividade dos servidores é ruim; 37% dos usuários falaram que a receptividade é regular dos servidores.

**Gráfico 08. Receptividade: responde as solicitações, reclamações e sugestões**



**Fonte: Usuários do SIAC**

De acordo com os dados apresentados pelos usuários entrevistados, ficou claro que a maioria dos entrevistados no que se refere a receptividade do usuário, especificamente, se responder as suas solicitações, reclamações e sugestões para melhorias do referido órgão público, mostraram-se satisfeitos, alcançando coletivamente 97% dos usuários entrevistados.

A receptividade é a porta de entrada para o atendimento, pois para Queiroz (2012), os usuários ao serem bem recebidos, também de forma recíproca atuam também com educação, por mais que estes queiram fazer alguma reclamação de algo que não correspondeu suas expectativas.

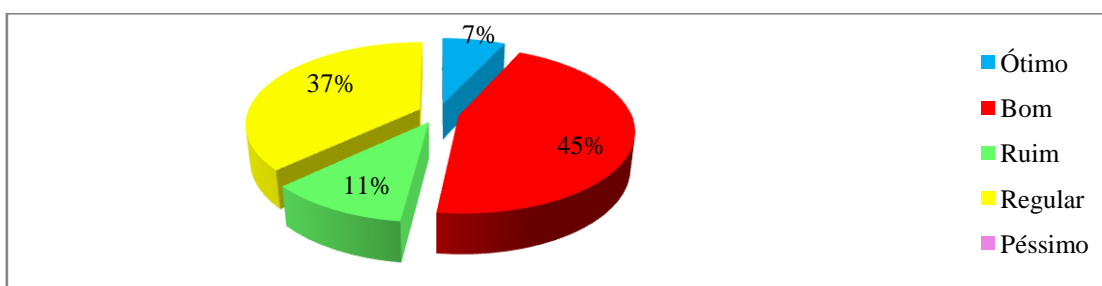
Minicucci (2012) diz que o servidor diante das adversidades no atendimento precisa estar preparado para receber reclamações, bem como sugestões dos usuários, sempre buscando atender as necessidades desse público que é heterogêneo. Nesse contexto, o treinamento pode ser considerado um esforço planejado, organizado, especialmente projetado para auxiliar os servidores diante de situações desfavoráveis.

As observações mostraram que o atendimento no serviço público atrai uma variedade de pessoas, que tem percepções diferentes, bem como necessidades. Assim, torna-se difícil,

agradar a todos. Logo, entende-se que para ter certeza da eficiência e receptividade do trabalho desenvolvido, deve-se levar em consideração a opinião da maioria dos cidadãos que frequentam o SIAC, unidade Centro que no caso em questão, 97% dos usuários enfatizaram que o trabalho desenvolvido tem receptividade.

No gráfico 09 apresentou-se os dados sobre a infraestrutura do SIAC – unidade Centro, se atendem as necessidades dos usuários. 7% dos usuários falaram que é ótimo, que a estrutura física do referido órgão atende suas necessidades; 45% dos usuários entrevistados narraram que a estrutura física é boa, logo atende suas necessidades; 11% dos usuários entrevistados disseram que a estrutura física é ruim; 37% dos usuários relataram que a estrutura física é regular.

**Gráfico 09. O que você acha da infraestrutura**



**Fonte:** Usuários do SIAC

A partir dos dados apresentados pelos usuários que fizeram parte da pesquisa, ficou evidente que a maioria dos entrevistados ressaltaram que a infraestrutura do SIAC – unidade Centro, atende as expectativas de seus usuários, pois tais informações são confirmadas com a maioria dos entrevistados que ressaltaram que é boa, ótima e regular. No que se refere aos 11% dos entrevistados que disseram ser ruim a estrutura física, acredita-se que seja pela grande demanda de atendimento dos usuários.

Segundo Cabral (2017), a qualidade no atendimento no setor público, dentre inúmeras necessidades, destaca-se também as instalações físicas, que precisa atender as necessidades de todos os usuários, incluindo os indivíduos com necessidades especiais, que requerem de uma atenção especial, por parte do servidor público.

