

## ORAL 10: QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA SEÇÃO TÉCNICA DE GRADUAÇÃO DA FOA/UNESP: FOCO NO BINÔMIO CLIENTE-CIDADÃO

Fabia Martins de Oliveira Bordin  
Diogo Reatto\*

Diversos órgãos públicos brasileiros de diferentes esferas administrativas têm focado seus esforços na necessidade e no dever de aprimorar e expandir ações que resultem na satisfação e na superação das expectativas no atendimento de seus usuários. A satisfação no atendimento é um direito ao qual o indivíduo tem como cidadão e, na empresa pública, a orientação para o cliente significa atender às suas necessidades e respeitá-lo, sem usurpar seu direito de participar nas tomadas de decisão de políticas públicas<sup>1</sup>. Assim, o pensar em melhorias no atendimento e o buscar aprimoramento dos serviços devem ser uma constante em qualquer órgão público, haja vista a crise do atendimento ao cliente-cidadão, quem tem se mostrado insatisfeito com a qualidade do serviço recebido por esses órgãos públicos. Para garantir esse direito, o Estado de São Paulo foi o pioneiro a assegurar, por meio da Lei Estadual 10.294/1999, a satisfação das necessidades e expectativas de atendimento do cliente-cidadão em seus órgãos públicos. Desta forma, este estudo descritivo e quantitativo objetivou analisar o nível de satisfação de alunos de graduação com o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação da Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba/UNESP. Aplicou-se questionário desenvolvido pela FUNDAÇÃO<sup>3</sup> aos alunos do curso de Odontologia da Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba/UNESP imediatamente após o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação no período de 01 a 31 de agosto de 2014. Dos atendimentos feitos, 29 alunos aceitaram respondê-lo anônima e voluntariamente. A média de idade dos respondentes foi de 23,4 anos, sendo 17 (58,2%) mulheres e 12 (41,8%) homens. Sobre os fatores que compõem a satisfação com o atendimento, concluiu-se que aqueles intrínsecos ao atendimento tiveram média extremamente satisfatória (100%), entre eles: satisfação com o atendimento (100%), atendimento das necessidades (100%), informações completas e claras (100%), e atendentes gentis e atenciosos (100%), o que atende à demanda do Estado de São Paulo por qualidade no atendimento em órgãos públicos. Os fatores que obtiveram nível mais baixo de satisfação no atendimento estão relacionados ao arranjo físico do local como condições de segurança (93,1%), limpeza (96,6%), iluminação (82,8%), sinalização e avisos visíveis de horários (89,3%) e se o horário de atendimento era adequado (89,6%). A ausência de identificação dos atendentes e de caixa de sugestão foi apontada por 70,4% e 37,9% dos alunos, respectivamente. Dos respondentes, identificou-se preferência na busca de informações pessoalmente no guichê da Seção Técnica de Graduação em detrimento de outras formas de atendimento como e-mails, telefone e página da FOA/UNESP na Internet. Sobre esta última forma de obter informações, 27 (93,1%) respondentes afirmaram já terem recorrido a ela e, ao avaliá-la, 12 (44,4%) a consideram excelente ou ótima, 10 (37%) a consideram boa e 5 (18,5%), ruim. Os resultados demonstram que o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação é considerado positivo pelos alunos do curso de Odontologia, o que corrobora os resultados da Avaliação Institucional do ano de 2012 promovida pela UNESP. Os achados deste estudo poderão aprimorar e ampliar ações que revertam na satisfação e na superação das expectativas no atendimento proporcionado ao

24

cliente-cidadão, e contribuam para a melhoria da imagem do servidor público, sobretudo no seu comportamento, para fortalecer as ações e serviços prestados aos alunos da FOA/UNESP.

### Referências

1. COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 3, p. 40-73, 2000.
2. BRESSER-PEREIRA, L. C. Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995. **Revista do Serviço Público**, v. 50, n. 4, p. 5-30, 1999.
3. PEREIRA, M. A. (Coord). **Curso de Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão**. São Paulo, 2007, 41 p. Apostila do Curso de Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão – FUNDAP/SP.