Nesse cenário, Cardoso Neto (2010) diz que além da atenção por parte dos servidores, é fundamental que estes profissionais estejam preparados para atender as necessidades dessa clientela, favorecendo assim, uma comunicação acessível, a qual atenderá as expectativas dos usuários de forma específica.

As observações mostraram que o SIAC – unidade Centro, no que se refere a estrutura física, ainda não atende as usuários com necessidades especiais, pois nas suas dependências, o

acesso do cadeirante é limitado, pelo fato de não ter elevadores acessível e rampas de acesso, visto que não está de acordo com as Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como mostra a figura abaixo:



Figura 03: Dependências do SIAC – unidade Centro  
Fonte: João Batista Almeida de Souza

Muito tem se falado sobre acessibilidade e inclusão social, porém a adaptação das edificações às normas de acessibilidade ainda não tem sido feita, como mostra a figura 04. A ABNT rege as condições de acessibilidade, através as NBR 9050, que orienta para o acesso universal a cadeirantes e deficientes visuais, físicos ou auditivos, além de pessoas com mobilidade reduzida (NBR, 9050/2004).

Em relação a rampa de acesso, apresentado na figura 04, pode-se dizer que a sua inclinação dificulta o acesso do cadeirante. De acordo com a NBR 9050, a inclinação da rampa é a relação entre a altura e o comprimento da mesma em porcentagem, como mostra a figura abaixo:

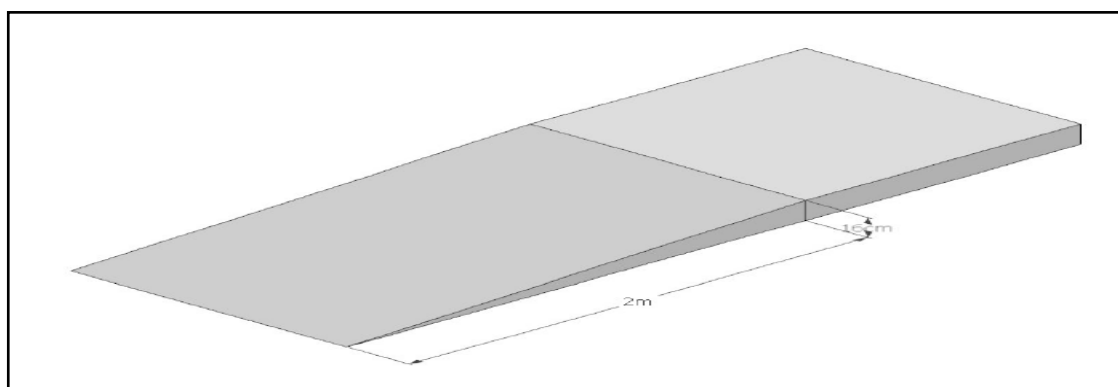


Figura 04: Rampa de acesso para cadeirante de acordo com a NBR 9050  
Fonte: Cardoso (2017)

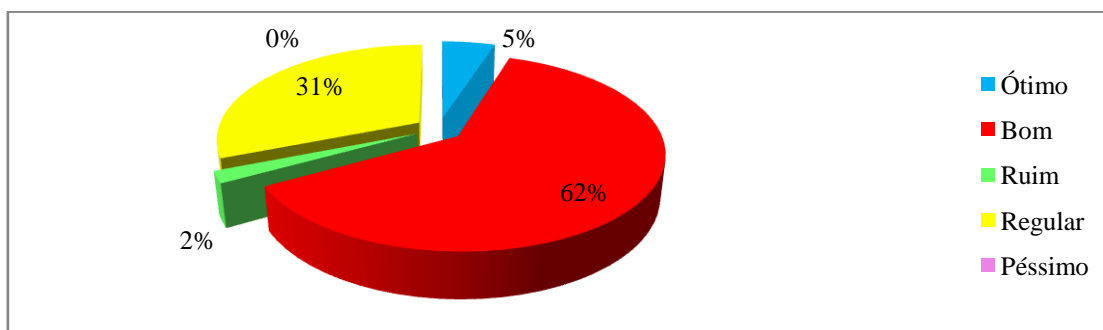
De acordo com Cardoso (2017) as rampas ainda devem ser sinalizadas com piso tátil para deficientes visuais, corrimão duplo e piso antiderrapante, de acordo com os itens

estabelecidos pela NBR 9050. Logo, pode-se dizer que a rampa de acesso do SIAC – unidade Centro não está de acordo com o padrão estabelecido.

O referido órgão, a partir das observações realizadas, não atende as necessidades dos usuários surdos, pois não consta nas dependências nenhuma sinalização na Língua brasileira de sinais - Libras para essa clientela. O que foi registrado, foi apenas uma sinalização para os usuários cegos, no entanto, não atende os itens da NBR 9050, que envolve uma sinalização tátil e visual. Ressalta-se ainda, que a falta de um estacionamento para os usuários com e sem necessidades especiais que buscam atendimento no SIAC – unidade Centro, é uma problema que causa muita insatisfação dos cidadãos.

No gráfico 10 foi apresentado dados sobre o desempenho dos servidores, no atendimento de todas necessidades dos usuários do SIAC – unidade Centro. 5% dos usuários disseram que é ótimo, que o desempenho dos servidores atendem todas as suas necessidades; 62% dos usuários responderam que é bom, pois o desempenho dos servidores atendem todas as suas necessidades; 2% dos usuários entrevistados disseram é ruim; pois o desempenho dos servidores não atendem todas as suas necessidades e 31% dos usuários disseram que é regular, que o desempenho dos servidores é adequado as suas necessidades.

**Gráfico 10. Desempenho: atende a todas as necessidades**



Fonte: Usuários do SIAC

Segundo os dados apresentados pelos usuários entrevistados, ficou registrado que a maioria dos entrevistados ressaltaram que o serviço ofertado no SIAC – unidade Centro atende todas as necessidades dos usuários, alcançando coletivamente 98% dos entrevistados, de forma ínfima apenas 2% dos usuários mostraram-se insatisfeitos com os serviços ofertados.

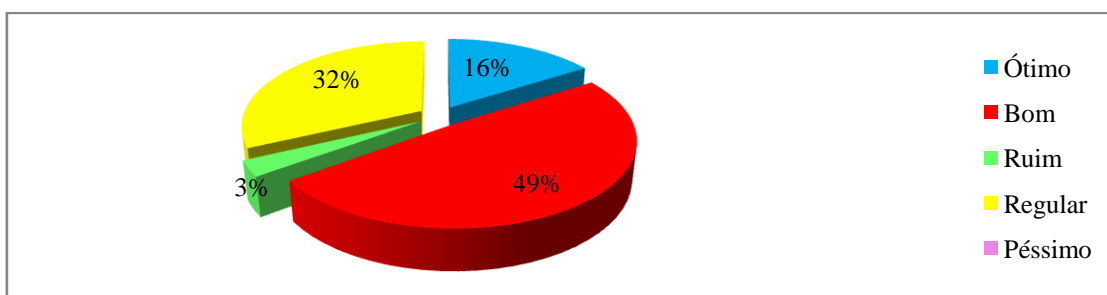
Lobo (2010) descreve que o usuário para ter todas as suas necessidades supridas, deve ser atendido por servidores capacitados para desenvolver um atendimento de qualidade, que de fato é algo singular, que conta com o desempenho dos profissionais diante do serviço solicitado.

Segundo Carvalho e Paladini (2012), o servidor deve ser motivado para que assim ele possa ter melhores rendimentos. Assim, pode-se dizer que a motivação influencia diretamente trabalho realizado pelo servidor, que poderá ser desenvolvido com eficácia, dinamismo e qualidade.

A partir das observações realizadas em campo, constatou-se que no que se refere ao atendimento dos servidores, pode-se afirmar que atende a todas as necessidades dos usuários, fato esse, comprovado com 98% dos usuários entrevistados satisfeitos com os serviços prestados no SIAC – unidade Centro.

No gráfico 11 foi dado ênfase sobre a satisfação dos usuários acerca da responsabilidade dos serviços prestados pelos servidores do SIAC – unidade Centro. 16% dos usuários disseram que é ótimo, que estão satisfeitos com a responsabilidade dos serviços prestados pelos servidores; 49% dos usuários entrevistados enfatizaram que é bom, sendo satisfatórios na visão destes a responsabilidade dos serviços prestados pelos servidores; 3% dos usuários entrevistados disseram que é ruim, pois não estão satisfeitos com a responsabilidade dos serviços prestados pelos servidores; 32% dos usuários relataram que é regular, que estão satisfeitos com a responsabilidade dos servidores em relação aos serviços prestados.

**Gráfico 11. Satisfação acerca da responsabilidade dos serviços prestados**



Fonte: Usuários do SIAC

De acordo com os dados apresentados pelos usuários, constatou-se que a maioria dos entrevistados mostraram satisfação acerca da responsabilidade dos serviços prestados pelos servidores do SIAC – unidade Centro, atingindo 97% dos usuários que afirmaram sua satisfação dizendo ser ótimo, bom e regular o atendimento efetivado com responsabilidade.

Para Cardoso Neto (2010) a satisfação do usuário diante dos serviços prestados pelo servidor reflete-se em um “sentimento de prazer dos resultados esperados”. Sendo assim, a satisfação dos usuários acerca da responsabilidade dos serviços prestados refletirá de forma positiva na imagem do órgão.

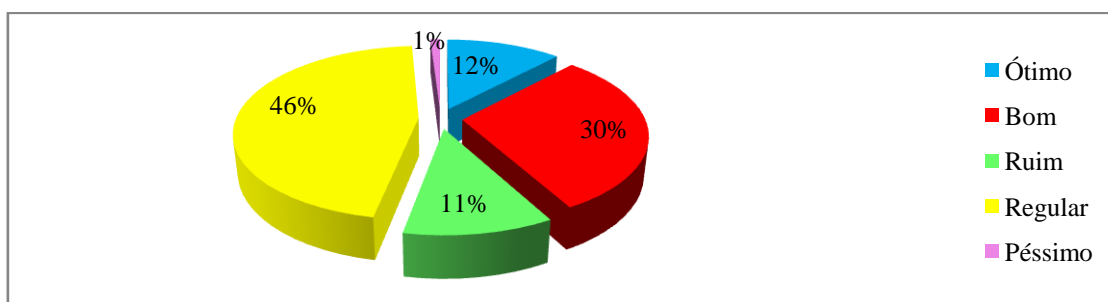


Carvalho e Paladini (2012) contribuem de forma expressiva ao ressaltar que para se alcançar a satisfação dos usuários, os servidores precisam utilizar ferramentas de qualidade que tenham características, como facilidade de uso; lógica de operação; sequência coerente de ações; alcance visual; fases de implantação; delimitação; implicações no atendimento ao usuário final e foco na solução.

As observações realizadas em campo de pesquisa sobre a satisfação dos usuários e os serviços prestados foram explícitas, sendo perceptível na serenidade dos cidadãos que tiveram suas necessidades supridas com responsabilidade e celeridade, diante da resolução de seus problemas.

No gráfico 12 destacou-se as informações sobre a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) do serviço realizado pelos servidores do SIAC – unidade Centro. 12% dos usuários disseram que a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é ótima; 30% dos usuários entrevistados enfatizaram que a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é boa; 11% dos usuários entrevistados disseram que a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é ruim; 46% dos usuários relataram que a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é regular e, 1% dos usuários responderam que a satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é ruim.

**Gráfico 12. Satisfação acerca do tempo (Prazos)**



**Fonte: Usuários do SIAC**

A partir dos dados apresentados, ficou constatado que a maioria dos entrevistados ressaltou que o serviço ofertado no SIAC – unidade Centro, sobre satisfação do usuário acerca do tempo (prazos) é regular, ou seja, é aceitável. Em contrapartida, 11% disseram que é ruim e 1% péssimo. Diante de tais resultados, acredita-se que os usuários devem ser avisados sobre as questões de tempo, visto que, muitos serviços ofertados pelo referido órgão pode ser rápido, porém, outros não, requerendo um tempo maior de prazo.

Carvalho e Paladini (2012) dizem que a qualidade do serviço abrange inúmeras dimensões importantes, dentre elas: tempo/prazos. Nesse quesito, os servidores precisam ser

claros e específicos com os usuários deixando explícito que cada serviço tem um limite de tempo diferenciado.

As observações efetivas em campo evidenciaram que o serviço público ofertado pelo SIAC – unidade Centro, trabalha em cima de prazos e, automaticamente, depende de um processo e/ou sistema para concluir de forma positiva os serviços solicitados pelos usuários.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da pesquisa realizada no SIAC – unidade Centro, foi possível conhecer de forma dinâmica e detalhada como se desenvolve o atendimento dos usuários no referido órgão. No ano de 2016, foram realizados 1.193.685 nos diversos órgãos que compõem o Sistema, tais como: CAESA; CEA; SEFAZ; SETE; DETRAN; POLITEC, dentre outros.

Os resultados da pesquisa mostraram que no quesito eficácia, eficiência, clareza e objetividade das informações, presteza, receptividade, desempenho, cordialidade, responsabilidade, satisfação, entre outros quesitos, fazem parte do atendimento realizado pelos servidores que atuam no SIAC – unidade Centro.

Conclui-se que tais resultados refletem-se no investimento funcional que o referido Órgão presta com seus colaboradores, através de um Programa de Capacitação, que abrange vários pontos relacionados ao atendimento com excelência, tais como: inteligência emocional, relações interpessoais, acolhimento humanizado, motivação e desempenho no trabalho, comprometimento, etc., que preparam os servidores para desenvolver um atendimento satisfatório de qualidade diante das necessidades dos usuários.

A pesquisa mostrou ainda que a infraestrutura do SIAC – unidade Centro, ainda não atende os usuários com necessidades especiais, pois constatou-se que nas suas dependências, o acesso dos cadeirantes é limitado, pelo fato de não ter elevadores acessível. No que se refere às rampas de acesso ficou evidente que estas não estão de acordo a NBR 9050/2004, impedindo de fato a acessibilidade e inclusão social.

De acordo com as observações realizadas em campo, constatou-se que as rampas não estão de acordo com o padrão estabelecido pela NBR 9050, que além da sinalização com piso tátil para deficientes visuais, deve ter ainda corrimão duplo e piso antiderrapante. Ressalta-se ainda que para usuários surdos, não consta nas dependências nenhuma sinalização em Libras, além da falta de um estacionamento para os usuários com e sem necessidades especiais que buscam atendimento no SIAC – unidade Centro.

Diante do exposto, pode-se dizer que foi possível comprovar a satisfação da maioria dos usuários diante dos serviços prestados pelo SIAC – unidade Centro. Logo, pode-se afirmar que os objetivos foram alcançados com êxito. Logo, na conclusão desta pesquisa apresenta-se algumas sugestões para contribuir com a qualidade do atendimento realizado no SIAC – unidade Centro:

- ✓ Adequar a infraestrutura do SIAC – unidade Centro para usuários com necessidades especiais;
- ✓ Contratar profissionais intérpretes em Libras;
- ✓ Investir em cursos de capacitação funcional para atender todos os usuários com necessidades especiais.

Contudo, espera-se que esta pesquisa seja posteriormente fonte de informações, podendo contribuir de forma significativa com os acadêmicos do curso de Administração Pública da UNIFAP, assim como acadêmicos de outras áreas e instituições, pois no trabalho em tela apresenta informações importantes e relevantes sobre a qualidade no atendimento público, bem como sobre os serviços ofertados pelo SIAC – unidade Centro, junto à sociedade amapaense.

## 6 REFERÊNCIAS

ALENCAR, Tharsis CSBD; RODRIGUES, Micaelle ND; FIGUEIREDO, Francisca JS. A qualidade no atendimento do serviço público. **XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil. João Pessoa/PB, Brasil, de 03 a 06 de outubro de 2016.

AYACH, Carlos. **A visão do usuário sobre o serviço público odontológico e a autopercepção em saúde bucal**. Araçatuba: UNESP, 2015.

BERGUE, Sandro T. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 4. ed. Caxias do Sul: Educs, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2007.

CABRAL, Bruno A. **Qualidade no Atendimento**. Niterói. 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](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 13mar2017.

CARDOSO, Ana Carolina M. **Como projetar corretamente uma rampa**. Disponível em: <<https://www.google.com.br/projeto-arquitetonico>> Acesso dia 30mar2017.

CARDOSO NETO, Luis. **Gestão Estratégica das Organizações: Como vencer os desafios do Séc.XXI**. Lisboa: Editorial Verbo, 2010.

CARVALHO, Antonio V; NASCIMENTO, Luiz P. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2014

CARVALHO, Patrícia AS; TORRES; Kelly A; BORBA, Erika L; MARTINS, Pablo L. Análise da gestão de pessoas na Administração Pública: um estudo de caso. **XXII SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2015.

CARVALHO, Marly M; PALADINI, Edson P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014

CUNHA, Carlos MS. **O Conceito de Serviço Público: O caso do serviço público postal e a era digital**. Disponível em: <<http://www.clubjus.com.br/cbjur.php?artigos&ver=2.19950>>. Acesso em: 15mai.2017.

DUTRA, Joel S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2016.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2012.

FADEL, Marianella AV; REGIS FILHO, Gisée I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP - Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 07-22, jan./fev. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcs/v27n5/v27n5a02.pdf>>. Acesso em: 13mai2017

GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GODRI, Daniel. **Conquistar e Manter Clientes**. Blumenau: Eko, 2014

GONÇALVES, Emilia Maria. História da Implantação das Centrais no Brasil. **V Encontro das Centrais de Atendimento Integrado**. Ano 2003.

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

LUCAS, Vera L.; SILVEIRA JÚNIOR, Olney B. **A qualidade no atendimento do setor público**, 2012. Disponível em: <<http://www.amog.org.br/amogarquivos/Vera-Lucia-Lucas.pdf>> Acesso dia 24mar2017.

MADUREIRA, Cesar. A formação profissional contínua no novo contexto da administração pública: possibilidades e limitações. **Revista de Administração Pública**, v. 39, n. 5, p. 1109-1135, 2010.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2011

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica: a prática de fichamento, resumos e resenhas**. São Paulo: Atlas, 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2014.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. São Paulo: Atlas, 2012.

MONTEIRO, José A. **Qualidade Total no Serviço Público**. Brasília: QA & T, 2011

MOURA, José A M. **Os Frutos da Qualidade**. São Paulo: Makron Books, 2009.

NBR – 9050/2004. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**.

NORMANDO, Izabely MC. **Administração de Serviços Públicos com foco no cidadão: uma avaliação dos serviços prestados pelos julgadores do Superior Tribunal de Justiça**. Brasília/DF: Universidade de Brasília, 2009.

QUEIROZ, Evodio KR. **Qualidade Segundo Garvin**. São Paulo: Annablume, 2012.

ROBBINS Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2012.

SCARAMUZZA, Bruno C; BOTELHO, Joacy. **Treinamento e desenvolvimento em recursos humanos**, 2012. Disponível em:  
<[http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012\\_34\\_5048.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012_34_5048.pdf)> Acesso dia 15mai2017.

SOUSA, José Fernandes de; VIEIRA, Emanuel de Medeiros. **Qualidade no serviço público: um estudo de caso no fórum da comarca de Patos/PB**. Disponível em:  
<[www.convibra.org](http://www.convibra.org)> Acesso dia 24mar2017.

VARGAS, Miramar RM. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2011.